

UNIVERZITA JANA AMOSA KOMENSKÉHO PRAHA

MAGISTERSKÉ KOMBINOVANÉ ŠTÚDIUM
2011 – 2013

DIPLOMOVÁ PRÁCA

Dušana Hencelová

Psychická nepohoda na pracovisku a pracovný výkon

Praha 2013

Vedúci zápočtovej práce:

PhDr. Pavel Beňo

JAN AMOS KOMENSKÝ UNIVERSITY PRAGUE

MASTER COMBINET STUDIES

20011 - 2013

DIPLOMA THESIS

Dušana Hencelová

Mental disharmony in the workplace and work performance

Prague 2013

The master Thesis Work Supervisor:

PhDr. Pavel Beňo

Prehlásenie

Prehlasujem, že predložená diplomová práca je mojim pôvodným autorským dielom, ktorú som vypracovala samostatne. Všetku literatúru a ďalšie zdroje, z nich som pri spracovaní čerpala v práci riadne citujem a sú uvedené v zozname použitej literatúry.

Súhlasím s prezenčným prístupom svojej práce v univerzitnej knižnici.

V Prahe dňa 29.3.2013

Bc. Dušana Hencelová

Pod'akovanie

Týmto d'akujem vedúcemu diplomovej práce PhDr. Pavlovi Beňovi za metodické vedenie, za pomoc a rady pri spracovaní tejto práce. Ďalej chcem poďakovať mojim rodičom a priateľom, ktorí ma po celý čas podporovali.

Anotácia

Táto diplomová práca sa zaoberá pohľadom metodika odboru zisťovania psychickej nepohody na pracovisku a pracovného výkonu. Teoretická časť sa zaoberá charakteristikou práce, druhmi práce, cieľom práce, psychikou človeka, stresormi v pracovnom prostredí, vzťahmi, konfliktami, nepohodou, zdravím človeka na pracovisku a pracovným výkonom. Praktická časť sa zaoberá vnímaním psychickej nepohody a pracovného výkonu na pracovisku.

Kľúčové pojmy

pracovné prostredie, práca, psychika, konflikty, nepohoda, stresory, výkon, vzťahy, zdravie.

Anotation

This diploma work deals with the point of view of a methodist of the recognizing mental disharmonies` field in the workplace and during the work performance. The theoretical part includes characterisation of the work, types of work, aims of work, psyche of a human being, stressors in the office environment, relationships, conflicts, disharmony, health of the person in the workplace and work performance. The practical part addresses the perception of the mental disharmony and work performance in the workplace issue.

Key words

Keywords Office environment, work, psyche, conclit, disharmony, stressor, performance, relationships, health.

OBSAH

ÚVOD	9
1 PRÁCA.....	11
1.1 Charakteristika práce.....	14
1.2 Druhy práce.....	15
1.3 Cieľ spoločnosti s pracovnou činnosťou	17
1.4 Pracovné prostredie.....	18
2 VYMEDZENIE POJMU PSYCHOLÓGIA.....	20
2.1 Psychológia na pracovisku.....	22
2.2 Psychická a fyzická záťaž pri práci.....	25
2.3 Dôsledky pôsobenia psychického zaťaženia.....	27
3 STRES.....	29
3.1 Stresory v pracovnom prostredí.....	31
3.2 Ako zvládnuť stres na pracovisku.....	32
3.3 Dôsledky stresu.....	34
4 NEPOHODA A ZDRAVIE ČLOVEKA.....	37
4.1 Príčiny psychickej nepohody.....	39
4.2 Staroslivosť o duševné zdravie človeka.....	40
4.2.1 Faktory ovplyvňujúce zdravie človeka.....	42
4.2.2 Pracovná spokojnosť, pracovné správanie a pracovná disciplína	44
5 VZŤAHY A KONFLIKTY NA PRACOVISKU	47
5.1 Pracovné vzťahy	47
5.2 Pracovné konflikty	49
5.3 Riešenie konfliktov	51
6 ADAPTÁCIA	53
6.1 Adaptácia zamestnancov	54
6.1.1 Pracovná adaptácia	56
6.1.2 Sociálna adaptácia	57
6.2 Ciele adaptačného procesu	59
6.3 Riadenie procesu pracovnej adaptácie	60
7 PRACOVNÝ VÝKON	61

7.1 Vymedzenie pracovného výkonu	61
7.2 Determinanty pracovného výkonu	62
7.3 Výkonnosť a motivácia	63
7.4 Pracovný čas	65
7.5 Pracovný odpočinok	66
8 PRIESKUM	69
9 ZÁVER	83
10 ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY	I
11 ZOZNAM OBRÁZKOV	IV
12 PRÍLOHY	V

ÚVOD

V pracovnej sfére sa človek často stretáva s rôznymi zložkami problémov, preto sa spoločenskej problematike na pracovisku dnes pripisuje značný význam. Od vedúcich pracovníkov sa často očakáva riešenie problémov nielen technického, výrobného a prevádzkového charakteru, ale i problémov týkajúcich sa človeka a pracovnej skupiny. Predpokladá sa nielen orientácia pracovníkov a vedúcich pracovníkov v probléme priemyselných výsledkov, ale aj schopnosť aplikovať poznatky z pedagogiky, sociológie, psychológie atď. v konkrétnych pracovných podmienkach. Analyzovať človeka v pracovnom procese možno z niekoľkých hľadísk, pričom neslobodno zabúdať na systémový prístup. V tejto práci sústreďujeme pozornosť na psychickú nepohodu na pracovisku a od toho sa odvíjajúceho pracovného výkonu.

V dnešnej dobe máme dostupnú literatúru, v ktorej je spracovaná táto problematika, pretože je dôležité, aby si ľudia uviedomili a mali na pamäti fakt, že nepohoda a s ňou možné konflikty, neschopnosť podávať výkon môže prepuknúť na každom pracovisku. Je dokázané, že čím väčší čas trávajú ľudia v práci, tým je tam väčšie riziko na vznik konfliktov. Tiež je dôležité vstúpiť ľuďom potrebné informácie o tejto problematike už od začiatku nástupu na pracovisko, či už prostredníctvom rôznych seminárov alebo školení, ktoré sa tomuto venujú. Správnym prístupom a dôležitými informáciami môžeme prispieť k zlepšeniu života človeka v pracovnom procese, ale i v budúcnosti. Ako človek myslí, ako vykonáva svoju prácu a ako sa zachováva v určitých situáciách svedčí živote, ktorý vedie nielen v domácom prostredí, ale i v práci. Naším cieľom je prispieť k riešeniu problémov spoločnosti, jednotlivých podnikov i každého jednotlivca.

Túto prácu by sme odporučili najmä tým ľuďom, ktorí sa stretli s psychickou alebo akoukoľvek inou nepohodou na pracovisku, či už sa stali obeťou, alebo boli jej účastníkmi, z toho dôvodu, že tu sa môžu dočítať nielen ako nepohoda prebieha, aké môže spôsobiť následky, ale najmä ako sa tomu naučiť predchádzať, aby mohli dosahovať uspokojenie a potrebný výkon pri práci.

V prvej kapitole sa môžeme dočítať o charakteristike čo je to práca, aké druhy práce poznáme, čo je hlavným motívom práce a pracovníkov v pracovnom prostredí. V druhej kapitole opisujeme vymedzenie pojmu psychológia ako dôležitý proces na

pracovisku, kde tiež sústreďuje pozornosť na psychickú záťaž pri práci a dôsledky jej pôsobenia. Stres môže byť hlavnou príčinou nepohody pri práci, ktorý opisujeme v tretej kapitole, kde sa snažíme poukázať na to ako ho môžeme ovplyvniť. V ďalších kapitolách bolo dôležitým cieľom poukázať na starostlivosť o duševné zdravie človeka ako na dôležitý proces pri správnej psychickej pohody na pracovisku. Zaoberáme sa aj vzťahmi, konfliktami a ich následným riešením, adaptáciou človeka na pracovisku, pracovným výkonom pri ktorom je dôležitá motivácia, správny pracovný čas a odpočinok. V praktickej časti je pripravený dotazník, ktorý je uložený v prílohovej časti práce. Slúži nám na zistenie psychickej nepohody na pracovisku medzi jednotlivými pracovníkmi, ktorých sme si zvolili ako výskumnú vzorku. V praktickej časti tiež môžete nájsť cieľ, metódy, výskumné vzorky, analýzu a interpretáciu prieskumu.

Pri spracovaní práce sme čerpali najmä s diel dostupných na knižnom trhu, ktoré sú uvedené v zozname literatúry, tiež sme sa snažili využívať svoje vlastné vedomosti, ktoré sme načerpali počas štúdia na strednej, vysokej škole alebo v samostatnom živote. V malom množstve sme použili aj internetové zdroje, ktoré sme sa snažili zapísať v správnej funkčnosti nájdenia. Prácu sme sa snažili napísať veľmi zaujímavým a z časti aj odborným spôsobom.

1 PRÁCA

„Pracuj, aby si sa niekým stal a nie aby si niečo získal“.

(Elbert Hubbard)

Práca je pre súčasného dospelého človeka významným miestom, pretože tvorí jeho hlavnú činnosť a stáva sa poslaním, ktorým je uspokojovanie samostatných potrieb. Práca je kvalifikovaná ako hlavná činnosť, v ktorej človek strávi veľkú časť života, venuje jej veľa času, často i osobné voľno, vynakladá veľkú námahu, prekonáva ťažkosti, problémy atď. Nie je len zdroj povinností, ale často krát prináša aj radosť do nášho života.

V dnešnom svete je práca nutnosť. V bežnom slova zmysle sa práca najčastejšie chápe ako činnosť vykonávaná pre niekoho za odmenu. No je dobré dívať sa na prácu nielen, ako na zamestnanie na trvalý pracovný úväzok, či určitý počet hodín. Keby sme chceli pojem práce definovať, ponúka sa hneď učebnica fyziky, ekonómie. No nepotrebuje ju. Skúsme jednoducho a nepresne: práca je činnosť smerujúca k nejakému cieľu. Práca môže byť telesná – robotník kope kanál. Práca môže byť duševná – inžinier navrhuje dom.

„Umožňuje človeku do istej miery uspokojiť potrebu sociálneho kontaktu a styku s inými ľuďmi. Práve zaradenie v pracovnom procese, v skupine, a to zformálnej i neformálnej stránky, je ukazovateľom hodnoty každého člena spoločnosti. Preto sú otázky zloženia pracovných skupín veľmi aktuálne. Dôraz sa kladie najmä na dobré vzťahy, porozumenie, ochotu spoluprácu apod. Vďaka takémus chápaniu umožňuje práca každému získať patričné postavenie a pozíciu nielen v pracovnej skupine, ale aj v spoločnosti“ (Kollárik, Kubalák, 1979, s. 15).

Otázka, aký význam má práca pre človeka a aké postavenie má človek v nej, by dnes pravdepodobne vyvolala úsmev na tvári každého človeka a nasledovala by pomerne jednoduchá odpoveď – veľký, nenahraditeľný a pod. Túto skutočnosť si každý uvedomuje, hoci v mnohých prípadoch veľmi zjednodušene. Práca je špecifickou činnosťou človeka, jej vďačí za svoju existenciu. Vzťah k práci však nie je jednoduchý, pretože v konkrétnych podmienkach obsahuje rozličné špecifické faktory, ktoré doň

vnáša. Práca môže byť napríklad ručná, mechanizovaná, automatizovaná, v príjemnom alebo v nepříjemnom prostredí, dobre alebo zle platen, jednotvárna alebo pestrá. Vykonávajú ju ľudia rozličnej kvalifikácie, veku, s odlišnými postojmi, schopnosťami, záujmami i s rôznou motiváciou.

Je v záujme spoločnosti, aby každý jej člen kládol prácu vo svojom hodnotovom systéme čo najvyššie, teda aby jeho vzťah k nej bol pozitívnejší. U ľudí s pozitívnym vzťahom k práci sa prejavujú aj vhodnejšie formy pracovného správania. Pre dnešných pracujúcich je práca čímś viac, je niečím, čo súvisí aj s rozvojom celej spoločnosti. Pracovať to už samo o sebe znamená mať úctu, postavenie a sociálny status v spoločnosti.

„Rad čiastkových výskumov viedol k pokusom o syntézy, zovšeobecnenia a stanovenie istých princípov. Brown (1967) ich zahrňuje takto:

- 1. Práca je skupinová činnosť.*
 - 2. Spoločenský svet dospelého je primárne determinovaný pracovnou činnosťou.*
 - 3. Potreba uznania, istoty, solidarity je při určovaní morálky a produktivity často dôležitejšia jako fyzické podmienky práce.*
 - 4. Sťažnosti a nespokojnosť robotníkov nemusia byť nevyhnutne dôsledkom tých faktorov, na ktoré sa ľudia sťažujú, často sú len príznakom nespokojnosti jedinca s jeho spoločenskou situáciou.*
 - 5. Zamestnanec je člověk, kterého postoje a efektivnost sú podmienené sociálnymi požiadavkami tak v rámci pracoviska, jako jako aj mimo neho.*
 - 6. Volné priateľské (neformálne) skupiny vykonávajú v zásade závažnú spoločenskú kontrolu pracovných návykov a postojov jednotlivca.*
- Spolupráca v kolektíve sa neuskutočňuje náhodne, ale musí sa plánovite rozvíjať” (Brown, 1967, In: Kollárik, Kubalák, 1979, s. 9).*

Pamätníci obdobia socializmu si iste pamätajú, že vtedy bola práca doslova fetišizovaná. Zamestnaní sme boli všetci, hoc aj umelo. Práca teda bola, no veľa sa robiť nemuselo. Dalo sa veľa ulievať. No a aby sa ľudia práci nevyhýbali, tak všade

viseli heslá o tom, ako všetci chceme pracovať. Samozrejme, dnes už vieme, že práca je dôležitá, ale nie je to väčšinou tá najvyššia životná priorita.

Práca je zdrojom finančného príjmu? Peniaze sú na prežitie potrebné a tak sa práca stala nutným spôsobom, ako ich získať. V zásade je jedno, či vlastnou prácou na roli a súkromnom statku dopestujete všetko bez peňazí alebo sa živíte ako inžinier a jedlo si kúpite za peniaze. Je vhodné, ak človek niečo produkuje, teda pracuje aby tak prispel k spoločnej tvorbe. Potom je iste výhodnejšie, ak sa vieme dostať ku peniazom za čo najkratší pracovný čas. A tu býva výhodnejšie, ak pracujeme skôr hlavou, než svalmi. Netešte sa však na to, že duševná práca je menej namáhavá. Aj tá vie pekne potrápiť.

Pracovná činnosť môže napomáhať aj pri sebarealizácii: Veľa z nás má prácu, ktorú by vykonávali radi aj bez toho, aby za ňu dostali zaplatené. To je ten ideálny stav. Ak je práca zároveň koníčkom, je to skvelá kombinácia sľubujúca úspech. Nie je veľmi príjemné ak niekto, koho práca nebaví, ju musí celý život vykonávať a vlastne po celý čas trpieť. Žiaľ nie každá práca je taká, ktorá by človeka naplnila. Práca môže byť aj forma terapie. V mnohých prípadoch môže práca slúžiť aj ako pomoc pri duševných problémoch. Či už hovoríme o liečbe alkoholikov, alebo neuróz, práca môže byť vysoko nápomocná. Súčasťou terapie môže byť zaradenie pacientov do pracovných skupín. Tie potom plnia rôzne úlohy, často manuálne. Môže sa tak stať vhodným únikom od konkrétnej situácie, ktorá človeka trápí. Ak vás opustí niekto blízky, alebo sa niečo nepodarí, je ideálne ak sa môžete načas pohrúžiť do plnenia pracovných úloh. Mali by to však byť úlohy zmysluplné a v ideálnom prípade aj zaujímavé. Potom vás tieto pracovné úlohy vtiahnu a vy zabudnete na to, čo vás trápilo. Je to forma úniku. Ak takto prácu viete využiť, je to skvelý spôsob terapie. Len je dobré neprehnať to a po niekoľkých čínorodých hodinách sa zas treba pekne vrátiť do reality. Akákoľvek ťažká situácia vznikla, je treba skúsiť jej nejako čeliť.

1.1 Charakteristika práce

Práce je cílevědomá a účelná lidská činnost, ktorej nositeľom je človek.

„Práce je základnou sociálnou činnosťou človeka, ktorou pretvára za pomoci nástrojov a strojov prírodné podmienky. Uspokojuje materiálne, biologické a sociálne potreby človeka. Prácou sa získava moc, uznanie, prostriedky nevyhnutné k životu“ (Referáty.sk[online]2000-2012[cit.2012-09-15]).

Je rôznorodá a môže to byť čokoľvek. Je základnou činnosťou človeka a má priamy podiel na jeho vzniku a rozvoji spoločnosti počas dlhých tisícročí. Ťnou ľudstvo rozvíja a zvyšuje svoju materiálnu i duchovnú úroveň. Pracovná činnosť je cílevědomá, aktívna a sociálne sformovaná činnosť. Tým, že sa človek menil, menil sa i jeho vzťah k práci i postavenie v pracovnom procese. Všetky tieto zmeny zasa spätne vplývali na pracujúceho samého a na jeho zaradnie v pracovnom procese.

Môžeme ju charakterizovať aj jako spoločenskú činnosť založenú na vzájomnom kontakte ľudí. Umožňuje človeku do istej miery uspokojiť potrebu sociálneho kontaktu a styku s inými ľuďmi. Práve zaradenie v pracovnom procese, v skupine, a to z formálnej i neformálnej stránky, je ukazovateľom hodnoty každého člena spoločnosti. Preto sú otázky zloženia pracovných skupín veľmi aktuálne. Dôraz sa kladie na dobré vzťahy, porozumenie, ochotu spolupracovať a pod. Vďaka takému chápaniu umožňuje práca každému získať patričné postavenie a pozíciu nielen v pracovnej skupine, ale aj v spoločnosti. Pre dospelého človeka neexistuje nijaká iná činnosť, kde by mohol získať také postavenie, Oceánie a úctu. Práve sociálne postavenie je vysoká odmena. Vďaka takému chápaniu umožňuje práca každému získať postavenie a pozíciu nielen v pracovnej skupine, ale aj v spoločnosti. Pre dospelého človeka neexistuje nijaká iná činnosť, kde by mohol získať také postavenie, Oceánie a úctu. Práve sociálne postavenie je vysoká odmena.

Práce je a ostane nevyhnutnou podmienkou ľudskej existencie. Vytvára podstatnú náplň ľudskeho života. Práce ovplyvňuje i hodnotový systém človeka. Úspech v práci sa zväčša chápe aj jako rozhodujúci životný úspech a naopak, zlyhanie v povolání znižuje

celkové hodnotenie človeka jeho prostredím. Množstvo práce závisí od toho, aká je kvalitná, od počtu ľudí, ktorí sú schopní, ale aj ochotní pracovať, ale aj od dĺžky pracovného času.

Aj napriek námahe spojenej s prácou, práca je vždy dobrom pre človeka a jeho dôstojnosť. Je základom formovania rodinného života, ktorý je prirodzeným právom a povolaním človeka. Práca je v istom zmysle podmienkou, ktorá umožňuje založiť si rodinu a tak sa postarať o jej hmotné zabezpečenie. Cez rodinu vníma aj jej výchovný rozmer v zmysle, že práca robí človeka človekom. Deti majú vyrastať v atmosfére práce, lebo práca sa podieľa na formovaní človeka. Popri tom práca v rámci zapojenia rodiny do národa má slúžiť na rozmnožovanie bohatstva celého ľudstva.

Je to činnosť, ktorá pomocou pracovných nástrojov pretvára prírodné predmety na úžitkové predmety, zabezpečuje tým materiálnu existenciu ľudskej spoločnosti a vytvára základné spoločenské hodnoty. Prvky práce prenikajú do všetkých ostatných sociálnych činností, teda môžeme rozlišovať prácu a zábavu, prácu a hru, prácu a prežívanie voľného času. Na každej práci sa zúčastňuje celá osobnosť človeka. Jednotlivé stránky osobnosti sa však pri rôznych druhoch práce zúčastňujú v nerovnakej miere. Pri niektorých druhoch práce hlavnú úlohu majú svalové pohyby, pri iných nervové procesy v mozgovej kôre. Rozdelenie práce na fyzickú a duševnú už dnes neplatí v plnej miere, pretože i pri fyzickej práci je dnes potrebné, aby si človek neustále zdokonaľoval svoje zručnosti a nadobúdal nové vedomosti, aby pracoval na sebe.

1.2 Druhy práce

Jednotlivé druhy práce sa líšia v požiadavkách na dosiahnuté vzdelanie, na odborné skúsenosti a taktiež na osobnostné vlastnosti. U vyučených uchádzačov a absolventov stredných škôl je dôležitá predovšetkým ochota učiť sa nové veci a schopnosť pracovať v kolektíve. U absolventov vysokých škôl sú dôležitými ukazovateľmi schopnosť rozhodovania sa, dobrá znalosť cudzích jazykov a iniciatíva. Dôležitým faktorom sú tiež absolvované praxe a pracovné skúsenosti už v priebehu štúdia. V každej pobočke si

môžete vybrať zo širokého spektra brigádnických prác, ktoré sa menia podľa aktuálnych požiadaviek zamestnávateľov. Najčastejšie sa vyskytujú tieto pozície:

- **anuálne práce:**
 - stavebné práce,
 - dokladanie tovaru,
 - pomocné práce vo výrobe,
- **administratívne práce:**
 - práca vo finančných inštitúciách,
 - operátor callcentra,
 - prepis údajov do databáz,
- **práca v obchodných reťazcoch:**
 - dokladanie tovaru,
 - pokladničné práce,
 - výdaj tovaru,
- **iné práce:**
 - roznos letákov
 - pomocné práce.

Čo sa konkrétneho zamestania a práce týka, máme na výber manuálnu prácu alebo nemanuálnu, kde musíme pracovať najmä hlavou. Medzi manuálnu prácu sa zaraďuje napríklad: práca ako murár, staviteľ, kuchár, vodič nákladného auta alebo autobusu či taxíka, taktiež práca vo výrobe a pod. Ak hovoríme o inej ako manuálnej práci máme namysli napríklad manažérov, vyššie posty vo firmách, alebo lekárov, právnikov a pod. taktiež je tu množstvo podnikateľov a živnostníkov, ale aj ľudí, ktorí pracujú z domu pomocou internetu a pod. Tí sa tiež nezaraďujú pod manuálnu prácu. V zahraničí sú frekventovanejšie manuálne práce v rôznych výrobných alebo na farmách alebo aj zbery rozličného ovocia. Alebo môžeme pracovať ako čašník alebo chyžná, ktoré sú tiež manuálne práce.

V spoločenských vedách hovoríme aj o spoločenskej deľbe práce, myslí sa tým deľba práce spoločnosti, čiže od úrovne celej spoločnosti až po úroveň podniku. Deľbu práce možno chápať veľmi rôzne. Jednak podľa územných ekonomických oblastí,

jednak podľa typu práce. Ďalej môžeme mať na mysli deľbu na hlavné odvetvia (poľnohospodárstvo, priemysel, obchod, služby) alebo deľbu na druhy a poddruhy alebo deľbu práce v dielni či podniku. Z iného pohľadu môžeme rozlišovať vnútenú deľbu práce (pracovníci majú konkrétnu prácu vnútenú majiteľom podniku) a dobrovoľnú (špecializácia podnikov na jednotlivé činnosti). Na úrovni podniku zas rozlišujeme horizontálnu deľbu práce (medzi zamestnancami na rovnakej úrovni) a vertikálnu deľbu práce (medzi riadiacimi a výkonnými pracovníkmi a podobne).

1.3 Cieľ spoločnosti v súvislosti s pracovnou činnosťou

Každá činnosť má svoj cieľ, ktorý usmerňuje motívy a stimuly. Pritom každý cieľ má byť jasne formulovaný, reálny, realizovateľný a dostupný. Každú ľudskú činnosť ovplyvňujú dva faktory - realizačné možnosti a organizácia práce a času.

Je v záujme spoločnosti, aby každý jej člen kládol prácu vo svojom hodnotovom systéme čo najvyššie. Cieľom je vytvoriť v krátkom čase a s prijateľnými nákladmi efektívne pracovisko, ktoré bude spĺňať podmienky pre dosahovanie vyššej produktivity práce, kvality výrobkov a zároveň vytvorí podmienky na zníženie fyzickej a psychickej námahy pri práci. Dokázalo sa, že u ľudí s pozitívnym vzťahom k práci sa prejavujú aj lepšie formy pracovného správania a takýto ľudia dosahujú aj vyšší stupeň uspokojenia z práce ako ľudia s negatívnym vzťahom k nej. Výkonnosť, angažovanosť, pracovná disciplína atď...na dosiahnutie takýchto cieľov spoločnosť utvára človeku podmienky, a to už od detstva.

Dôležité je vytváranie súladu medzi počtom a štruktúrou zamestnancov tak, aby boli správni ľudia zaradovaní na správne miesta, optimálne využívanie fondu pracovnej doby a schopností zamestnancov, vytváranie tímov a dobrých medzil'udských vzťahov, odborný a sociálny rozvoj zamestnancov firmy, dodržiavanie, morálky a etiky v oblasti práce, zamestnávania a ľudských práv, vytváranie dlhodobého dobrého vzťahu zamestnancov k firme a zamestnaneckej povesti.

Pracovník si má vytvárať ciele k zodpovednosti za kvalitu svojich i spoločných výsledkov práce, osvojení základných pracovných zručností a návykov z rôznych pracovných oblastiach, k organizácii a plánovaniu práce a k používaniu vhodných

nástrojov, náradia a pomôcok pri práci i v bežnom živote. Vytrvalosti a sústavnosti pri plnení zadaných úloh, k uplatňovaniu tvorivosti a vlastných nápadov pri pracovnej činnosti a k vynakladaniu úsilia na dosiahnutie kvalitného výsledku, autentickému a objektívnemu poznávaniu okolitého sveta, k potrebnej sebadôvere, novému postoju a hodnotám vo vzťahu k práci človeka, technike a životnému prostrediu. Chápaniu práce a pracovnej činnosti ako príležitosti k sebarealizácii, sebavzdelávania a k rozvíjaniu podnikateľského myslenia. Orientácii v rôznych oboroch ľudskej činnosti, formách fyzickej a duševnej práce a osvojeniu potrebných poznatkov a zručností významných pre možnosť uplatnenie, pre voľbu vlastného profesijného zamerania a pre ďalšiu ťtvotnú a profesijnú orientáciu. K schopnosti bezpečne sa správať v doprave a na komunikáciách. K rešpektovaniu environmentálnych hodnôt a chápaniu recyklácie materiálov a produktov (Kožuchová, 2006).

1.4 Pracovné prostredie

„Čo chápeme pod pojmom pracovného prostredia? Pracovné prostredie reprezentuje súhrn prírodných a umelých podmienok, za ktorých pracovník vykonáva pracovnú činnosť, ktoré naňho pôsobia a sú podmienené úrovňou rozvoja ľudskej spoločnosti. Pracovné prostredie bude teda ovplyvňovať organizácia práce, pracoviska, stav technického rozvoja, architektonické riešenie pracovných priestorov, urbanistické riešenie komplexu prevádzkových budov, estetická úroveň riešenia pracovných interiérov a exteriérov, fyzikálne faktory pracoviska a hygienická úroveň prevádzok a práce” (Bandžejová, 1976, s. 110).

V prvom rade treba spomenúť fyzikálne faktory prostredia, ktoré tvoria základné podmienky pracoviska. Hlučnosť, farebné riešenie, osvetlenie, klimatizácia, usporiadanie pracoviska, estetická stránka a pod., to všetko utvára podmienky vhodného alebo nevhodného pracoviska. Je zrejmé, že pracovníci upredňosťujú prácu vo vhodných fyzikálnych podmienkach a práca vyznačuje sa nedostatkami v tejto oblasti sa stave neoblúbenou a nepríťažlivou. Okrem toho je všeobecne známy aj vplyv

týchto negatívne na zdravotný stav pracovníkov. Všade sú zožky vytvárajúce pracovnú pohodu svojím spôsobom dôležité. Charakter pracoviska dotvárajú aj mikroklimatické podmienky a to teplota, prúdenie, vlhkosť a čistota vzduchu. Vybavenie pracovísk, ich estetické a funkčné zariadenie je významný zdroj spokojnosti pracujúceho človeka i podmienka jeho optimálneho správania san a pracovisku.

Tvorba vhodného pracovného prostredia je zložitý proces, pričom dôležitú úlohu zohráva aj fakt, že pracujúci človek trávi v tomto prostredí 1/3 dňa. Spoločnosti investovaním finančných prostriedkov do racionalizácie a zlepšovania pracovného prostredia vytvárajú kvalitnejšie podmienky na zvyšovanie pracovného výkonu zamestnanca a tým zvyšujú návratnosť investovaných prostriedkov. Pracovné prostredie je jedným z významných faktorov, ktorý ľudia zvažujú pri výbere povolania, ale aj pri zotrvaní v ňom. Pozitívne a negatívne faktory pracovného prostredia ovplyvňujú správanie, nálady, pocity zamestnanca a odzrkadľujú sa predovšetkým na jeho práci a zdravotnom stave.

Hluk je jeden z najrozšírenejších škodlivých faktorov pracovného prostredia. Ide o každý nepríjemný, rušivý, neželateľný, neprimeraný zvuk. Hluková záťaž populácie vo všeobecnosti pochádza z pracovného (40%) a mimopracovného prostredia (60%). Hluk v pracovnom prostredí pôsobí rušivo, znervózňuje, sťažuje komunikáciu a zapríčiňuje napr. stratu koncentrácie, či zvýšenú chybovosť zamestnanca. Hluk pôsobí nepriaznivo nielen na sluchové orgány, ale jeho škodlivý účinok negatívne pôsobí aj na celý organizmus. Preto je zamestnávateľ povinný zabezpečiť ochranu zamestnancov pred rušivými alebo obťažujúcimi účinkami hluku a vytvoriť pre nich také prostredie, kde sú dodržané hodnoty expozície hluku pre daný druh práce.

Osvetlenie pri práci - svetlo, jeho kvalita, odrazy a odlesky taktiež vplývajú na efektivitu práce či psychický stav zamestnanca. Vzhľadom na fakt, že zrak je u zamestnanca najdôležitejším zmyslom na prijímanie informácií, je potrebné, aby zamestnávateľ na pracovisku vytváral prevenciu zrakovej únavy. Osvetlením a farebnými úpravami pracovného prostredia možno zdôrazniť alebo potlačiť, zlepšiť alebo zhoršiť ľudský vnem.

Mikroklimatické podmienky na pracovisku zahŕňajú teplo, chlad, vlhko, prúdenie vzduchu, sálavú teplotu strojov, zariadení, materiálu a stien či prašnosť pracovného prostredia. Nízke alebo vysoké teploty pracovného prostredia ovplyvňujú výkonnosť zamestnancov a vplývajú na ich zdravie. Optimálna relatívna vlhkosť sa pohybuje od 30 do 70% nasýtenosti vzduchu vodnou parou. V prípade faktora rýchlosť prúdenia vzduchu platí pravidlo, že čím je prúdenie vzduchu väčšie, tým je väčšie aj odovzdávanie tepla organizmom zamestnanca. Medzi mikroklimatické podmienky patrí aj prach na pracoviskách, ktorý predstavuje jedno zo závažných rizík vedúcich v rôznej miere k ohrozeniu zdravia zamestnancov. Preto sa veľmi prašné prostredie odporúča zvlhčovať. Prašnosť prostredia je zároveň potrebné posudzovať z hygienického a technického hľadiska.

Farby na pracovisku - farba je kvalitatívna zložka zrakového vnemu, ovplyvňujúca psychiku zamestnanca pri práci. Farebná úprava pracoviska má dôležitý význam z funkčného, bezpečnostného, estetického, ale aj ekonomického hľadiska. Pri jej výbere sa zohľadňujú faktory, ako napr. vek a pohlavie zamestnancov, intenzita osvetlenia a tepelné pomery na pracovisku, tvar, veľkosť a plocha pracoviska, druh a trvanie prevládajúcej pracovnej činnosti a pod.

Pracovné prostredie vhodne prispôsobené možnostiam a potrebám zamestnancov je nesmierne dôležitým faktorom spoločnosti. Len kvalitne vytvorené podmienky na pracovisku prispievajú k zvýšeniu pracovného výkonu a pohody, vytvoreniu príjemného pocitu z dobre vykonanej práce, zníženiu neprimeranej pracovnej záťaže a únavy, práceneschopnosti, či chorôb z povolania. Dobre vytvorené pracovné prostredie má tak pozitívny dopad v rámci celej spoločnosti, kde prináša nielen zlepšenie pohodového stavu obyvateľstva, ale aj zvýšenie životnej úrovne pracujúcich.

2 VYMEDZENIE POJMU PSYCHOLÓGIA

„Psychológia je veda o psychicky regulovanom správaní. V priebehu vývoja sa vyčlenilo a vyhranilo pole jej možností v pracovnej sfére. Jej prínos pre prax dokázalo už nemálo konkrétnych výsledkov. Celkove nemožno psychológiu poklať za „starú disciplínu“. Skôr naopak. Ved' vedecký charakter dostal iba roku 1879, keď W. Wundt založil prvé psychologické labororium. Až so základnými teoretickými poznatkami mohla psychológia začať rozlišovať svoje pôsobenie na praktické oblasti, t. j. i na ekonomiku a priemysel. V histórii psychologie práce možno vyčleniť tri významné etapy, ktoré vyúsťujú do dnešného stavu“ (Kollárik, Kubalák, 1979, s. 86).

Pojem psychológia pochádza zo spojenia gréckych slov psyché (duša) a logos (vedenie/veda) – tento názov použil ako prvý Rudolf Göckel (r. 1950). Poznáme viaceré definície psychológie, pričom definícia často závisí od jednotlivých smerov, ktoré sa v psychológii v priebehu dejín vyskytli.

„Spomínaný zakladateľ vedeckej psychológie Wilhelm Wundt hovorí o dvoch definíciách:

- psychológia je veda o duši. Táto definícia vychádza z etymológie slova psychológia.
- psychológia je veda o vnútornej skúsenosti.

Ďalšie známejšie definície sú:

- Psychológia je vedecké štúdium správania a duševnej činnosti.
- Psychológia je veda o psychickej regulácii správania” (*Štátnicové otázky, Pedagogika „A“ – Základy psychológie a pedagogiky [online]. 2012 [cit. 2012-19-09]*).

Vo všeobecnosti môžeme povedať, že predmetom psychológie je správanie a prežívanie živých bytostí vo vzájomnom pôsobení s prostredím. Predmet psychológie môžeme rozlíšiť na materiálny a formálny:

- materiálny predmet je človek,
- formálny predmet je spôsob pozerania sa na človeka,

S predmetom psychológie súvisia aj základné psychologické pojmy, ktoré sa zohľadňovali pri definovaní samotnej psychológie a jej predmetu. Medzi základné psychologické pojmy patrí: psychika, vedomie, nevedomie, prežívanie, správanie, stimulácia, regulácia správania a iné.

Psychika je súhrn duševných dejov počas celého ľudského života. Mnohí sa domnievajú, že si uvedomujeme len jej časť, čo vedie ku deleniu psychiky na vedomie a nevedomie. Sled uvedomovaných psychických zážitkov označujeme ako prežívanie. Správanie je akákoľvek ľudská telesná aktivita, ktorú môžeme pozorovať. Patria sem vonkajšie prejavy – mimika, gestá, reč tela, ale aj vnútorná – hormonálne reakcie, krvnýtlak, a podobne.

Ciele psychológie: popis prejavov chovania a duševného života človeka vysvetlenie významu získaných údajov. Predvídanie ľudského správania sa a prežívania. Využívanie získaných znalostí ku zvyšovaniu zdravia človeka.

2.1 Psychológia na pracovisku

Začiatky psychológie práce sú spojené s menom Huga Munsterberga, ktorý vydal v roku 1912 knihu Psychológia a hospodársky život. Vymedzil v nej pojem psychotechnika. Psychotechniku chápal ako techniku uplatňovania psychológie v hospodárskom živote. Na základe psychotechniky vznikla poradenská psychológia práce.

Tento vedný odbor vznikol, podobne ako ďalšie aplikované psychologické disciplíny, z potrieb praxe. Práca vždy vyplňovala veľkú časť života človeka. Postupne sa však tento čas skracoval. Odbory sa na celom svete usilovali skrátiť pracovný čas. Dnes je u nás vo väčšine zamestnaný obmedzený na 42,5 hod. týždenne, v niektorých profesiách je ešte kratší. Súčasne sme však svedkami toho, že mnohí ľudia

pracujú oveľa dlhšie, pričom to má rôzne príčiny. Ak sa však skracoval čas, ktorý človek musel stráviť v zamestnaní, potom bolo potrebné túto prácu zefektívniť.

„Psychológia práce je tým odvetvím psychologie, ktoré skúma psychiku človeka v priebehu práce s cieľom zväčšiť produktivitu práce a vypestovať žiaduce profesionálne vlastnosti osobnosti. Teda predmetom psychologie práce, tak jako všeobecnej psychologie, je psychika človeka a zákonitosti, kterými a riadi, ale s tým rozdielom, že psychológia práce skúma psychiku človeka v konkrétnych podmienkach profesionálnej práce. Vzhľadom na to psychológia práce je veľmi diferencovanou psychologickou disciplínou. Rozličné psychologické problémy vznikajú v závislosti od toho, s kým druhom práce máme dočinenia. Určitý druh práce, ktorý psychológia práce skúma, napr. Výrobná práca, tvorivá, pedagogická práca atd'. představuju příslušné oblasti psychologie práce“ (Kowalczyk, 1973, s. 11).

Môžeme povedať, že je to aj teoretická i aplikovaná veda, ktorá sa zaoberá štúdiom psychologických osobitostí, podmienok a vzťahov pracovnej činnosti človeka v určitom pracovnom prostredí, a to v priemysle, obchode, doprave a v iných odvetviach.

Obsahovo je psychológia práce vedou, ktorá zahŕňa najmenej tri oblasti inžiniersku (technickú) psychológiu, psychológiu práce s ľuďmi a psychológiu organizácie a riadenia. V takomto chápaní sa psychológia práce javí ako aplikovaná psychologická disciplína. Na druhej strane však toto chápanie neobstojí z dôvodu, že psychológia práce by podľa niektorých názorov mala až 36 aplikácií. Znamenalo by to roztrieštenosť predmetu, chýbajúci teoretický a praktický základ ako aj ucelenú koncepciu pracovnej činnosti. Z toho dôvodu je chápanie psychológie práce len ako aplikovanej vednej disciplíny neúnosné.

Hlavné úlohy, ktoré stoja pred psychológiou práce, možno sformulovať takto:

1. skúmať fakty a zákonitosti, ktoré svedčia o špecifike psychickej činnosti v rôznych druhoch práce,

2. zisťovať vzájomný vzťah zistených psychologických faktov a zákonitostí s faktami a zákonitosťami týkajúcimi sa široko chápaných podmienok práce,
3. racionalizovať prácu na psychologických základoch, zlepšovať jej formy a metódy, predchádzať úrazom a vzniku nepodarkov,
4. zisťovať psychologické predpoklady pre lepšiu prípravu na prácu, vypracovať metódy profesionálnej prípravy a analyzovať výchvnnú úlohu práce (*Kowalczyk, 1973*).

Druhou oblasťou psychológie práce je prispôsobenie človeka práci. Každý človek by mal vykonávať takú prácu, ktorá ho zodpovedá jeho schopnostiam a záľubám. Z toho vyplýva poznaj aké sú jeho psychické vlastnosti: inteligencia, pozornosť, zručnosti, technické schopnosti atď. a určiť, či stupeň rozvoja je dostatočujúci pre správne vykonávanie práce. Obsadenie zodpovedných alebo nebezpečných miest vyžaduje dostatočné špeciálne lekárske a psychologické vyšetrenie. Po urobení výberu je nevyhnutná zodpovedná príprava ľudí na prácu, a to vyškolenie a výchova pre prácu.

Človek iba výnimočne pracuje v izolácii. Spoločenský charakter práce vyžaduje komunikovať s inými v pracovných kolektívoch. Z toho máme tretiu oblasť psychológie práce, ktorá sa zaoberá prispôobením človeka na spoluprácu s inými ľuďmi. Ide tu o vzájomné vzťahy medzi jednotlivcom a skupinou, medzi vedením a robotníkmi, ktoré sa prejavujú vo vzájomnom chápaní sa, v mzdách, v pridelovaní práce, v postupe do vyšších funkcií atď. Vzťahy tohto druhu vplývajú na vytváranie určitej atmosféry spolupráce. Mnoho problémov týkajúcich sa práce možno riešiť jedine komplexnou súčinnosťou predstaviteľov rôznych vedných odvetí, z ktorých každé skúma prácu zo svojho hľadiska. Psychológia práce musí však vždy zachvať svoju špecifickosť pri skúmaní ľudskej práce.

2.2 Psychická a fyzická záťaž pri práci

Pracovnú záťaž môžeme vymedziť ako situáciu alebo stav vyvolávajúci napätie a vyžadujúci zvýšený výdaj energie na ich zvládnutie, či adaptáciu, a tiež ako stres, ktorý chápeme ako nadmernú záťaž. Zvyčajne záťaž vedie k vyčerpanosti organizmu, ktorý

zväčša nastáva spotrebovaním energetickej rezervy po intenzívnej činnosti alebo výraznej záťaži, strese pôsobiacom na organizmus.

Medzi často sa vyskytujúce zdroje záťaže patria:

1. Nadmerné predlžovanie pracovnej doby
2. Nadmerné množstvo práce, nedostatok času, neúnostné pracovné tempo
3. Rozhodovanie pri nedostatku času alebo informácií
4. Nadmerné zmeny, delená práca súvisiaca s prerušovaním a nedokončením práce, kúskovanie pracovného času, rozptyľovanie pri práci
5. Vykonávanie viacerých činností
6. Preťažovanie jednotlivých orgánov a zmyslov
7. Dlhotrvalé jednostranné držanie tela, nedostatok pohybu, bez prestávok
8. Nevhodné pracovné prostredie (nekvalitný vzduch, zlé osvetlenie, hluk, chlad, teplo)
9. Nejasnosti v organizačnej štruktúre
10. Zlá organizácie práce
11. Prílišná zodpovednosť, neúmerne množstvo povinností atď.

Fyzická záťaž je súčasťou pracovnej záťaže, spolu so záťažou psychickou sa podieľajú na celkovom zaťažení ľudského organizmu pri vykonávaní pracovnej činnosti. Podľa toho, ktorá časť tela je pri práci vystavená fyzickej záťaži, rozoznávame: celkovú fyzickú záťaž, pri ktorej sa jedná o zaťaženie svalstva horných aj dolných končatín, veľkých svalových skupín, lokálnu svalovú záťaž, teda zaťažovanie malých svalových skupín, napr. svalov predlaktia a ruky. Na meranie a hodnotenie fyzickej záťaže sa používa viacero spôsobov. Niektoré z nich prebiehajú v lekárskejších zariadeniach, iné sa dajú aplikovať aj jednoduchým spôsobom priamo na pracovisku.

Psychická záťaž je faktor pôsobiaci zaťažujúco na organizmus a vyžadujúci psychickú aktivitu, psychické spracovávanie a vyrovnávanie sa s požiadavkami a vplyvmi životného prostredia. Rozlišujú sa tri formy psychickej záťaže: sensorická, mentálna a emocionálna. Psychická záťaž sa tiež v psychológii všeobecne považuje za psychický stav, ktorý vzniká predvídaním udalostí, ktoré sú pre pracovníka nepriaznivé,

resp. ktorých riešenie neprinesie pracovníkovi jednoznačne pozitívny výsledok. Vznik psychickej záťaže je podmienený dlhodobým psychickým preťažením. Sprevádza ju pocit úzkosti, strachu, ktoré vyúsťujú do formovania psychických prekážok, brániacich pracovníkovi v pracovnej činnosti naplno využiť svoje pracovné schopnosti.

Psychická pracovná záťaž bola hodnotená z hľadiska charakteristík práce a pracovného prostredia:

- nárazová práca alebo práca pod časovým tlakom,
- vnútené pracovné tempo,
- monotónnosť práce,
- vplyvy narúšajúce sústredenie,
- sociálne interakcie,
- hmotná a organizačná zodpovednosť,
- riziko ohrozenia života a zdravia vlastného alebo iných osôb,
- práca na zmeny, práca nadčas alebo nočná práca,
- neštandardné pracovné prostredie a fyzický diskomfort,
- senzorické podmienky, senzorická záťaž.

2.3 Dôsledky pôsobenia psychického zaťaženia

„Dva podstatné atributy, ktoré rozhodujú o účinku zaťaženia, sú jeho intenzita a trvanie. Obidva sa prejavujú v odpovedi organizmu. Odpoveď môže mať črty via reakcie (“akútnej”) alebo dôsledkov (“chronických”). Prirodzenou reakciou na zaťaženie je namáhanie ako pozitívne úsilie organizmu (jeho fysis I psyché) zaťaženie zvládnuť, vyrovnať sa s ním. Výrazom tejto reakcie sú pozorovateľné a merateľné zmeny v psychických a fyziologických funkciách. V psychike ide o zvýšenie pozornosti,

spresnenie vnímania, zapojenie pamäti, zintenzívnenie myslenia a rozhodovania, urýchlenie rozhodovať atď“ (Bajčík, Broniš, 1981, s. 87).

V psychológii sa poznáme tri stupne psychickej záťaže - ťažká psychická záťaž a to ohrozenie života, závažná havarijná situácia, a pod., stredná psychická záťaž a s ňou mierne zvýšené nároky na aktivitu, záťaž, pri ktorej podmienky vyvolávajú úzkosť a pod. Ľahká psychická záťaž, ktorej rušenie nedosahuje hraničný prah stresu. Miera psychickej záťaže závisí od skutočnosti a veľkosti rozporu medzi požiadavkami z vonkajšieho prostredia a pripravenosťou sa s nimi vyrovnáť. Rozpor môže mať reálny pôvod alebo nereálny. Vyrovnávanie jedinca so vzniknutou záťažou záleží na subjektívnom prežívaní záťažovej situácie. Psychická záťaž je to väčšia, o čo väčší je rozpor medzi nárokmi, požiadavkami, vybavenosťou, pripravenosťou jedinca ich zvládnuť.

Psychickú záťaž poznáme a to:

1. stupeň: bežná záťaž, ktorá nevzniká na nesúlade požiadaviek prostredia a možnosťami jedinca. Nezasahuje rezervu a ani nevyburcuje psychiku k zvýšenej činnosti. Jediniec sa bežne stretá s týmto typom záťaže a s jej úspešným riešením,
2. stupeň: zvýšená záťaž pri životných a pracovných situáciách, kde sa jedinec stretáva so záťažou, kde si nevystačí s bežne zaužívaným spôsobom riešenia a konania situácií. Situácie sú väčšinou nové a stretnutie s nimi je po prvýkrát, preto na ich zvládnutie je potrebné vynaložiť zvýšené úsilie. Jediniec sa nevie neprispôbiť nárokom okolia, ale vyburcovaním psychických síl sa uvedú vonkajšie podmienky do pôvodného stavu. Jediniec mení sám seba pre rozšírenie rozsahu možností riešiť tento druh situácií. Zvýšená záťaž je nevyhnutná pre rozvoj vpred, urýchľuje osobnostný vzrast, prácu na sebe samom,
3. stupeň: hraničná záťaž: jej vznik je v nesúlade medzi vybavenosťou a pripravenosťou, nárokmi vonkajšieho prostredia a jedinca. Riešenie je možné iba s mimoriadnym úsilím a mobilizáciou všetkej psychickej sily, keď sa siaha až na dno psychických síl. Kladný účinok záťaže sa končí, organizmus reaguje fyziologickými

zmenami. Je zvýšený počet nežiaducich následkov na psychiku a zdravotný stav jedinca. V tomto stupni sa pri hraničnej záťaži prejavuje skutočná kvalita osobnosti,

4. stupeň: extrémna záťaž: vzniká pri veľmi veľkom nesúlade a rozpore medzi požiadavkami vonkajšieho prostredia a možnosťami na ich zvládnutie.

V namáhaní organizmu sa viac prejavuje intenzita psychického zaťaženia. Je dosť závažné aj zisťovať dôsledky psychického zaťaženia, v ktorých sa prejavuje tak intenzita, ako aj trvanie pôsobenia zaťaženia. Dôsledky sú však na rozdiel od reakcií citlivé najmä na trvanie zaťaženia, resp. na trvanie namáhania. Poznáme dve základné odpovede na závažné až život ohrozujúce situácie – boj alebo únik. Tieto dve odpovede sú besprostrednými reakciami na zaťaženie. Prvá z nich vzniká takmer pri každom zaťažení a je vyjadrením tendencie organizmu. Pri trvalom psychickom zaťažení trvá namáhanie zvyčajne dlho, mesiac až roky. Ak sa sily vyčerpajú po istú hranicu, mení sa vzťah, postoj človeka k zaťaženiu. Vzniká snaha zaťaženiu uniknúť, namáhanie sa prejavuje aj zmenami správania. Takmer všetky v súčasnosti známe behaviorálne prejavy psychických dôsledkov dlhodobého namáhania majú character unikovej reakcie.

3 STRES

„Stres je nešpecifická obranná reakcia organizmu, ktorá je objektívne zistiteľná podľa chemických a fyziologických prejavov tela. Rozumie sa ním psychický stav človeka, ktorý je buď priamo ohrozovaný alebo ohrozenie očakáva a pritom nieje presvedčený, že jeho obranná reakcia proti nepriaznivým vplyvom bude dostatočne silná. Stresová odpoveď má slúžiť k riešeniu situácie mobilizovaním všetkých síl organizmu. Určitá miera záťaže je pre organizmus užitočná, inak by pri nedostatku podnetov mohlo dôjsť k deprivácii. Vyvolávačmi stresov sú rozličné ťažko zvládnuteľné životné okolnosti, označované ako stresory – prekvapenie, zľaknutie, radostná či smutná správa“ (Wikipedia.org [online] 2012 [cit. 2012-09-27]).

Termin „stres“ sa dá veľmi ťažko preložiť, znamená približne stav napätia vyvolaný odporom tela voči vonkajšiemu nátlaku. Pod vonkajším nátlakom rozumieme všetky činitele, ktoré zapríčiňujú poškodenie alebo opotrebovanie organizmu (stresory). Ťažkosti psychologickej povahy sa obmedzujú na citové stresy, stavy nebezpečensta, stavy vzplanutia a pod.

Je súčasťou nášho každodenného života. V malých dávkach dokáže vyburcovať telo k výkonu a byť osožným „sluhom“. Avšak všetkého veľa škodí a bohužiaľ, stres sa stal symbolom moderného života. Neustály tlak v zamestnaní a rodinnom živote sprevádza človeka na každom kroku. Stres sa stáva sprievodcom človeka od ranného naháňania autobusu až po prácu dlho do noci. A dôsledky? Nepriaznivé vplyvy na telo, myseľ a dušu. Možno neuveríte, ale stres môže byť hlavnou príčinou civilizačných chorôb!

Stres postihuje ľudí všetkých vekových kategórií a všetkých príjmových skupín. Stres má mnoho foriem; definuje sa ako akákoľvek zmena, na ktorú si človek musí zvykať. Môže byť navodená emóciami, myšlienkami, vzťahmi alebo vonkajšími udalosťami. Stres môžete pociťovať ako hnev, úzkosť, vzrušenie alebo ako nejasné

pocity napätia, ktorých sa neviete zbaviť. Niekedy si váš mozog nemusí byť stresu vôbec vedomý, ale vaše telo trpí jeho účinkami. Nie každý stres je zlý. Pod stresom ste aj vtedy, keď sa pripravujete na podanie úžasného výkonu alebo keď s napätím sledujete majstrovstvá sveta v hokeji. Veľkolepá udalosť vo vašom živote (napríklad narodenie dieťaťa) môže byť tak isto stresujúca ako tragická udalosť (napríklad úmrtie v rodine). Život bez stresu by bol veľmi nudný, preto nenavrhujeme, aby ste sa pokúsili úplne sa stresu zbaviť. To by sa vám pravdepodobne aj tak nepodarilo. Môžete sa však naučiť, ako sa so stresom vyrovnáť alebo ako sa mu vyhnúť, pretože: niektoré typy chronického stresu môžu zvýšiť vaše riziko srdcových ochorení. Príliš veľa stresu vám môže znemožniť schopnosť osvojiť si zdravý životný štýl.

Má dve základné zložky: Stresové faktory, čiže momentálne okolnosti, ktoré spôsobujú stres a reakciu na stres, teda odpoveď človeka na stresové faktory. 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. Prvá fáza je varovná - túto fázu tvorí jasné varovanie, že je prítomný stres. Najprv sa objavia telesné reakcie, ktoré sú pre človeka varovaním a súčasne i výzvou na obozretnosť. Ak stresová situácia začne prerastať človeku cez hlavu a jedinec si uvedomí, že už nemá dostatok potrebnej sily, prihlásia sa pocity skutočného stresu. Takú situáciu nazývame varovnou fázou. Táto fáza môže byť vyvolaná buď jednotlivými podnetmi, tzn., že je prítomný vždy len jeden zdroj stresu alebo skupinou podnetov, keď ide o viaceré okolnosti, ktoré vo svojom súhrne vyvolávajú stres. Druhá fáza je fáza odolávania. Ak stres prekročí počiatočnú varovnú fázu, jedinec sa dostáva do fázy odolávania. Tretia fáza - vyčerpanie. Prejavuje sa stavmi úzkosti a depresiou. Tieto príznaky sa môžu objaviť buď postupne jeden za druhým, prípadne súčasne.

3.1 Stresory v pracovnom prostredí

Stresor je činiteľ, podnet rôzneho charakteru, ktorý pôsobí záťažovo, prostredníctvom emócií, hlavne strachu a hnevu. Za pracovné a výkonové stresory môžeme považovať - nízky príjem nestačiaci na uživenie rodiny, strata zamestnania, konflikty s nadriadeným, workoholizmus, nedostatočné ohodnotenie práce atď.

Organizmy, ľudí nevynímajúc, sú vystavené pôsobeniu rôznorodých stresorov. U ľudí ako stresory pôsobia napríklad zvýšené množstvo osôb vo fyzickej blízkosti jedinca alebo naopak sociálna izolácia, konkurenčné vzťahy, hluk, znečistenie, fyzikálne a chemické škodliviny a patogénne mikroorganizmy v pracovnom prostredí. Zatiaľ čo krátkodobá aktivácia stresovej reakcie je pre organizmus nevyhnutná na zvládnutie záťažových situácií, nadmerná a opakovaná aktivácia stresovej reakcie má na činnosť organizmu nepriaznivý dopad. V súčasnom období pôsobia stresory na jedincov relatívne často, pričom dlhodobé a nadmerné pôsobenie stresorov má na činnosť organizmu preukázateľne nepriaznivý vplyv. Opakovaná a nadmerná aktivácia stresovej reakcie sa podieľa na etiopatogenéze viacerých závažných chorôb (napr. kardiovaskulárnych, metabolických, neuropsychiatrických).

Ako stresory možno označiť podnety vonkajšieho alebo vnútorného prostredia, ktoré narušujú homeostázu organizmu a vedú k aktivácii stresovej reakcie. Niekedy však môže ako stresor pôsobiť aj nedostatok podnetov (napr. deprivácia senzorických podnetov). Typ stresora, jeho stupeň a význam určujú rozsah stresovej reakcie u daného jedinca. U človeka ovplyvňuje rozsah stresovej reakcie ako vedomé, tak aj podvedomé vnímanie. Genetické faktory, pôsobenie stresorov vo včasných vývojových obdobiach, zážitky a kultúrne vplyvy podmieňujú, ako jedinec vníma a reaguje na daný stresor. Okrem kognitívneho spracovania stresorov môžu ovplyvniť reakciu závažné stresory aj ďalšie sprievodné faktory, najmä dostupnosť energetických zdrojov a stratégie, ktorými sa snaží jedinec zvládnuť stresové situácie. Problém pri rozlišovaní podnetu ako stresora je fakt, že rovnako silný stresor vyvoláva u rozdielnych jedincov veľmi odlišnú reakciu, čo sa týka jej kvality. Výsledok pôsobenia stresorov závisí aj od toho, či stresor pôsobí

krátkodobo, alebo chronicky. Aj keď je stresová reakcia aktivovaná mnohými cestami, najčastejším aktivátorom u ľudí sú stresujúce životné udalosti.

Stresorom môže byť aj nedostatok podnetov, ich výrazné zníženie. Zatiaľ čo pracovné nároky, na ktoré schopnosti jedinca nestačia, vytvárajú chronický stres, tak u ambiciózneho človeka zbavenie významného pracovného postavenia a preradenie na podradnú prácu účinkuje tiež stresogénne s nepriaznivými psychickými dôsledkami.

Vonkajšie stresory v práci - medzi vonkajšie stresory patrí: - fyzické prostredie (hluk, prudké svetlo, horúčava, uzavretý priestor...). Nevhodné podmienky v pracovnom prostredí, hluk, znečistenie, preplnenosť. Tieto faktory majú vplyv na to, ako pracujeme a podávame výkon. Svetlo - charakter svetla je veľmi dôležitý faktor pre kvalitu pracovného života. Prirodzené svetlo je rovnako dôležité ako vzduch, čo dýchame. Reguluje hladinu hormónov, ktorý reguluje spánok, náladu a reprodukčný cyklus. Farby majú v práci tiež veľký význam a môžu výrazne ovplyvniť našu náladu a vnímanie. Pokiaľ ide o farby, všetci sme predpojatí: môžeme si vybrať farbu v reakcii na vnútorné rozpoloženie, alebo si jednoducho istú farbu vyberáme, pretože ju máme radi.

Vnútorné stresory v práci – sú druhou kategóriou medzi ktoré patria: súčasti pracovného štýlu (kofeín, nedostatok spánku, nabitý program), negatívny postoj (pesimistické myslenie, sebakritika, nadmerné analyzovanie...), psychický postoj (nerealistické očakávania, branie vecí osobne, zveličovanie, strnulé myslenie), stresujúce osobnostné črty. Tieto faktory vyvolávajú viaceré symptómy citového a duševného stresu, tie najbežnejšie sú: hnev, úzkosť, obavy, strach, smútok.

3.2 Ako zvládnuť stres na pracovisku

Je dôležité, aby sa v podmienkach podniku tiež dbalo aj na odstraňovanie stresu a tým pádom aj na odstránenie dôsledkov nim spôsobené. Stratégia BOZP musí preto obsahovať aj spôsob ako stresu predchádzať resp. odstraňovať jeho dôsledky. Program

prevencie stresu má tri úrovne: Primárna prevencia je zameraná na elimináciu alebo redukciu stresu. Sekundárna prevencia sa uplatňuje u pracovníkov, ktorí vykazujú znaky stresu, pomáha im zvyšovať ich schopnosť zvládať stres. Terciárna prevencia zahŕňa aktivity orientované na pracovníkov silne reagujúcich na stres a taktiež je zameraná na zotavenie po chorobe.

Existujú len dva účinné spôsoby ako sa brániť pred stresom. Prvý spôsob je vyhýbať sa stresovým situáciám, teda situáciám, ktoré nám stres spôsobujú. Druhým spôsobom je vycvičenie vlastného tela ako reagovať na tieto situácie. Stres je definovaný ako nešpecifická obranná reakcia organizmu, ktorá je objektívne zistiteľná podľa chemických a fyziologických prejavov tela. A rovnako ako v prípade obranných bojových umení, aj v prípade stresu vieme naše telo pravidelným tréningom pripraviť na to aby takéto situácie riešilo s pokojom a rozvážne. Situácií, v ktorých sa naše telo bráni, je veľmi veľa. Miera schopnosti zvládať stres je u každého individuálna a závisí nielen od fyziologických predispozícií, ale aj našej osobnosti. Preto niekto reaguje v rovnakej situácii hysterickým krikom a niekto s chladnou hlavou rieši príčinu.

Nástroje na zvládanie stresových situácií sú odlišné pre každú príčinu stresu. V prípade medziľudských vzťahov sa na odstránenie stresových situácií využívajú rôzne teambuildingové aktivity zamerané na lepšie spoznanie jednotlivých pracovníkov a na vytvorenie neformálnych väzieb a štruktúr. Stres v medziľudských vzťahoch vyvolávajú hlavne konflikty, preto je vhodné absolvovať aj tréningy na riešenie konfliktov.

Správanie sa vedúceho v stresových podmienkach má tiež dôležitý význam pri odstraňovaní stresu na pracovisku. Vedúci pracovník má za úlohu podnecovať pracovníkov k pozitívnemu mysleniu, nedostať sa do ťažkých situácií, ktoré môžu vyvolať stres alebo dostať sa do stresovej situácii. *„V odbornej literatúre je známa špecifická schéma zahrňujúce stupne postupu:*

1. Teória – ide o to, aby každý člen pracovného kolektívu mal sformulovanú určitú koncepciu medziľudských vzťahov a nevstupoval do nich živelným a spontánnym spôsobom.

2. *Pozorovanie – treba vedieť pozorovať a registrovať údaje zvonka a informácie z okolia.*
3. *Porovnávanie – konfrontácia doterajších koncepcií s údajmi reálneho života, zamýšľanie sa a hľadanie najlepších riešení. Riešenie sa môže uberať dvoma smermi:*
 1. *akceptácia – ako spôsobilosť prispôbiť sa, vedieť robiť kompromisy,*
 2. *zmeny – t. j. aktívne zaangažovanie sa na modelovaní zmien v aktuálnej sťaženej situácii“ (Kowalczak, 1973, s. 79-80).*

Základné techniky zvládania stresu na pracovisku - relaxačné techniky, cvičenia na reguláciu myšlienkových pochodov, techniky praktického nácviku konkrétnych stresových situácií s klientom, nadriadeným, kolegami, psychohygienu v práci... Dozvedia sa, aké podnety u nich najviac vyvolávajú stres a ako sa im vyhýbať, ako si budovať odolnosť voči stresu. Naučia sa rozpoznávať prejavy stresu u seba a podriadených. Zostavia si vlastnú súbor techník a zručností ako stres zvládať, ako sa s ním vyrovnávať, ako eliminovať jeho negatívne dopady. Zvýšenie výkonnosti pracovníka na základe lepšieho zvládania pracovného stresu. Zníženie aktuálnej hladiny stresu, odreagovanie sa od práce a zrelaxovanie.

3.3 Dôsledky stresu

Najčastejším dôsledkom stresu, ktorý pôsobí na pracovisku, sú duševné poruchy. Ako druhé v poradí sa umiestňujú ochorenia chrbta. Stres, ponáhľanie, dôraz na výkonnosť pracovníka a strach z nezamestnanosti, to všetko vyvoláva u zamestnaných ľudí pocit psychickej záťaže. Dôsledkom je potom rastúci výskyt ochorení, súvisiacich s pracovnou záťažou. Stres vyvoláva v organizme poplach, zmobilizuje všetky sily na zvládnutie záťaže. Tým výrazne odčerpáva zásoby životnej energie, čo nás môže veľmi oslabiť a spôsobiť výrazné až nezvratné negatívne zmeny v našom telesnom, citovom, duševnom a sociálnom fungovaní.

Stres môže mať na každého iné účinky - nemusíte mať žiadne fyzické príznaky, no pritom môžete cítiť nesmiernu úzkosť. Nemusíte si byť tejto úzkosti ani vedomí, ale môžete trpieť bolesťami, ktoré sú výsledkom napätých svalov. Fyzické prejavy: bolesti hlavy, bolesti chrbta, bolesti krku, napäté svalstvo, zovretá čeľusť, bolesti žalúdka. Pocit, že sa dusíte spotené ruky únava bez príčiny. Kardiovaskulárne ochorenia sú pravdepodobne najzávažnejším zdravotným problémom spojeným so stresom. Imunitný systém chráni organizmus pred infekciami. Bojuje s vonkajšími nepriateľmi ako sú vírusy a škodlivé baktérie a s rakovinou. Nadmerný stres môže poškodiť imunitný systém pôsobením na týmus. Vredové choroby sa bežne spájajú so stresom. Poruchy trávenia sú taktiež spojené so stresom. Psychické prejavy: úzkosť, hnev, podráždenosť, netrpezlivosť, pocit, že nič nemáte pod kontrolou pocit, že nič nestíhate. Stres sa u ľudí prejavuje rôznymi prejavmi správania a reakcií: stále sa ponáhľate, neobsedíte na jednom mieste, rozprávate a jete rýchlo, neznášate prehru. Jete, aby ste sa upokojili, fajčíte, aby ste sa upokojili, pijete, aby ste sa upokojili, nedokážete sa odpútať od práce.

Dôsledky stresu na psychiku: Ako sme už uviedli, stres prináša zmeny v organizme. Ide o hormonálnu reakciu pod kontrolou tzv. vegetatívneho nervového systému. Tieto reakcie sa odohrávajú prevažne bez účasti vedomia. Aj keď naše vedomie nemá o nich dostatok informácií, predsa tu jestvuje vzájomné ovplyvňovanie. Toto má svoj dosah aj na psychiku. Človek, ktorý sa ocitne pod vplyvom stresu, mobilizuje svoje „vnútorné energetické rezervy“, vďaka ktorým sa dokáže, síce so zvýšenou námahou, ale predsa, vysporadúvať so záťažou. Prežíva to často ako svoju úspešnosť v boji so stresom, podceňuje fakt, že mobilizované zvýšené úsilie čerpá svoju energiu z rezerv, ktoré sa tým vyčerpávajú, a ak sa primerane nenahrádzajú [nedopĺňajú], môže dôjsť k zlyhaniu.

„Dlhodobý stres oslabuje imunitný systém, čo vedie k mnohým ochoreniam, od obyčajnej nádchy, chrípky až po rakovinu. Nezanedbateľné sú aj problémy so srdcom a ľudia vystavení dlhodobému stresu majú aj častejšie zažívacie problémy. Tie sú spôsobené nesprávnym stravovaním, a teda jedením v chvate, nedostatočným prežutím jedla a nepravidosťou v stravovaní. Určite poznáte všetky tieto nesprávne spôsoby stravovania. Niekedy sa za celý deň nestihnete najesť a potom do seba „hodíte“ všetko,

čo vám príde pod ruku. Raz sa naraňajkujete, inokedy ste hladní až do obeda... Aj ďalší stresujúci faktor, ktorý ovplyvňuje zažívanie určite poznáte. Je to „nervózny“ žalúdok, či motýliky v žalúdku. Takémuto stresu hovoríme emocionálny stres. Aj ten vám však môže spôsobiť zažívacie problémy, vredy či zápal žalúdka. Stres môže aj za obezitu, častým následkom dlhodobého stresu je aj depresia“ (Biocare.sk [online] 2012 [cit. 2012-10-01]).

Za najväčším vyústením stresu sa považuje syndrom vyhorenia. Tento stav ohlasuje veľa symptómov - človek sa celkovo cíti zle, je emocionálne, psychicky a fyzicky unavený, má pocity bezmocnosti a beznádeje, nemá chuť do práce ani radosť sa zo života. Tieto stavy sú výsledkom dlhodobo pôsobiaceho stresu a nevhodného vyrovnávania sa so záťažou. Hrozí aj zvýšené riziko rôznych závislostí (alkohol, drogy, gamblerstvo). V extrémnych prípadoch môže dôjsť až k pokusom o samovraždu.

4 NEPOHODA A ZDRAVIE ČLOVEKA

Psychická nepohoda je dôležitá súčasť komplexnej starostlivosti o zdravie. Každý človek reaguje na vonkajšie podnety svojím vlastným spôsobom. Mnohí z nás prežili rôzne traumatizujúce zážitky, ktoré vedú u človečka k pocitu smútku, ohrozenia, rozčúlenia, či ochromenia. Smútok často ustúpik bolesť sa zmierni a život sa postupne vráti do svojich koľají, v niektorých prípadoch však stres zanechá v človeku určitú psychickú nepohodu, s ktorou si veľa razy nedokáže sám poradiť a veľa razy ani nevie kam sa s takým problémom obrátiť. Bohužiaľ ešte stále žijeme v presvedčení, že psychické poruchy sú iba veľmi vážne duševné ochorenia, ktoré robia človeka zbaveným zmyslov a je nutné ho izolovať od okolia. To je veľký omyl! Veľa psychických ťažkostí, ktorými podľa štatistik trpí asi každý 8. až 10. z nás sa prejavuje telesnými ťažkosťami ako je búšenie srdca, pocit dusenia sa, bolesť na hrudníku, závraty, mdloby, pocity na zvracanie, mravenčenie v končatinách.

Zdravie môžeme charakterizovať ako stav úplnej telesnej, duševnej a sociálnej pohody. Je výsledkom vzťahov medzi ľudským organizmom a sociálno-ekonomickými, fyzikálnymi, chemickými a biologickými faktormi životného prostredia, pracovného prostredia a spôsobom života. Zdravie teda predstavuje harmonicky vyvážený telesný a duševný stav človeka sprevádzaný pocitom spokojnosti, v ktorom je človek subjektívne bez problémov a objektívne bez lekárskeho nálezu. Zdravý organizmus reaguje bez obmedzenia výkonnosti i objektívnych kvalít zdravotného stavu na komplexné podnety a vplyvy rozmanitých činiteľov prostredia.

Úlohou spoločnosti je vytvárať také pracovné podmienky, ktoré umožnia vykonávať prácu bez poškodzovania zdravia a práca bude pritom pozitívne vplyvať na telesné a duševné schopnosti pracovníkov. Ak sa pracovné podmienky zanedbávajú pribúdajú pracovné úrazy, choroby z povolania a iné poškodenia zdravia alebo ochorenia podmienené prácou, stúpa celková chorobnosť, predlžuje sa pracovná neschopnosť, klesá produktivita práce, v konečnom dôsledku negatívne ovplyvňuje ekonomiku a kvalitu života celej spoločnosti.

„Prvoradým cieľom bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci je chrániť človeka pred poškodením. V pracovnom procese sa môže tento cieľ dosiahnuť len vtedy, keď sa dajú do súladu požiadavky a podmienky práce s vlastnosťami organizmu. Všeobecne sa uvádza fakt, že človek v adaptabilite, flexibilitate, schopnosti zlepšovať efektívnosť vlastnej činnosti prevyšuje stroj (strojové zariadenie). Sme však toho názoru, že v súčasnosti sa uvedené prednosti človeka preceňujú, čo sa potom odráža v jeho zlyhaní a v ďalších negatívnych pracovných prejavoch” (Bajčík, Broniš, 1981, s. 71).

Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci (skrátene BOZP) je stav pracovných podmienok eliminujúcich vplyv nebezpečných a škodlivých faktorov alebo prostredia. Zatiaľ čo ochrana zdravia pri práci napĺňa hlavnú praktickú funkciu obsahu pojmu BOZP, bezpečnosť práce predstavuje spôsob, akým je dosahovaná. Faktormi ovplyvňujúcimi BOZP sú okrem právnych predpisov a pracovno-bezpečnostných technických opatrení aj stav pracovného prostredia, správanie sa pracujúcich na pracovisku (ich psychický stav), ale aj ich vybavenie pracovnými odevmi a ochrannými pomôckami

„Všeobecné zásady prevencie sú vylúčenie nebezpečenstva a z neho vyplývajúceho rizika. Posudzovanie rizika, ktoré nemožno vylúčiť, najmä pri výbere a počas používania pracovných prostriedkov, materiálov, látok a pracovných postupov. Vykonávanie opatrení na odstránenie nebezpečenstiev v mieste ich vzniku. Uprednostňovanie kolektívnych ochranných opatrení pred individuálnymi ochrannými opatreniami. Nahrádzanie prác, pri ktorých je riziko poškodenia zdravia, bezpečnými prácami alebo prácami, pri ktorých je menšie riziko poškodenia zdravia. Prispôsobovanie práce schopnostiam zamestnanca a technickému pokroku. Pohľadňovanie ľudských schopností, vlastností a možností najmä pri navrhovaní pracoviska, výbere pracovného prostriedku, pracovných postupov a výrobných postupov s cieľom vylúčiť alebo zmierniť účinky škodlivých faktorov práce, namáhavej práce a jednotvárnej práce na zdravie zamestnanca. Plánovanie a vykonávanie politiky prevencie zavádzaním bezpečných pracovných prostriedkov, technológií a metód organizácie práce, skvalitňovaním pracovných podmienok s ohľadom na faktory

pracovného prostredia a prostredníctvom sociálnych opatrení. Vydávanie pokynov na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci“ (Portal.gov.sk [online] 2012 [cit. 2012-10-05]).

4.1 Príčiny psychickej nepohody

Čo môže byť spúšťačom nepohody? Psychická nepohoda môžu súvisieť s konkrétnou situáciou a konkrétnymi ľuďmi, s momentálnym psychickým rozpoložením a tiež s celkovou mierou našej sebaistoty a vyrovnanosti. Niekedy si neuvedomíme alebo nepripustíme priamo v situácii, ktorá nás vystresuje, čo je spúšťačom našej reakcie. Keby sme však v jej analyzovaní išli hlbšie, zväčša prídeme na to, že pôvod našej nepohody má svoj konkrétny dôvod (niekedy jeden, niekedy je to súčin viacerých faktorov). Ak sa vašej priateľke opakujú situácie, ktoré zdanlivo bez logickej príčiny vedú k napätiu a neschopnosti reagovať, odporúčam konzultáciu u psychológa. Pomôže jej odhaliť hlbšie súvislosti jej problému a nájsť konkrétne možnosti jeho riešenia.

Veľmi silným faktorom, ktorý môže negatívne ovplyvňovať našu odolnosť voči psychickým chorobám je stres. Môže to byť jednak stres pôsobiaci z vonkajšieho prostredia, no tak isto to môže byť vnútorný stres, ktorý si vytvárame sami. Je rozdiel v tom, či pôsobí stres na človeka krátkodobo, kedy môže skôr stimulovať činnosť organizmu, podporovať koncentráciu pozornosti a stimulovať krátkodobú pamäť. Môže mobilizovať obranné mechanizmy organizmu, a tým podporovať rýchle reakcie a rýchle konanie. Vnútorným psychologickým faktorom, ktoré však môžu negatívne ovplyvňovať odolnosť organizmu voči psychickým poruchám je dlhodobé pôsobenie stresujúcich faktorov alebo stresujúcej situácie. Takýmito faktormi sú frustrácia, úzkosť, strach, hnev, smútok, vnútorný konflikt, psychotrauma a všetky opakujúce sa a dlhodobo pôsobiace negatívne zážitky a emócie.

Druhou stránkou nepohody pri práci je to, že sa nedodržiava kultúra práce a ústavou proklamovaný nárok občana na uspokojivé pracovné podmienky a ochranu zdravia pri práci. Pritom zdravie chápeme tak, ako je definované v slovenskom zákone o zdraví ľudu, že je to nielen neprítomnosť choroby, ale aj pocit fyzickej, psychickej a sociálnej pohody. Faktory pracovného prostredia (ako napríklad hluk, chemické výpary, vibrácie), nevyhovujúce mikroklimatické podmienky (napríklad prievany, zlé osvetlenie, teplota) a zlé hygienické podmienky (šatne, sociálne zariadenia, špina) vytvárajú pocit fyzickej, ale aj psychickej nepohody, stresu, ktorý si ľudia často neuvedomujú. Nevedia, že práve to je príčina ich unavenosti, slabej výkonnosti, nesústredenosti a zlého vzťahu k práci. Na Slovensku si ľudia menej ako v západných krajinách uvedomujú dôsledky nepohody a stresu, sú menej uvedomelí v nárokoch na uspokojivé pracovné podmienky. Preto treba robiť osvetu v tejto oblasti, aby sa dosiahla vyššia kultúra práce a tým vyššia produktivita, kvalita, ale aj bezpečnosť práce. Analýza rizík v podniku patrí k povinnostiam zamestnávateľa. Je to prvý krok k tomu, aby tieto riziká mohol odstrániť. Zisťovanie psychickej záťaže pri práci, ktorá značne vyčerpáva človeka a môže viesť k poškodeniu zdravia, tiež patrí do série rizík, ktoré sa musia odstrániť.

4.2 Starostlivosť o duševné zdravie človeka

„Osobnosť jedinca je formovaná množstvom faktorov, ktoré všeobecne možno zhrnúť do troch skupín – dedičnosť, výchova, prostredie. Ich vplyv a pôsobenie sa prejaví v štruktúre osobnosti a jej spoločenskej začlenenosti, správaní, konaní. Celkove snahou spoločnosti je sformovanie takej osobnosti, ktorá v priebehu svojej existencie bude jej plným členom a v období svojho pracovného pôsobenia (dospelosti) v maximálnej miere prispeje k rozvoju. Ide o pracovné pôsobenie, výchovnú činnosť, angažovanosť, kde sa očakávajú hodnoty a prínos pre celú spoločnosť“ (Kollárik, Šípoš, 1975, s. 117).

Duševné zdravie je stav, keď všetky duševné pochody prebiehajú harmonicky, umožňujú správne odrážať vonkajšiu realitu, primerane a pohotovo reagovať na všetky

podnety a riešiť bežné aj neočakávané úlohy, stále sa zdokonaľovať a prežívať uspokojenie zo svojej činnosti.

V súčasnosti sa problematikou duševného zdravia zaoberá psychohygiena, ktorá skúma možnosti a spôsoby prevencie porúch psychiky a zachovania psychického zdravia. Cieľom psychohygieny nie je len prevencia (t.j. predchádzanie poškodenia duševného zdravia u zdravých osôb), ale aj celková úprava životných podmienok človeka v smere zachovania jeho fyzickej a psychickej výkonnosti. Základom duševnej hygieny je prispievať, zlepšovať a udržiavať duševné zdravie v optimálnej miere. Duševne zdravý človek je vďaka psychohygiene odolnejší proti ochoreniam aj napriek tomu, že je vystavený neustálemu stres. Dokáže sa dobre koncentrovať na prácu a odpočinok (dobrá pracovná výkonnosť). Je schopný pozitívne pôsobiť na svoje sociálne okolie, a tým budovať uspokojivé sociálne vzťahy. Neprežíva silné citové napätia, ktoré by mohli spôsobiť jeho nevyrovnanosť.

Zdravie človeka je výrazne ovplyvňované životosprávou. Pre duševnú hygienu a duševné zdravie je dôležité vyhýbať sa škodlivinám, ako je napr. pitie alkoholu alebo užívanie omamných látok a vedieť vhodným spôsobom relaxovať. Súčasťou duševnej hygieny je sebaopoznanie 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.

Pohoda a zdravie človeka je tiež výrazne ovplyvňované okolím a spôsobom života. Svetlo a vzduch, jedlo a pitie, prácu a odpočinok, spánok a bdenie, činnosť mysle treba dávkovať tak, aby v ľudskom tele bola harmónia. Táto myšlienka bola nielen súčasťou životných pravidiel antických Grékov, ale jestvuje v pravidlách osobnej hygieny a životosprávy dodnes.

„Tradičný pohľad rozlišuje verejné zdravie a zdravie na pracovisku jako dve rôzne oblasti, kým v skutočnosti obe oblasti súvisia a vzájomne sa ovplyvňujú. Duševné zdravie a pohoda pracujúcich sa už nepovažujú len za individuálny problém,

ale čoraz viac za organizačnú záležitosť závislú od štýlu riadenia a kvality práce. Psychosociálne riziká sa stávajú prioritou stratégií BOZP na úrovniach EÚ i pracoviska. Rozvoj nových prístupov a vytvorenie osobitných sietí umožňujú a uľahčujú spoluprácu zamestnávateľov s odbormi. Cieľom konferencie EÚ na vysokej úrovni „Spoločne za duševné zdravie a pohodu“ zorganizovanej 13. júna 2008 v Bruseli bolo prijatie „Európskeho paktu duševného zdravia a pohody“. Účelom konferencie bolo zvolať politikov, zástupcov vlád, medzinárodné organizácie a zainteresované organizácie EÚ a uzavrieť spoločný pakt, ktorý povedie k vysokému politickému odhodlaniu zapojiť sa do dlhodobého procesu zlepšovania duševného zdravia a pohody v rôznych oblastiach vrátane duševného zdravia v podmienkach pracovísk“ (Osha.europa.eu [online] 2012 [cit. 2012-10-05]).

4.2.1 Faktory ovplyvňujúce zdravie človeka

Počas mnohých rokov prevládal pocit, že zdravé návyky sú nudné, ťažko presaditeľné a jednoducho nelákavé. Mnohí sa domnievajú, že uplatňovať zdravý životný štýl znamená nutnosť podrobiť sa dlhému radu zákazov.

Spôsob života, tzv. životný štýl, je všeobecne považovaný za rozhodujúci faktor vo vzťahu k zdravotnému stavu. Jeho podiel na celkovom zdravotnom stave sa odhaduje na 50 percent. Vzorce správania sa ako stravovacie návyky, telesná aktivita, fajčenie alebo konzumácia alkoholu spolu s rozšíreným výskytom rizikových faktorov ako vysoký krvný tlak, vysoký obsah cholesterolu alebo nadváha, vplývajú na predčasnú úmrtnosť spôsobenú najmä srdcovocievnyimi a onkologickými ochoreniami. Nezdravé životné spôsoby však prispievajú aj k vzniku mnohých iných chronických ochorení, a preto majú obrovský vplyv na kvalitu života.

Existuje osem rozhodujúcich faktorov: potrava, vzduch, voda, slnko, telesné cvičenie, odpočinok, zdržiavanie sa toxických látok, dobrý duševný stav.

1. Potrava: Prijímanie potravy je návyk, ktorý najviac ovplyvňuje naše zdravie. A to nielen druh potravy, ale aj čas a forma jej prijímania pôsobia rozhodujúcim spôsobom na náš organizmus. Ľudia potrebujú potravu alebo základné živiny na rast a zachovanie všetkých tkanív tela, ako aj na normálne fungovanie procesov prebiehajúcich v organizme.
2. Vzduch: Kyslík obsiahnutý vo vzduchu je nevyhnutný na spaľovanie potravy v našich bunkách a na produkovanie energie nevyhnutnej pre život.
3. Voda: Naše telo obsahuje 60% vody. Denne by sme mali prijať okolo dvoch litrov tekutín. Najlepšia je pramenitá voda, minerálky, ale treba dávať pozor na obsah sodíka a cukru.
3. Slnéčné svetlo je nevyhnutné pre život a uchovanie zdravia. Vďaka nemu sa v pokožke vytvára vitamín D. Ultrafialové žiarenie má dezinfekčný účinok, stimuluje všetky životné procesy a posilňuje organizmus.
4. Telesné cvičenie: Najlepším telesným cvičením je chôdza. Naše telo možno prirovnať k stroju skonštruovanému pre pohyb. Cvičením zabráňujeme vzniku vysokého TK, obezite a udržiavame si organizmus v dobrej kondícii.
5. Odpočinok: Odpočinok má byť posilňujúci, dostatočne dlhý, u dospelých predstavuje minimálne sedem hodín denne.
6. Zdržavanie sa toxických látok: Škodlivosť kávy, alkoholu, tabaku a drog bola dostatočne preukázaná. Prestať užívať tieto škodliviny je najlepším rozhodnutím aké možno urobiť v prospech zdravého a šťastného života.
7. Dobrý duševný stav: Uprostred toľkého napätia a problémov, ktoré nám prináša moderný život, je ťažké dosiahnuť duševný pokoj a mier. Podstatné je zvyknúť si brať veci s pokojom, netrápiť sa, nepestovať nenávisť k ostatným, ani k sebe samému, s úsmevom a optimizmom pristupovať k riešeniu životných problémov.
8. Zdravý životný štýl: Priemyselný rozvoj a vznik „spoločnosti hojnosti“ v ekonomicky vyspelých štátoch sa svojimi účinkami nečakane obrátil proti úsiliu o zlepšenie ľudského života, ktoré ho motivovalo. Živelný rozvoj priemyslu začal devastovať prírodné prostredie a odprírodňovať samotného človeka rastom jeho blahobytu s nadmernou spotrebou, ubúdaním fyzickej práce, nedostatkom pohybu v prírode a nevyhovujúcou životosprávu.

4.2.2 Pracovná spokojnosť, pracovné správanie a pracovná disciplína

„Pracovná spokojnosť sa môže chápať jako nezávislá i jako závislá premenná. Ďalšími jej znakmi je trvácnosť (ako dlho), inenzita (ako silno); zozlišujeme celkovú pracovnú spokojnosť a spokojnosť s jednotlivými aspektami práce a pracoviska. Pracovná spokojnosť nie je len istým subjektívnym výrazom uspokojovania, najmä v oblasti výkonnosti, angažovanosti, pracovnej stability i celkovej úrovne v oblasti pracovnej morálky“ (Bandžejová, 1979, s. 17).

Výška platu však nie je jediným kritériom, podľa ktorého ľudia hodnotia "dobré zamestnanie". K ďalším dôležitým faktorom spokojnosti zamestnancov patria podľa sociológov aj rovnováha medzi pracovným a súkromným životom a zamestnanecké benefity. Čo teda ovplyvňuje našu mieru spokojnosti so zamestnaním - výška platu, zmysluplnosť práce, ohodnotenie pracovných výkonov zo strany vedenia, možnosť kariérneho rastu? Plat patrí určite medzi základné motivujúce faktory, finančné ohodnotenie sa pohybuje v hodnotovom rebríčku zamestnancov väčšinou do tretieho miesta.

Miera spokojnosti zamestnancov však závisí do značnej miery na ich vlastných potrebách a očakávaniach a na prostredí, v ktorom pracujú. Termín „spokojnosť s prácou“ sa týka postojov a pocitov, ktoré ľudia majú vo vzťahu k svojej práci. Pozitívne a priaznivé postoje k práci signalizujú spokojnosť s prácou. Negatívne a nepriaznivé postoje k práci potom signalizujú nespokojnosť s prácou. Zisťovanie úrovne spokojnosti zamestnancov má zabezpečiť poznanie vlastných možností spoločnosti pri vytváraní motivačných podmienok, zabezpečovaní stability kmeňových zamestnancov čím je možné dosiahnuť vysokú kvalitu produkcie a následne predajnosť výrobkov a prosperitu firmy. Hlavnými hodnotiacimi kritériami spokojnosti zamestnancov sú: žiaduca stabilita zamestnancov, spokojnosť s odmeňovaním, medzil'udské vzťahy v pracovnej skupine, hodnotenie starostlivosti o bezpečnú prácu, hodnotenie istoty pracovného miesta, informovanosť o hodnotení kvality práce zamestnanca, možnosť zamestnanca zvyšovať si odbornú kvalifikáciu. Relevantné výsledky hodnotenia spokojnosti zamestnancov môže byť dosiahnuté len účelnou kombináciou rôznych

metód a techník, pri sledovaní rôznych kritérií. Pravidelný zber a vyhodnocovanie týchto informácií poskytuje manažmentu obraz o stave a úrovni motivácie zamestnancov a umožňuje mu pružne reagovať pri zosúladovaní záujmov manažmentu a zamestnancov.

„Správanie každého človeka sa vyznačuje istou stálosťou, je určitým spôsobom usporiadané a systematizované. Každý človek má sté vlastnosti relatívne stále, charakteristickým spôsobom zorganizované u každého jednotlivca. Táto štruktúra vlastností človeka sa označuje pojmom osobnosť. Správanie človeka je výsledkom účinnosti dvoch činiteľov: podnetov vonkajšieho okolia (fyzického a sociálneho prostredia) a vlastností človeka. Oba tieto prvky musíme mať na zreteli, keď charakterizujeme nejaký určitý akt správania” (Kowalczak, 1973, s. 19).

Teórie o správaní človeka prinášajú veľa poznatkov, niekedy sa dosť líšia. Niektoré prístupy uprednostňujú iba vzťah stimulov a reakcií, iné sa zamýšľajú nad tým, čo sa deje vo vnútri človeka. Správanie človeka však nie je iba reakciou na stimul (podnet), vieme, že na rovnaký stimul rôzni ľudia reagujú rôzne. Správanie je výsledkom vnútorného procesu spracovávania podnetu v psychike osobnosti. Za rozhodujúce motívy ľudského správania sú obyčajne považované: pudy, primárne potreby, sekundárne motívy, osobné ciele, aspirácie, hodnoty, ideály, vnútorné a vonkajšie vplyvy (vplyvy sociálnej skupiny, širšieho prostredia, sociokultúrne faktory a pod.), ale aj snahy odlišiť sa, alebo snaha splynúť s určitou skupinou.

Vo všeobecnosti sa od nás očakáva, že v každom momente budeme konať objektívne a nestranne v záujme Spoločenstva a pre verejné blaho. V skutočnosti konáme v rámci sústavy pravidiel, ktoré upravujú naše pracovné životy. Medzi ne patria aj všeobecne uznávané normy správania, od zamestnanco, pre ktorých je nezávislosť a zmysel pre zodpovednosť voči verejnosti základným pravidlám, vyžadujú, aby svoje povinnosti vykonávali riadne. Dotknuté pravidlá sú upravené v služobnom poriadku podrobných vykonávacích pravidlách a osobitnom kódexe správania.

Pracovná disciplína spočíva v plnení pracovných úloh, ktoré pre zamestnancov vyplývajú z pracovnoprávneho vzťahu. Pracovná disciplína má za cieľ posilňovať autoritu zamestnávateľa, jeho vedúcich zamestnancov a určovať pravidlá správania sa zamestnancov v pracovnoprávných vzťahoch.

„Ide o pozitívnu disciplínu (tzv. sebadisciplína) a negatívnu (vnútenú, prikázanú) disciplínu. Sebadisciplína (vnútorná disciplinovanosť) závisí od osobného vzťahu pracovníka k vykonávanej činnosti. Zahrňuje všetky tie činitele, ktoré charakterizujú správny vzťah jednotlivca k práci, ako je láska k práci, schopnosti, emocionálne zaangažovanie, kladný postoj k okolitému prostrediu atď. Jednotlivec, ktorý sa vyznačuje takýmto k okolitému k vykonávanej práci, dodržiava pracovnú disciplínu z vlastej vole. Obyčajne rozlišujeme dva druhy negatívnej disciplíny. Prvý druh – to sú príkazy spojené s priebehom pracovného dňa, ako je napr. Včasná a pravidelná dochádzka do práce, správne vykonávanie pokynov a pod. Druhý druh – to sú príkazy spojené s navrhovaním vykonávaním činností. Ide tu o maximálne vynaloženie úsilia na vykonávanie činnosti a využitie existujúcich schopností” (Kowalczak, 1973, s. 62).

5 VZŤAHY A KONFLIKTY NA PRACOVISKU

„Práca je dominantne skupinová činnosť, jednotlivec sa v jej procese stáva súčasťou kolektívneho úsilia a plní svoju vymedzenú čiastkovú úlohu. V pracovnej skupine vzniká mnoho interakcií medzi jej členmi, ktorých zdrojom je jednak pracovná aktivita a pracovný proces“ (Bandžejová, 1979, s. 24).

5.1 Pracovné vzťahy

Pracovný vzťah je vzťah medzi občanom a zamestnávateľom v pracovnom procese. Zamestnanci v každom podniku vstupujú do komplikovanej siete formálnych a neformálnych vzťahov. Formálne vzťahy upravujú rôzne pravidlá a predpisy, ktoré platia v rámci danej pracovnej skupiny, podniku, celoštátne alebo vo svete. Formálne vzťahy sú oficiálne stanovené, právne podopreté medzi jednotlivcami, spoločenskými skupinami a pracovnými kolektívami. Neformálne vzťahy sú výsledkom vzájomných kontaktov a ich vznik podmieňujú spoločné záujmy a ideály. Ako je už uvedené pracovné vzťahy majú formálnu a neformálnu stránku a mali by zastrešovať všetky vzťahy, ku ktorým dochádza pri plnení úloh v podniku.

„Výskumy potvrdzujú, že vzťahy v pracovných kolektívoch sú zložité a komplikované. Na jednej strane sú ovplyvňované nutnosťou spolupráce a na druhej strane individualitou jedincov, ktorá smeruje k snahe človeka vyniknúť pred inými, ako aj v budovaní vlastnej kariéry a získavaní vyšších finančných ocenení vlastnej práce a výkonu. To spôsobuje nemalé problémy v tých pracovných činnostiach, ktoré si vyžadujú skupinovú alebo tímovú prácu. Je málo činností, ktorých výsledok závisí len od práce jednotlivca. Výsledok práce v každej organizácii, jej konkurencieschopnosť je priamo úmerná od výsledkov všetkých, ktorí sa na prácach podieľajú, od ich spoločného pracovného úsilia“ (Enoviny.sk [online] 1997-2012 [cit. 2012-10-10]).

Ako sme už sme spomínali medziľudské vzťahy sú vždy a všade zložité a na pracovisku umocňujú pracovné výkony. Ak sú dobré vzťahy v kolektíve, potom sa jednoduchšie riešia pracovné problémy. Aby sme mali dobré vzťahy, musíme sa dobre poznať. Každý nový pracovník by mal byť predstavený kolegom, samotným šéfom.

Formovanie pracovných vzťahov sa riadi týmito zásadami:

- rešpektovanie zákonov, dohôd, zmlúv a pravidiel všetkými subjektmi pracovných vzťahov,
- jasná, slušná a spravodlivá personálna politika,
- rešpektovanie odborov a zamestnancov,
- vytváranie a udržiavanie dobrých pracovných podmienok,
- uplatňovanie kvalifikačného vedenia ľudí,
- formovanie podnikovej kultúry.

Nemali by sme považovať medziľudské vzťahy za niečo druhoradé alebo nedôležité. Neschopnosť správne komunikovať môže vzťahy na pracovisku veľmi vyhrotiť. Neistým ľuďom stačí niekedy aj trochu netrpezlivejšie jednanie kolegu na to, aby sa utiahli. Ak človek príliš obmedzí komunikáciu s okolím, vyčlení sa s kolektívu, začne sa cítiť nepríjemne a takáto situácia sa môže viesť aj k psychickým zrúteniam. Pre tých čo majú s komunikáciou problémy, môže byť práve nové zamestnanie príležitosťou na nový, lepší začiatok aj v komunikácii s okolím.

Úlohou zamestnávateľa, by malo byť budovanie dobrých pracovných vzťahov. Je síce pravdou, že mnohí zamestnávatelia sa o vzťahy nezaujímajú, ale ich zaujímajú hlavne výsledky práce. To je síce z hľadiska prežitia podniku rozhodujúce, ale výsledky sú závislé aj od pohody na pracovisku, od spolupráce a zanietenosti zamestnancov pre dosahovanie dobrých výsledkov. Každý pracovný kolektív je jedinečný a trvá roky, kým sa vytvorí tak, aby bol orientovaný na spoločný cieľ. Potom závisí už len na tom, ako sa dosahovanie spoločného cieľa naplňa, či prevláda nevraživosť a individualita, alebo vládne tolerancia, korektnosť, slušnosť a ochota navzájom sa podržať.

Obrázok 1 Pracovné vzťahy na pracovisku



Zdroj: Johnsoncontrols.sk [online] [cit. 2012-08-29]

5.2 Pracovné konflikty

„Konflikt (lat. conflictus – zrážka) je udalosť, spoločenský proces, v ktorom sa jednotlivec alebo skupina snaží o dosiahnutie vlastných cieľov (uspokojenie potrieb, realizáciu záujmov) eliminovaním, zničením alebo podriadením si iného jednotlivca alebo skupiny, snažiacich sa o dosiahnutie podobných alebo identických cieľov. Konflikt medzi skupinami môže vzniknúť aj vtedy, keď sa tieto skupiny snažia o dosiahnutie rôznych cieľov, ale k ich realizácii chcú použiť tie isté prostriedky. Pri konflikte existuje vždy vedomie o protivníkovi, jasná definícia situácie, v ktorej je protivník definovaný práve rozdielmi v snahách a cieľoch“(sk.wikipedia.org [online] 2012 [cit. 2012-11-10]).

„Konflikt vzniká vtedy, keď sa objaví nejaká rozdielnosť – názorov, pováh, cieľov, záujmov, hodnôt, hladísk a pod. Ponímanie konflikt je ako boj, zápas, otázka víťazstva, či porážky, môže zaujať obranný, či útočný postoj, pokúsiť sa ho ignorovať alebo sa z neho vykútiť. To sú klasické reakcie spojené so stresom. Konflikt končí porážkou alebo víťazstvom, od porazeného môžeme očakávať tieto reakcie: bude túžiť po pomste alebo bude nenávidieť víťaza” (Richards, 2006).

Medzi rozmanité negatívne vplyvy, ktoré nám zabraňujú naplniť naše osobné ambície patria pracovné konflikty. Vo firmách, v pracovnom procese, nutne dochádza ku konfliktom. Konflikt je súčasťou každého vzťahu a prirodzene je súčasťou pracovných vzťahov. Tým, že sme každý iný a že sa neustále vyvíjame a niekam posúvame, nastane skôr alebo neskôr nevyhnutne okamžik, kedy s niektorým z kolegov nastane stret záujmov, názorov či potrieb. Pozadie je rozmanité – konkurencia a súperenie, štruktúra a hierarchia moci, strach o pozíciu, stres a preťaženie, závislosti, frustrácia a neuspokojené ambície. S touto situáciou môžeme takmer s úplnou istotou vopred počítať.

Každý pracovník ak je v konflikte so svojim nadriadeným je v značnej nevýhode a riešenie takýchto konfliktov ho môže frustrovať. Jedným z hlavných dopadov konfliktov v práci na jednotlivcov, je ich trvanie. Dlhodobé konflikty sú neproduktívne, sú ukazovateľom nezdravých pomerov na pracovisku, nutne vedú k zhoršeniu medziľudských vzťahov a otravujú tým medziľudskú klímu na pracovisku. Dlhodobé konflikty sú súčasne dôkazom zlého manažmentu, ktorý ich nedokáže včas riešiť, čo je jedným z jeho základných úloh.

Niektorí ľudia dokážu pristúpiť ku konfliktom pozitívne a orientujú sa na predmet sporu a nie na útoky voči partnerovi. Iní vnímajú konflikt negatívne, cítia sa v konflikte ohrození a nekomfortne. V tomto základnom prístupe je podstata riešenia konfliktov. Porozumieť konfliktu ako niečomu prirodzenému v koexistencii ľudí a vedieť ho pozitívne využiť pre svoj ďalší rozvoj a rast. Nahradiť pasívny spôsob riešenia konfliktov. Namiesto agresie, vyhýbania sa, príp. ustupovania od jeho riešenia, pristúpiť k sporu aktívne ako hľadaniu správneho vecného riešenia. Nie vždy dokážeme v

každodennej realite takto riadiť konflikty, pretože každý človek a každý konflikt je iný, a aj životné situácie sa nepodobajú jedna druhej.

„V podstate nie je možné predstaviť si bezkonfliktový život a do konfliktov sa dostane každý človek. Je však dôležité, aby konflikty neprekročili mieru, aby nenarúšali vyrovnanosť jednotlivca, atmosféru v skupine a neviedli pracovníkov k nevýhodným riešeniam: k agresivite, odmietaniu spolupráce, odchodu z pracoviska a pod. Keby sa dali odstrániť medziľudské konflikty, zmizla by zo sveta pomerne nezanedbateľná skupina záťažových situácií pre jedného z nás. Významným zdrojom konfliktov je práve vzťah ľudí v pracovnej skupine, kde diferencie medzi ľuďmi vyplývajúce z osobnostných vlastností, správania sa, preferovania rozdielnych hodnôt, sú samy osebe zdrojom konfliktov“ (Kollárik, Kubalák, 1979, s. 53-54).

5.3 Riešenie konfliktov

K riešeniu konfliktných situácií a k riešeniu už prebiehajúcich konfliktov existuje rada doporučení a prístupov, ktorých výber je jedným z dôležitých hodnotiacich faktorov kvalít manažéra. Medzi dôležité opatrenia patrí predovšetkým preventívne rozmiestnenie pracovníkov nie len podľa ich odborných, ale aj charakterových a psychologických vlastností, ich dodatočné premiestňovanie a eliminácia konfliktných jednotlivcov a skupín. Ďalej je to vytváranie vyvážených pracovných skupín, tímov, vedených k orientácii na spolupatričnosť ku skupine, k lojalite k firme a záujmu o jej ekonomické výsledky a celkovú prosperitu, na identifikáciu sa s ňou. Ťažké je riešenie tejto problematiky tam, kde zdrojom konfliktov je sám nadriadený, ktorý môže konflikty vyvolávať svojou prílišnou direktívnosťou až diktátorstvom, zlými osobnými vlastnosťami i neodbornosťou, nespravodlivým hodnotením jednotlivcov a pracovných skupín.

Výber štýlu riešenia konfliktov závisí od toho, kde v rebríčku hodnôt človeka stojí výkon a kde vzťah s človekom, s ktorým sme v konflikte. Napr. ak je potrebné odložiť rozhodnutie a získať čas, alebo nemá zmysel vstupovať do konfliktu, je prospešný štýl

korytnačky. Štýl medvedíka je prínosom vo vzťahu, ale kontraproduktívny u riaditeľa spoločnosti, ktorý musí prijať nepopulárne opatrenia. Na dosiahnutie riešenia konfliktu a určeného cieľa je potrebné efektívne používať kombináciu hore uvedených štýlov. Riešenie konfliktov je jedna z najdôležitejších otázok v oblasti riešenia vzťahov v spoločnosti, lebo má vplyv na stabilitu sociálneho celku a neriešené konflikty pôsobia deštruktívne. Na zvládnutie konfliktov je dôležité určiť správne stratégie správania sa, vedúce k vyriešeniu problému.

„Vybrané typy stratégií riešenia konfliktov:

Stratégia spolupráce sa uplatňuje, keď účastníci otvorene predstavia svoje záujmy a ciele, berú ohľad na záujmy druhých a sú ochotní nájsť uspokojujúce riešenie konfliktu.

Stratégia kompromisu sa uplatňuje, keď sa účastníci konfliktu vzdávajú časti svojich nárokov v prospech dohody. Riešenie konfliktu pozostáva v čiastočnom upustení z individuálnych cieľov, v prospech spoločného prijateľného cieľa a záujmov. Predmet sporu sa delí medzi účastníkov a jeden ústupok sa vyváži druhým. Stratégia konfrontácie nastáva, keď jedna zo zainteresovaných strán pristupuje k dosiahnutiu svojich cieľov bez ohľadu na dôsledky, ktoré môžu vplývať na ostatných. Stratégia patrí k typu „výhra – prehra“. Využíva sa, keď jedna zo strán môže využiť silu formálnej autority (napr. nadriadené postavenie manažéra a jeho právomoci), vplyv fyzickej hrozby, či arogantné ignorovanie požiadaviek protistrany. Stratégia prispôsobenia sa vyznačuje nízkym stupňom sebakpresadzovania a vysokým stupňom kooperatívnosti, pričom jedna z konfliktných strán ustúpi, prispôsobí sa a snaží sa uspokojiť požiadavky druhej strany. Stratégia vynucovania sa vyznačuje vysokým stupňom sebakpresadzovania a nízkym stupňom kooperácie“ (istp.sk [online] 1999-2010 [cit. 2012-11-10]).

6 ADAPTÁCIA

„Jedným z predpokladov existencie života je schopnosť organizmov prispôsobovať sa neustále sa meniacim podmienkam prostredia. Pri pozornejšom pohľade na tieto javy každý ľahko zistí, že ide o procesy mimoriadne zložité. Bez schopnosti prispôsobovať sa nemôže existovať nič živé. Táto schopnosť je závislá od úrovne organizmu. Procesy prispôsobovania sú však nielen rozmanitej kvality, ale aj odlišného typu – od akomodácie cez asimiláciu až po adaptaáciu. Charakter prispôsobovania závisí od vzťahu ku skutočnosti – teda od toho, či sa organizmus len podriďuje požiadavkám okolitého prostredia“ (Kollárik, Kubalák, 1979, s. 20).

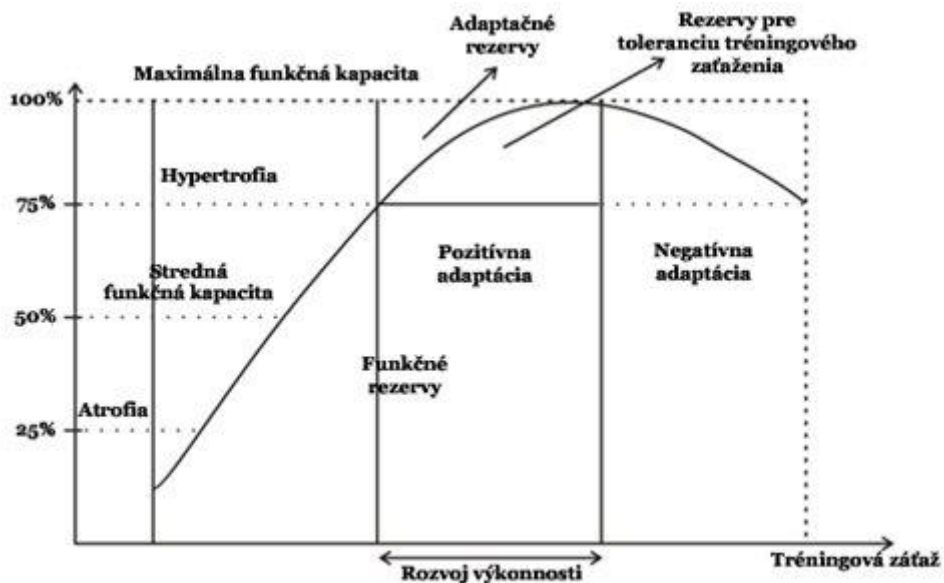
S pojmom adaptácia súvisia aj pojmy adaptabilita a adaptovanosť. Adaptabilita predstavuje rozdielne predpoklady jednotlivca zvládať zmeny vonkajšieho prostredia. Základom adaptability je platičnosť nervovej sústavy človeka, jeho psychickej činnosti všeobecne. Utvára sa v procese vývinu osobnosti. Pojmom adaptovanosť označujeme určitý stav, výsledok adaptačného procesu. Úroveň adaptácie možno vyjadriť na dimenzii vhodný.

K základným znakom adaptácie človeka patria:

- zdravý pohľad na život, životný optimizmus,
- realistický prístup k novým podmienkam,
- realistické vnímanie seba samého, realistické sebahodnotenie,
- sociálna a emocionálna zrelosť, sebakontrola a sebaakceptácia,
- primeraná sebakontrola.

Rozoznávame pri zaťažovaní organizmu pozitívnu a negatívnu adaptaáciu. Pozitívna adaptaácia prináša rozvoj, negatívna adaptaácia decimuje výkonnosť organizmu. Pozitívna adaptaácia a dobre riadené zaťaženie zväčšuje rozsah pôsobnosti a zlepšuje účinok.

Obrázok 2 Pozitívna a negatívna adaptácia



Obr. 1: Pozitívna a negatívna adaptácia

Zdroj: *sportcenter.sk* [online] 1012 [cit. 2012-13-10]

6.1 Adaptácia zamestnancov

Je dôkladne premyslená a pre každý druh pracovných miest. Každé pracovisko a organizácia majú špecifický program adaptačných i vzdelávacích aktivít, ktoré majú uľahčiť a urýchliť proces oboznamovania sa nových zamestnancov, prípadne zamestnancov, ktorí menia pracovnú pozíciu v rámci organizácie so svojimi novými pracovnými úlohami, pracovnými podmienkami, pracovným, sociálnym a kultúrnym prostredím, ale aj s potrebnými znalosťami a spôsobilosťami tak, aby ich pracovný výkon čo najskôr dosiahol požadovanú úroveň.

Adaptácia zamestnancov zahŕňa tri oblasti:

- celopodnikovú adaptáciu, ktorá je zameraná na sprostredkovanie informácií všeobecného charakteru a je spoločná pre všetkých zamestnancov podniku, spravidla bez ohľadu na charakter a obsah ich práce,

- b) útvárovú adaptáciu, ktorá sa týka pracovnej skupiny a jej úlohou je poskytnutie detailných a špecifických informácií pre danú pracovnú skupinu,
- c) adaptáciu na konkrétne pracovné miesto, ktorá je obsahovo diferencovaná podľa charakteru a obsahu práce na konkrétnom pracovnom mieste.

Z pohľadu nových zamestnancov sa považuje nástup do nového zamestnania za jednu z najviac stresujúcich skúseností v živote človeka. Vyplýva to z veľkej neistoty, ktorú prináša nové, nepoznané. Túto neistotu je žiaduce čo najviac eliminovať, a tak zabezpečiť, aby sa nový zamestnanec čo najrýchlejšie motivovane a angažovane podieľal na podnikovom dianí.

Adaptačný proces zamestnancov rozlišujeme podľa dĺžky trvania na krátkodobú adaptáciu a dlhodobú adaptáciu.

Krátkodobá adaptácia

Proces krátkodobej adaptácie tvorí:

- a) uvedenie zamestnanca na pracovisko
 - predstavenie zamestnanca novým kolegom nadriadeným vedúcim
 - predstavenie vedúcich zamestnancov
 - oboznámenie sa s cieľmi podniku a štýlom riadenia
 - oboznámenie sa s pracovnou náplňou
 - oboznámenie sa s bezpečnostnými predpismi
 - oboznámenie sa s právami a povinnosťami
- b) nástupný pohovor- získanie ďalších informácií o zamestnancovi
 - informácie o predchádzajúcich zamestnaniach
 - osobné charakteristiky
 - predstavy o možnom postupe, aspiráciách, motivácii
- c) základná inštruktáž- inštruktáž, ako jednotlivé práce vykonávať, aká nadväznosť existuje medzi jednotlivými činnosťami, poverenie zamestnanca prvými úlohami
- d) určenie tútora- človeka nápomocného pri otázkach nového zamestnanca, najčastejšie je to priamy nadriadený

Dlhodobá adaptácia

Proces krátkodobej adaptácie tvorí:

- a) ďalšie vzdelávanie, doškolenie
 - zvyšovanie kvalifikácie
 - absolvovanie školení, kurzov, stáží • rotácia funkcií
 - riešiteľské tímy,...
- b) pracovná sebarealizácia- vytváranie podmienok pre rozvoj

Základnými zložkami adaptácie zamestnanca sú:

- a) Pracovná adaptácia
- b) Sociálna adaptácia

6.1.1 Pracovná adaptácia

„Pod pojmom pracovná adaptácia zahrňuje procesy prispôsobovania sa fyzikálnym pracovným podmienkam (osvetlenie pracoviska, hluk, prašnosť, farebná úprava a pod.), nárokom pracovnej činnosti na poznatky, schopnosti, skúsenosti, režim práce a odpočinku, spôsob rozhodovania, riadiaci systém atď. Nový pracovník je v rámci adaptačného procesu vystavený rozličným vplyvom, ktoré je v zásade možné rozčleniť do dvoch základných skupín:

- vnútorné činitele, ktoré bezprostredne súvisia s jeho individualitou: morálno-politický profil, kvalifikácia, osobné a charakterové vlastnosti, skúsenosti, schopnosti, záujmy, sklony, aspirácie, hierarchia hodnôt, výkonnosť a pod.,

- vonkajšie činitele: riadiaci systém, medziľudské vzťahy na pracovisku, pracovné podmienky, technológia výroby, organizácia práce a ďalšie faktory, ktoré sú s prácou, pracoviskom i organizáciou (podnikom) späté bezprostredne alebo v širších pracovných, politických i sociálnych súvislostiach“ (Kollárik, Kubalá , 1979, s. 21-22).

V rámci pracovnej adaptácie sa rozlišuje: technická adaptácia (zácvik do technických a odborných zručností). Strategická, organizačná, taktická adaptácia (prijatie podnikateľskej filozofie, prispôbenie sa organizačným princípom, dodržiavanie

podnikateľskej stratégie a taktiky v organizácii). Cieľom sociálnej adaptácie je dosiahnuť prijatie nového pracovníka za člena pracovnej skupiny a pomôcť mu vybudovať si v pracovnej skupine zodpovedajúci sociálny status.

Ľudia väčšinou prichádzajú na miesto s podobnou alebo totožnou pracovnou náplňou aká bola na ich predchádzajúcom mieste, ale i napriek tomu je vždy odlišný prístup k ľuďom, spôsob šírenia informácií, programové vybavenie a pod. Človek sa musí dokonale oboznámiť s týmito skutočnosťami. V súčasnosti sa stretávame aj s novými profesiami, ktoré predtým neexistovali alebo s profesiami kumulovanými (najmä u malých firiem) a plnohodnotný výkon týchto funkcií si vyžaduje čas na nabratie skúseností.

Úroveň pracovnej adaptácie závisí od konkrétnych podmienok pracovného miesta, na ktoré bol pracovník prijatý, a na jeho pripravenosti pre konkrétnu prácu. Jedná sa i o zaškolenie zamestnancov v rámci jeho schopností podľa potrieb konkrétneho podniku. Pracovná adaptácia je proces, ktorý začína vstupom do zamestnania a prejavuje sa v rôznej podobe počas celej pracovnej činnosti zamestnanca. Dynamickú stránku tohto procesu ovplyvňujú premenlivé nároky práce, vyvíjajúce sa schopnosti a potreby pracovníka. Zložité a rozmanité vyrovnávanie sa s pracovnou situáciou je dané variabilitou objektívnych i subjektívnych faktorov.

6.1.2 Sociálna adaptácia

„Sociálnu adaptáciu budeme chápať jako proces prispôsobovania sa pracovníka sociálnemu prostrediu na pracovisku. Ide predovšetkým o zblíženie sa s pracovným kolektívom, osvojovania priebehu, štruktúry a obsahu rozličných sociálnych vzťahov na pracovisku a stotožnenie sa s vymedzenou sociálnou rolou“ (Kollárik, Kubalák, 1979, s. 21).

V rámci sociálnej adaptácie sa rozlišuje:

- pasívna sociálna adaptácia (začlenenie sa nového pracovníka do medziľudských vzťahov v danej pracovnej skupine a organizácii),

- aktívna sociálna adaptácia (schopnosť aktívne meniť dané medziľudské vzťahy a sociálnu klímu v pracovnej skupine a organizácii).

Z hľadiska diferencovanosti nárokov a schopností adaptujúceho sa nového pracovníka je potrebné v adaptačnom procese zohľadniť nasledovné skutočnosti:

- či ide o pracovníkov, ktorí v danom odbore pracovali, prípadne v minulosti s danou organizáciou spolupracovali,
- či ide o pracovníkov, ktorí v danom odbore nepracovali, ani s danou organizáciou nespolupracovali,
- či ide o čerstvých absolventov škôl,
- či ide o skúsených odborníkov z iných organizácií.

Musíme si uvedomiť, že je niekedy oveľa ťažšie preniknúť do už vytvorených vzájomných vzťahov na pracovisku, ako sa zorientovať v práci. Okrem formálnej štruktúry existuje na pracovisku aj neformálna štruktúra, ide o vnútorné rozdelenie pracovno-sociálnych rolí. Nový zamestnanec musí nájsť optimálny spôsob spolupráce so všetkými spolupracovníkmi, z ktorých každý má svoj osobitný pracovný štýl. Musíme si uvedomiť, že sociálna adaptácia musí predchádzať adaptáciu pracovnú. Veľmi dôležitý je v tomto smere prvý dojem rovnako pre zamestnanca i pre firmu. Svojím správaním, komunikáciou, oblečením vytvára o sebe prvý dojem u budúcich spolupracovníkov, ale zároveň si vytvára prvý dojem o firme a jej ľuďoch.

Úroveň sociálnej adaptácie je procesom, pri ktorom sa pracovník zaraďuje do štruktúry vzťahov, ktoré sú v pracovných skupinách. Cieľom sociálnej adaptácie je dosiahnuť zaradenie zamestnanca do systému medziľudských vzťahov na pracovisku aj vo firme. Tento proces smeruje k vytvoreniu súladu medzi hodnotami, normami a praxou zamestnanca so zameraním, hodnotami a normami pracovnej skupiny. V priebehu tohto procesu je jedinec ovplyvňovaný rôznymi vonkajšími faktormi (pracovnou skupinou, formálnymi a neformálnymi vzťahy, zvykmi a tradíciami) a vnútornými faktormi (úrovňou socializácie zamestnanca, úrovňou sociálnej zrelosti).

6.2 Ciele adaptačného procesu

Cieľom riadenia adaptačného procesu je urobiť všetko pre to, aby správanie a výkonnosť nového pracovníka boli čo najskôr v súlade so štandardmi konkrétnej spoločnosti. Preveriť, či zamestnanec je skutočne tým pravým na danej pozícii, jeho skutočnú spôsobilosť, maximálne vyťažiť nový, nezaujatý pohľad zamestnanca, vytvoriť priestor pre uplatnenie individuality jedinca. Znižovať náklady, zvyšovať efektívnosť práce a stabilitu jednotlivých pracovných skupín. Subjekty riadenia adaptačného procesu sú riadiaci pracovníci. Okrem nich sa na riadení adaptačného procesu podieľajú i pracovníci personálnych útvarov (zhromažďovanie podkladov, metodické vedenie, kontrola priebehu adaptácie a pod.). Efektívne a produktívne zaradenie nového zamestnanca do organizácie stanovenie okruhu vedomostí, spôsobilostí a zručností, ktoré by mal nový zamestnanec zvládnuť motivovanie nového zamestnanca a uľahčiť mu jeho začlenenie do organizácie zníženie nákladov spojených s fluktuáciou zamestnancov

Spočívajú v dosiahnutí toho, aby pracovník:

- čo najlepšie a čo najrýchlejšie zvládol nároky a požiadavky, ktoré sú na neho kladené
- získal perspektívu svojho ďalšieho odborného rastu a pracovnej kariéry
- sa začlenil do štruktúry medziľudských vzťahov v pracovnej skupine a do sociálneho systému podniku.

Objekty riadenia adaptačného procesu sú:

- noví pracovníci,
- pracovníci, ktorí sa vracajú na svoje staré miesto po dlhšom čase kedy došlo k určitej zmene štruktúry organizácie a personálnej zmene pracovnej skupiny,
- pracovníci, ktorí menia svoje pracovné zaradenie (môže ísť o prestup pracovníka z jednej prevádzky do druhej, preradenie do novej prevádzky, pracovný vzostup, iné zaradenie... v dôsledku zmeny zdravotného stavu),
- pracovné skupiny, ak došlo k výrazným zmenám zasahujúcim do doterajšej sociálnej štruktúry organizácie a zostavy pracovných skupín.

6.3 Riadenie procesu pracovnej adaptácie

Ide o zložitý proces práce so zamestnancom od jeho nástupu po jeho integráciu do organizácie. Osvedčuje sa úvodný rozhovor a načrtnutie plánu adaptácie pod vedením povereného skúseného spolupracovníka. Proces adaptácie sa využíva na vzájomné obohacovanie, nový zamestnanec je aj zdrojom nových podnetov a názorov. Špecifický význam má táto metóda v bezpečnostných a záchranných zložkách, lebo nový zamestnanec sa musí adaptovať nie iba na obdobie prípravy na zásah, ale na vlastný výkon, keď je ohrozené zdravie, životy, vrátane jeho vlastného.

„Riadenie procesu pracovnej adaptácie na tejto úrovni vyžaduje od vedúcich pracovníkov venovať systematickú pozornosť formovania vedeného pracovného kolektívu z hľadiska prestavby jeho profesnej a kvalifikačnej štruktúry, organizačného usporiadania a koncepčných vezieb. Tento proces má dlhodobý charakter a predpokladá jasnú koncepciu zavádzaných zmien. K dosadzovaniu žiadúceho stavu a pri riešení situačných problémov majú vedúci k dispozícii nástroje riadenia a môžu posilňovať kooperáciu pracovníkov, viesť ju k iniciatývnemu zvládaniu aktuálnych nedostatkov, vytvárať podmienky pre spolu účasť na riadení a pod. Ich diferencované využitie v práci vedúcich je závislé na obecnom prístupe k osobnosti a činnosti podriadeného“ (Rymeš, 1985).

Ukladanie úloh prikazovaním je vhodné na pracoviskách s jednoduchými operáciami, kde zrelosť či skúsenosť zamestnancov je nižšia, kde sa nevyžadujú špeciálne znalosti ani iniciatíva, alebo kde pod vplyvom krízovej situácie nie je čas ani podmienky na iné možnosti. Vedúci dáva presné inštrukcie a kontroluje výkon. Ukladanie úloh formou riadenia podľa cieľov je účinná forma vedenia jednotlivca, spravidla spojená s hodnotiacim pohovorom. Vedúci spoločne so zamestnancom posúdia úlohy a osobné predpoklady a prípadne aj ašpirácie, a stanovia postupné ciele. Po určitých etapách sa spoločne posudzuje priebeh ich plnenia. Cieľom je povzbudzovať a motivovať zamestnanca a pomôcť mu splniť/vytýčené ciele.

7 PRACOVNÝ VÝKON

Výskumy dokazujú, že pokiaľ sa zamestnanci cítia v práci a v pracovnej dobe dobre, podávajú kvalitnejšie výkony, a to navyše rýchlejšie, ako keď im prostredie nevyhovuje. Preto je pri snahách o udržanie, resp. zlepšenie výkonu zamestnancov dôležité uvažovať v súvislostiach a identifikovať skutočné príčiny problémov a nielen ich prejavy.

7.1 Vymedzenie pracovného výkonu

V bežnej praxi i odbornej psychologickej literatúre sa pojem výkon nechápe jednotne. Výkon sa všeobecne chápe ako výsledok istej cieľovo zameranej činnosti, ktorá prebieha v čase za istých podmienok. Pracovný výkon je výsledok, spojený s cieľmi organizácie, spokojnosťou zákazníkov a prispieva k úspešným výsledkom práce. Vo všeobecnosti v ekonomickej teórii i praxi sa pracovný výkon považuje za meradlo pracovnej činnosti človeka, je vyjadrením množstva a kvality práce, ktorú pracovník vykoná v daných pracovných podmienkach za určitú časovú jednotku.

„Pri zaťažení duševnou prácou sa pracovný výkon znižuje. Znížením pracovného výkonu znižujeme namáhanie napr. pri nastupujúcej únave. Dlhodobé namáhanie sa však prejaví trvalým znížením pracovného výkonu. Zníženie výkonu je výrazom negatívneho odmietavého postoja k zaťaženiu. Čiastočné zníženie výkonu alebo úplné odmietanie pracovať, môže byť spravádzané aj negatívnymi emóciami k nadraidenému a vedeniu podniku“ (Bajčík, Broniš, 1981).

Riadenie pracovného výkonu – riadenie pracovného výkonu by malo fungovať v súlade s etickými zásadami, ale zároveň by sa malo týkať aj:

- zlepšovania výkonu – za účelom dosiahnutia efektívnosti organizácie, kolektívov a jednotlivcov,
- rozvoja pracovníkov,

- uspokojovania potrieb a očakávaní všetkých zainteresovaných strán organizácie, vlastníkov, manažmentu, pracovníkov, zákazníkov, dodávateľov a verejnosti,
- komunikácie, angažovanosti a spoluzodpovednosti – vytvára prostredie, v ktorom prebieha dialóg medzi manažérmi a členmi ich tímov smerujúce k definovaniu vzájomných očakávaní a poskytovaní informácií o poslaní, hodnotách a cieľoch organizácie.

„Hodnotenie pracovného výkonu - hodnotenie výkonu poskytuje vstupy potrebné pre vypracovanie plánov osobného rozvoja, alebo plánov rozvoja kolektívov. Pre mnohých pracovníkov je riadenie pracovného výkonu v podstate procesom ich rozvoja. Hodnotenie pracovného výkonu zahŕňa informovanie pracovníka o tom, ako je jeho výkon hodnotený, či je možné výkon zlepšiť a aké sú možnosti na jeho zlepšenie. Efektívne hodnotenie pracovného výkonu predpokladá existenciu noriem výkonu, informácie o výkone a nástroje zlepšenia výkonu“ (Armstrong, 2002).

7.2 Determinanty pracovného výkonu

Determinanty profesiového pracovného výkonu sa delia na :

1. vnútorné – subjektívne označované ako ľudský činiteľ
2. vonkajšie – objektívne, ktoré sú dané pracovným prostredím. Vplývajú na pracovníka. Nepriamo pôsobia na jeho výkonové správanie.

„Delíme ich na:

1. Technicko-ekonomické, ktoré sa premietajú v :
 - a) systémy riadenia a organizácie práce
 - b) systémy odmeňovania a hmotnej zainteresovanosti pracovníkov
 - c) technológii výroby
 - d) usporiadaní pracovného miesta a pracovného prostredia
2. Osobné predpoklady pracujúceho :
 - a) telesné a duševné schopnosti na prácu

b) odborná pripravenosť (kvalifikačná úroveň)

c) morálno-politické vlastnosti

d) záujmové zameranie a pracovná motivácia

e) zdravotný stav

Z toho vyplýva, že profesiový pracovný výkon je determinovaný štyrmi skupinami činiteľov: subjektívnymi činiteľmi, technickými činiteľmi, sociálno-ekonomickými činiteľmi, činiteľmi, ktoré vyplývajú z časového priebehu pracovnej činnosti” (Matoušek, 2003).

Osobnostné determinanty výkonnosti predstavujú celý rozsah individuálnych predpokladov pracovníka pre prácu, sú to najmä:

- telesné a duševné predpoklady pracovníka
- odborná pripravenosť, úroveň jeho kvalifikácie
- osobnostné vlastnosti, vrátane morálnych
- pracovné a záujmové zameranie, jeho motivácia k práci
- trvalý a aktuálny zdravotný stav pracovníka (telesný a duševný).

7.3 Výkonnosť a motivácia

Výkonnosť je charakterizovaná ako schopnosť človeka podať určitý výkon za určitý čas t. j. pripravenosť pracovníkov podávať určité výkony. Ukazovatele výkonnosti majú kvantitatívny a kvalitatívny charakter – množstvo práce, úsilie vkonávané pri práci, spoľahlivosť človeka... Výkonnosť človeka je determinovaná telesnou konštitúciou, motorikou, svalovou silou, funkciou zmyslových orgánov a psychickou spôsobilosťou. Pracovná výkonnosť závisí od veku pracovníka, pohlavia a od príslušnosti k určitému etniku.

“Výkonnosť podmieňujú dve skupiny zložiek – schopnosti a motivácia. Ani jedna z nich, keď je izolovaná, neumožní podávať očakávaný výkon. Ak niekto ani napriek svojim vysokým schopnostiam nemá motív konať, neprejaví ich v činnosti. To znamená, že

nestačí len vidieť, ale treba aj chcieť. V minulosti sa často nesprávne chápalo práve dominantné postavenie schopností a predpokladov pre úspešnosť v práci” (Kollárik, Kubalák, 1979, s. 78).

Najlepší výkon podávame, keď sa sústredíme. Keď robím niečo, čo nás baví, tak tým sa viac sa sústredíme. Keď robíme niečo čo musíme robiť, ale veľmi sa nám nechce, tak nás potom ľahko môže niečo z nášho sústredenia vyrušiť. Pokoj, vyrovnanosť a chcenie predstavujú dôležitý prvok sústredenia. Ak chceme odstrániť vyrušovanie zo sústredenia musíme sa naučiť opakovane sa sústrediť (*Gallwey, 2004*).

Výkonnosť pracovníkov závisí aj od ich hodnotenia. Výkon pracovníka môžeme hodnotiť ako mieru, v akej sa pracovník vyrovnáva s pracovnými požiadavkami. Všetky organizácie bez rozdielu by mali hodnotiť výkony svojich pracovníkov a manažérov. Pri hodnotení pracovných výkonov môže byť využitá široká škála kritérií ako kvalita práce, množstvo práce, iniciatíva, schopnosti spolupracovať, spoľahlivosť, vedomosti, dochádzka do zamestnania, nevyhnutnosť dozoru nad pracovníkom a pod.

Ako sme už spomínali výkonnosť je podmienená aj motiváciou. Na chuť do práce a k podávaniu väčších výkonov majú vplyv určité motívy. Prvé sú samostatné subjektívne hodnoty vykonávanej práce, t.j. jej hodnotu, pre človeka. Človek veľakrát vykonáva danú prácu iba preto, že má v nej záľubu. Druhú skupinu motívov tvoria mzdové podmienky, organizácia práce a celková atmosféra na pracovisku. Môžeme povedať, že je to pracovná motivácia (*Kowalczyk, 1973*).

Pracovná motivácia je motivácia zameraná na podávanie pracovného výkonu, na určité požadované pracovné správanie, na správanie odpovedajúce potrebám pracoviska, cieľom organizácie. Za základné predpoklady a podmienky efektívneho pracovného výkonu je treba považovať najmä: znalosť cieľa, vedomosti, zručnosti prípadne skúsenosti, vytvorenie predpokladov, podmienok pre ich využitie na požadovaný výkon, vnútorná potreba podať očakávaný výkon a úroveň motivácie.

Ak chceme porozumieť pracovnej motivácii, musíme si uvedomiť rozdiel medzi dvoma jej typmi: vonkajšou a vnútornou motiváciou. Vonkajšia motivácia spočíva v

systeme sľúbených odmien a hroziacich trestov. Vnútoraná motivácia je výsledkom osobných vlastností zamestnanca, z charakteru práce, z vlastností vedúceho.

Ďalším zdrojom motivácie sú tiež sociálne potreby a to snaha o spoločenské uplatnenie, čo človek často prekríva inými pohnútkami a to: túžba po poste, moci a vlastníctva. Dôležité sú aj biologické potreby, ktoré súvisia s uspokojovaním fyziologických potrieb, ako hlad, smäd a pod. Všetky tieto potreby vplývajú na motiváciu a tým následne k podávaniu lepšieho výkonu v zamestnaní (Šípoš, Kollárik, 1975).

Okrem iného aj aktivita a záujem, prerastá do cieľavedomej motivácie, ktorá je sprevádzaná vysokým výkonom v práci. Spočíva v tvorivom tápaní, experimentovaní, preskúšaním vlastných kapacít a zhromažďovaním čo najbohačších informácií v akejkolvek oblasti, do ktorej sa zamestnaný zahrižne. Pozoruhodná je tiež jednota a vyváženosť motivačných vlastností, ktoré by sme mohli označiť ako “dospelé”. (Dočkal, Musil, Palkovič, Mikolová, 1987).

7.4 Pracovný čas

„Problematika pracovného času, jeho organizácia a efektívne využívanie sa v poslednom čase čoraz väčšmi dotávajú do centra pozornosti u nas aj vo svete. Spôsob riešenia tejto problematiky má bezprostredný vplyv tak na ekonomiku, ako aj na časové podmienky pracovného a mimopracovného života pracovníkov. Dĺžka a spôsob organizácie pracovného času zaznamenali v posledných desať ročiach vývoja zásadné zmeny vo väčšine priemyselne vyspelých štátov. Problematika prekážok v práci patrí v súvislosti s uplatňovaním pružného pracovného času k nadiskutovanejším otázkam. Zavedenie pružného pracovného času prináša, najmä z pohľadu organizácie, lepšie využívanie fondu pracovného času a zníženie celkového rozsahu pracovného času neodpracovaného pracovníkmi z dôvodu prekážok v práci“ (Schronk, 1990, s. 35).

Pracovný čas môžeme charakterizovať ako časový úsek, v ktorom je zamestnanec k dispozícii zamestnávateľovi, vykonáva prácu a plní povinnosti v súlade s pracovnou

zmluvou. Na účely určenia rozsahu pracovného času a rozvrhnutia pracovného času je týždňom sedem po sebe nasledujúcich dní. Pracovný čas v priebehu 24 hodín nesmie presiahnuť osem hodín, ak tento zákon neustanovuje inak. Zamestnanec je častokrát zo strany zamestnávateľa prenasledovaný alebo inak postihovaný za to, že nesúhlasí s rozsahom pracovného času nad 48 hodín týždenne v priemere. Následkom toho môže vzniknúť celková psychická nepohoda na pracovisku medzi zamestnávateľom a zamestnancom.

O rovnomernom rozvrhnutí pracovného času rozhoduje zamestnávateľ po prerokovaní so zástupcami zamestnancov. Zamestnávateľ rozvrhuje týždenný pracovný čas v zásade na päť pracovných dní v týždni. Zamestnávateľ je povinný viesť evidenciu pracovného času, práce nadčas, nočnej práce, aktívnej časti a neaktívnej časti pracovnej pohotovosti zamestnanca tak, aby bol zaznamenaný začiatok a koniec časového úseku, v ktorom zamestnanec vykonával prácu alebo mal nariadenú alebo dohodnutú pracovnú pohotovosť. Zamestnávateľ má povinnosť rozvrhnúť pracovný čas tak, aby mal zamestnanec medzi koncom a začiatkom druhej zmeny minimálny odpočinok 12 hodín. Tento odpočinok môže v špeciálnych prípadoch, ako napríklad nepretržitá prevádzka, skrátiť na 8 hodín, za podmienky, že poskytne zamestnancovi do 30 dní rovnocenný náhradný odpočinok.

7.5 Pracovný odpočinok

Každá práca prináša so sebou spotrebu energie, únavu a často aj nepríjemnosti. Preto je dôležité mať v práci odpočinok, organizované striedanie práce a oddychu, napätie a uvoľnenia, aby sa človek nedostal do zbytočnej psychickej vyčerpanosti. K správne mu „rytmu dňa“ patrí oddych. Na rýchlosť unavenia majú vplyv viaceré vonkajšie činitele, ako je teplota a vlhkosť vzduchu, hladina hluku, obsah kyslíka v miestnosti, osvetlenie a farebné riešenie pracovného prostredia, spôsob práce a podobne. Predavačka sa unaví, pretože pracuje postojáčky, sekretárka – pretože sedí, robotníčka – pretože jej práca je monotónna, riaditeľ závodu – pretože má veľa rôznorodých práce.

Obrázok 3 Odpočinok v práci



Zdroj: zena.sme.sk [online] [cit. 2012-08-29]

Je dôležité zdravie pracovníkov, aby mohli podávať lepší výkon. Zdravie považujeme ako stav nie len telesnej, ale aj duševnej pohody. Odpočívať a regenerovať svoje sily musí každý pracovník. Kvalitný pracovný výkon však závisí aj na kvalite odpočinku mimo zamestnania. Dôležité je rodinný spôsob trávenia voľného času, spánku, výživy, oblečenia, hygieny, pohybových aktivít, kompenzácia jednostranného zaťaženia z práce a pracovných povinností. Ak zamestnávateľ poskytne zamestnancov prestávku na oddych, dochádza k prerušeniu práce. Napriek tomu musíme riadiť pravidlami stanovenými zamestnávateľom pre tieto účely napríklad v pracovnom poriadku. Poskytnutie prestávky na oddych je poskytnutie osobného voľna zamestnancovi v rámci pracovnej doby. Aby sme boli počas pracovného času v psychickej pohode, preto odpočívať nemáme len v práci, ale aj mimo práce. Mali by sme si nájsť odpočinok, aký potrebujeme, buď by to bola krátka prechádzka v podvečer, posedenie a rozprávanie s deťmi, poležanie na terase alebo v izbe, plávanie atď. Samotný pojem odpočinku každý prežíva rôzne. Ozajstný odpočinok a regenerácia telesných i duševných síl patrí k dobrému pracovnému štýlu dnešného moderného človeka (Bakalař, 1978).

PRAKTICKÁ ČASŤ

8 PRIESKUM

Prieskumom, ktorý je súčasťou diplomovej práce sme zisťovali názor respondentov na stres a jeho zvládnutie, ale aj konflikty na pracovisku. Predmetom prieskumu boli vyjadrenia obyvateľov mesta Revúca rôznych vekových skupín.

Cieľom prieskumu bolo zistiť názor respondentov na zvládanie stresových situácií.

Z cieľa prieskumu vyplývajú nasledujúce **úlohy**:

1. Zistiť, kedy respondenti dosahujú najlepší výkon?
2. Zistiť, aké sú pracovné vzťahy u respondentov?
3. Zistiť, čo motivuje respondentov k vyššiemu pracovnému výkonom?

Hypotézy, ktoré sme si v prieskume stanovili sú nasledovné:

H1.) Viac ako 50% respondentov nemá zlé pracovné vzťahy.

H2.) Viac ako 70% respondentov je spokojných s finančným ohodnotením v práci.

H3.) Viac ako 30% respondentov dokáže od pracovného výkonu odradiť zlý pracovný vzťah s nadriadeným.

Prieskumné metódy

V prípravnej fáze sme sa na základe preštudovania odbornej literatúry zamerali na získanie poznatkov o danej problematike.

V druhej etape prieskumu - realizačnej, sme sa zamerali na zber faktov prostredníctvom dotazníkovej metódy. Dotazník obsahoval 16 otázok zameraných na názory respondentov ohľadom pracovných vzťahov, ich spokojnosť so zamestnaním, finančným ohodnotením ako aj postojom k pracovnému času a oddychu .

V tretej etape sme spracovali a vyhodnotili dotazníkovú formu na základe využitia matematicko - štatistických metód, percentuálnych výpočtov, ktorých výsledky

sme potom zhrnuli do grafov. Využili sme aj kvalitatívne metódy ako syntéza, analýza a porovnávanie.

Charakteristika prieskumnej vzorky

Predmet prieskumu tvorilo 50 respondentov – obyvateľov mesta Revúca. Na základe pohlavia sa výskumu zúčastnilo 25 mužov a 25 žien.

Respondenti boli poučení, že dotazníky sú anonymné a cieľom dotazníka bolo zistiť ich názory a postoje na pracovnú klímu. Respondenti boli upozornení na správny spôsob vyplnenia dotazníkov, aby boli dosiahnuté hodnoverné výsledky.

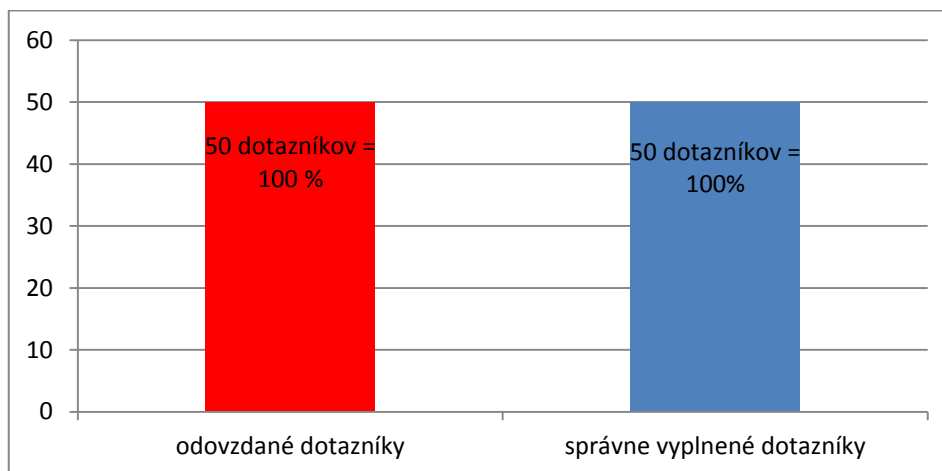
Časový harmonogram výskumu

- 1.) október, november 2012 – príprava teoretickej časti – štúdium odbornej literatúry zameranej na získanie poznatkov o danej problematike,
- 2.) január, február 2013 – vlastný prieskum – rozdanie dotazníkov v meste Revúca a ich vyplnenie.

Analýza a interpretácia výsledkov výskumu:

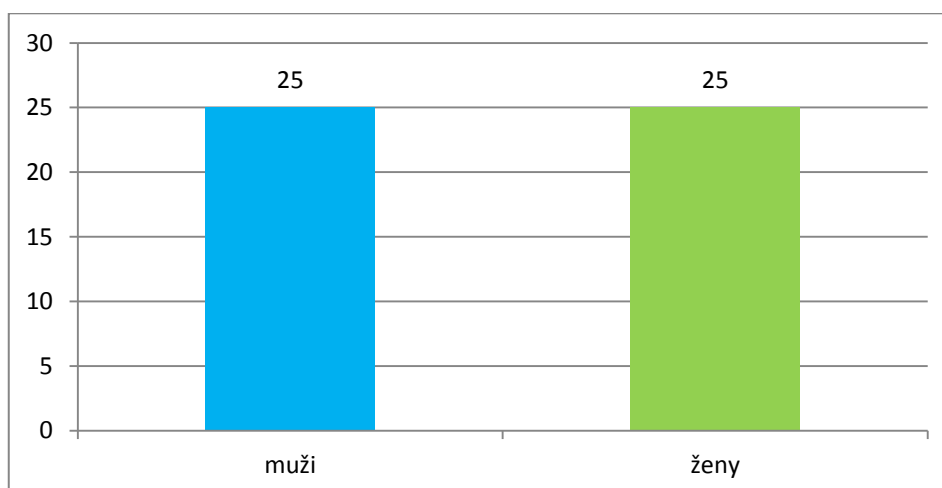
V dotazníku, ktorý tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto diplomovej práce v prílohovej časti, bolo položených 16 otázok, na ktoré respondenti odpovedali zaškrtnutím správnej a pre nich najvhodnejšej odpovede, alebo vypísaním svojho názoru na nami položenú otázku. Odpovede na jednotlivé otázky sme spracovali a výsledky zobrali v nasledujúcich tabuľkách a grafoch :

Graf 1 Dotazník



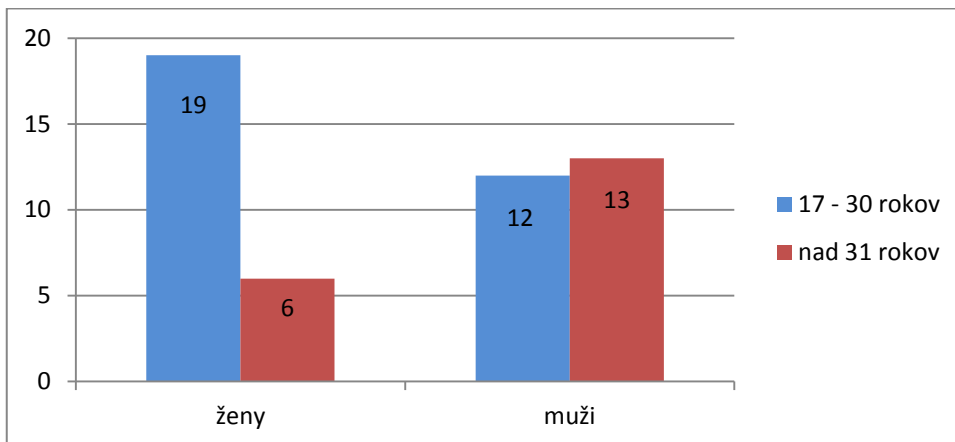
Z dotazníka vyplýva, že na prieskum sme použili 50 dotazníkov, správne vyplnených sa nám vrátilo 50 dotazníkov, to znamená, že návratnosť u dotazníkov je 100%.

Graf 2 Pohlavie u respondentov



Z celkového počtu respondentov tvorili 25 muži, čo činí 50 % a zvyšných 50 % tvorili ženy, ktorých počet bol 25.

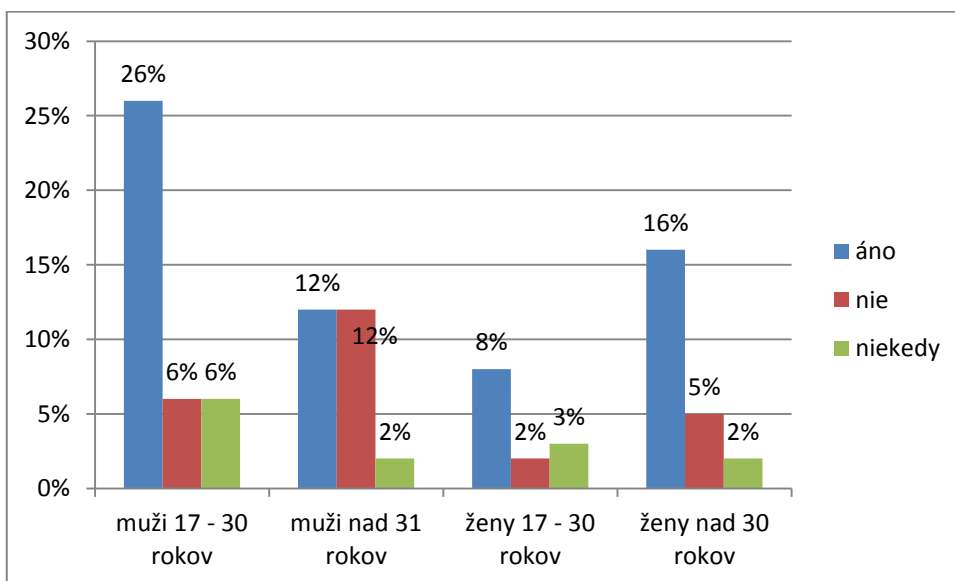
Graf 3 Vek respondentov



Z grafu je zrejmé, že žien vo veku 17 – 30 rokov tvorilo 38 %, nad 31 rokov 12 %. Mužov tvorilo vo veku 17 – 30 rokov 26 %, nad 31 rokov bolo 13 mužov, čo činí 24 %. Z daného vyplýva, že najväčšie vekové zastúpenie u našich respondentov bolo vo veku 17 – 30 rokov.

Otázka 1 – Považujete Vaše zamestnanie okrem fyzickej náročnosti aj za psychicky zaťažujúce?

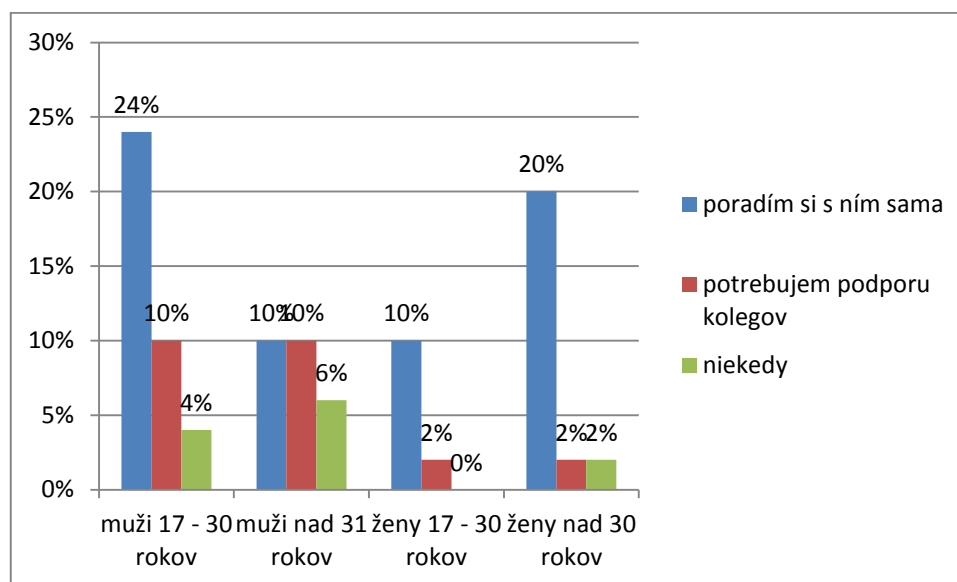
Graf 4 Psychicky a fyzicky náročné zamestnanie



Z grafu vidieť, že z celkového počtu 50 respondentov 62% respondentov považuje svoje zamestnanie za fyzicky aj psychicky zaťažujúce, 25% respondentov odpovedalo, že ich zamestnanie nezaťažuje a 13% respondentov uviedlo občasnú psychickú aj fyzickú záťaž.

Otázka 2 – Ako sa vyrovnávate so stresom v zamestnaní?

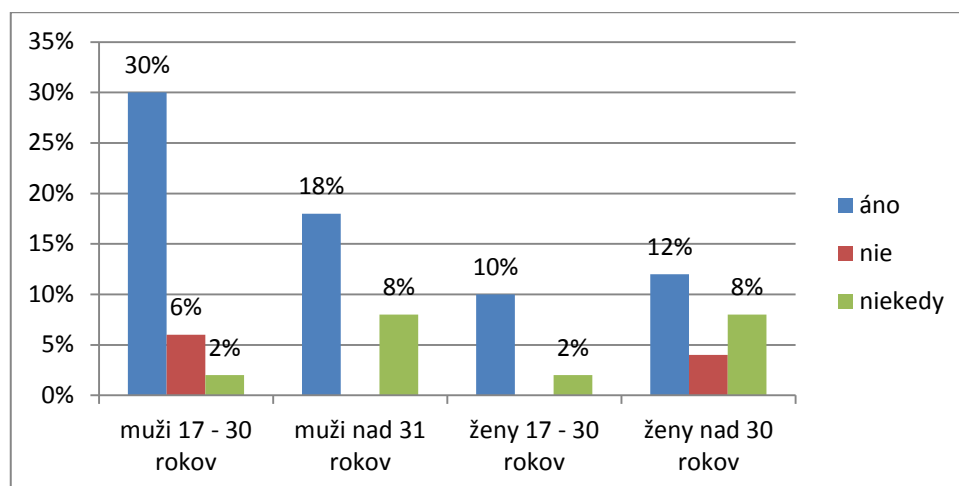
Graf 5 Stres v zamestnaní



Najviac respondentov dokáže pracovný stres zvládnuť sám, čo potvrdilo spolu 64 % mužov a žien. Podporu a pomoc kolegov v prípade potreby využíva 24 % respondentov, najmä mužov. Obdivuhodné je, že stres nezvláda "len" 2% žien nad 30 rokov a 10 % mužov.

Otázka 3 – Viete sa prispôbiť pracovnému tempu, ktoré si vaše zamestnanie vyžaduje?

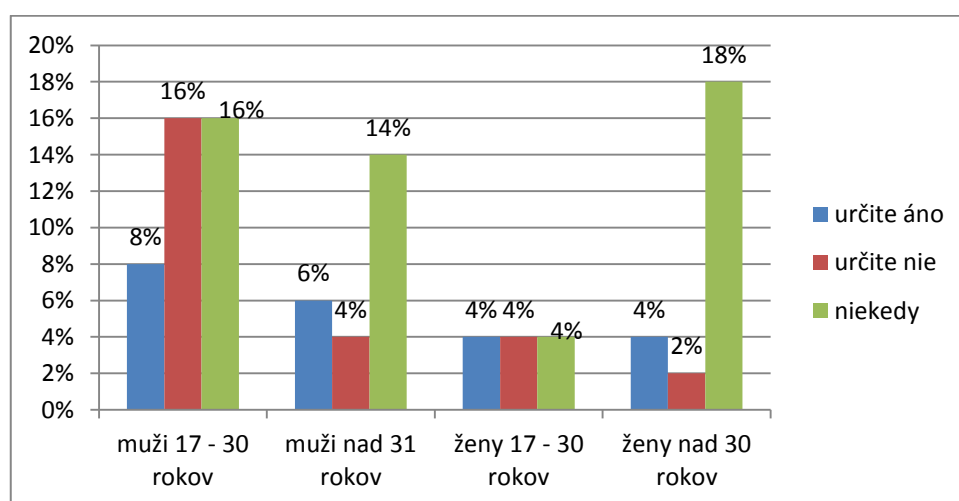
Graf 6 Pracovné tempo



Na otázku, či sa vedia respondenti prispôbiť pracovnému tempu odpovedalo kladne 70% respondentov, z toho 48 % mužov a 22 % žien. Pracovnému tempu sa nevie prispôbiť 6% mužských respondentov vo veku 17 – 30 rokov a 4 % žien vo veku nad 30 rokov. 20 % respondentov na dané otázku odpovedalo, že zvládnutie pracovného tempa závisí od objemu práce a od jej obsahu.

Otázka 4 – Podávate lepší pracovný výkon pod tlakom?

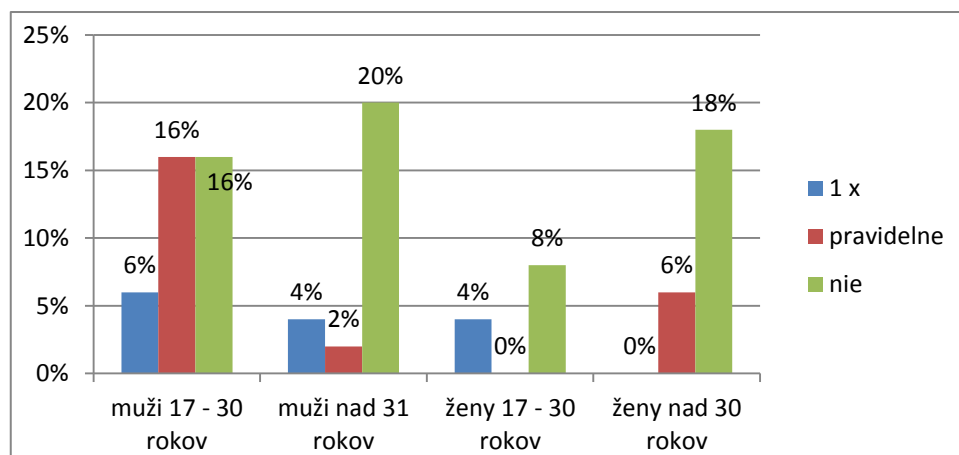
Graf 7 Pracovný výkon



Pod tlakom vydáva lepší pracovný výkon 22 % respondentov, záporne na otázku odpovedalo 26 % respondentov a 52 % uviedlo možnosť, že niekedy pod tlakom vydávajú lepší výkon.

Otázka 5 – Stretli ste sa s diskrimináciou Vašej osoby?

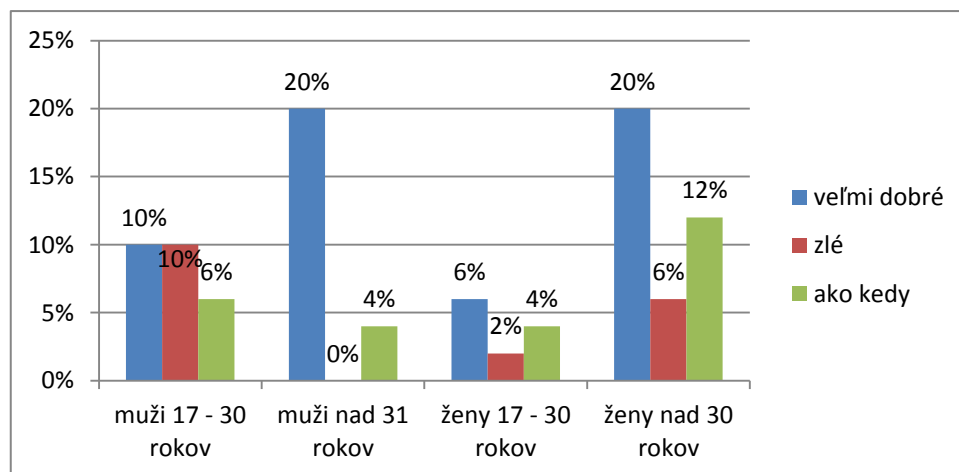
Graf 8 Diskriminácia



Z grafu vyplýva, že 62 % respondentov sa nikdy nestretlo s diskrimináciou. Alarmujúce je, že 24 % respondentov, najmä vo veku nad 31 rokov uviedlo, že sú pravidelne diskriminovaní na pracovisku.

Otázka 6 – Vaše pracovné vzťahy sú:

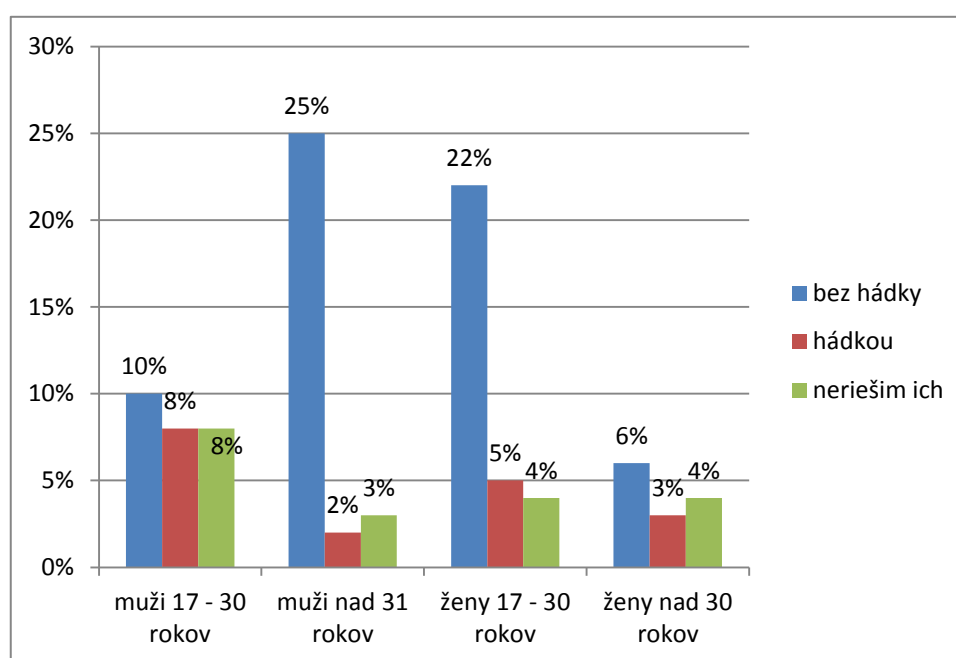
Graf 9 Pracovné vzťahy



26 % žien a 30 % ž mužov uviedlo, že ich pracovné vzťahy sú veľmi dobré. U 26 % respondentov vyhrotila nezhody občas na pracovisku do hádky a zvyšných 18 % respondentov uviedlo, že ich pracovné vzťahy sú veľmi zlé.

Otázka 7 – Konflikty riešite na pracovisku:

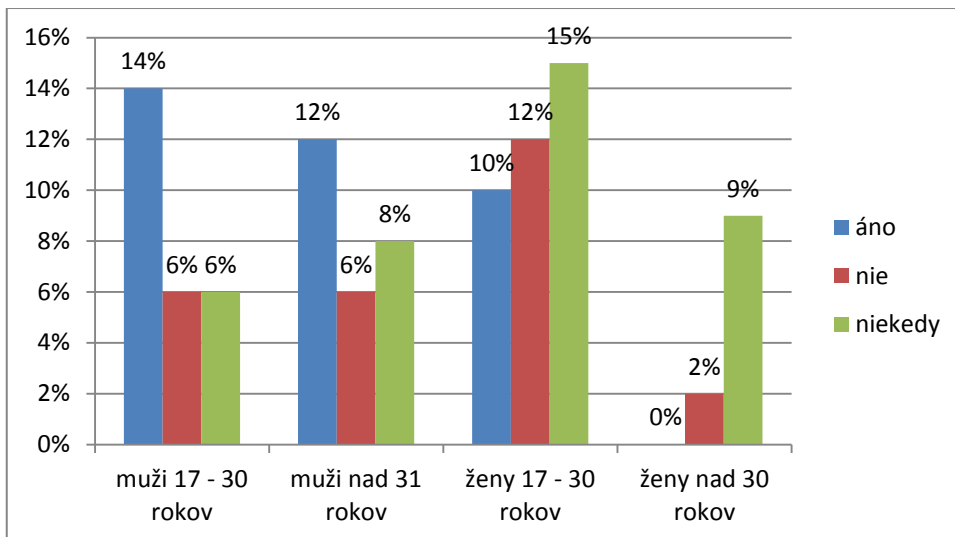
Graf 10 Konflikty na pracovisku



Z grafu vyplýva, že 35 % mužov a 28 % žien pracovné konflikty riešia bez hádky. Hádkou sa snaží konflikt riešiť 18 % z našich respondentov a neriešením, teda ignorovaním konfliktov sa venuje 19 % oslovených mužov a žien.

Otázka 8 – Ste spokojný/á s finančným ohodnotením?

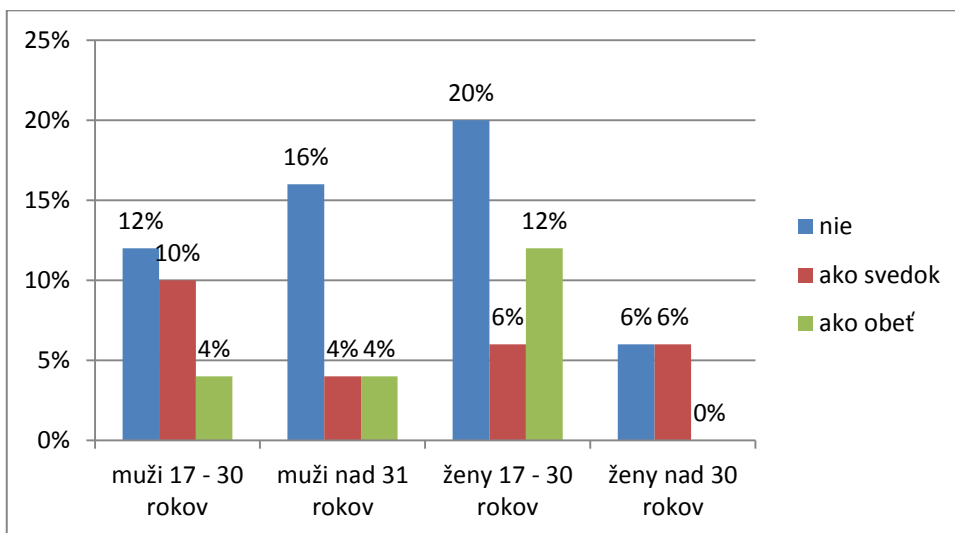
Graf 11 Finančné ohodnotenie



Respondentov sme oslovili v meste Revúca, ktoré je „známe“ veľkou nezamestnanosťou. S finančným ohodnotením je spokojných 36 % respondentov, nespokojnosť vyjadrilo 26 % mužov a žien, občas svoje ohodnotenie uspokojuje 38 % mužov a žien.

Otázka 9 – Stretli ste sa s bossingom?

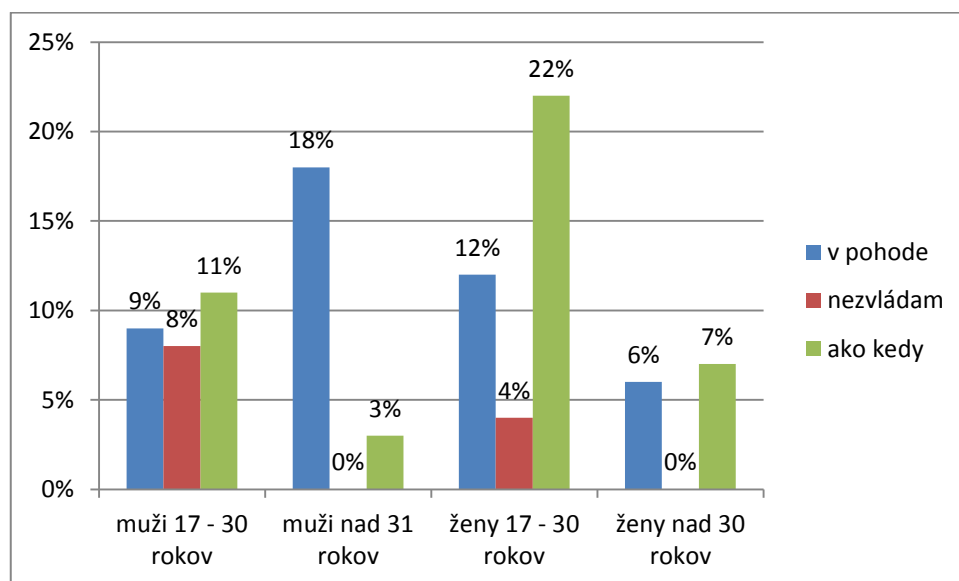
Graf 12 Bossing



Šikanu na pracovisku na vlastnej koži okúsilo 20 % respondentov, ako svedkovia sa s bossingom stretlo 26 % respondentov a zvyšných 54 % respondentov sa s bossingom nestretlo.

Otázka 10 – Ako zvládáte nátlak na rýchle pracovné tempo?

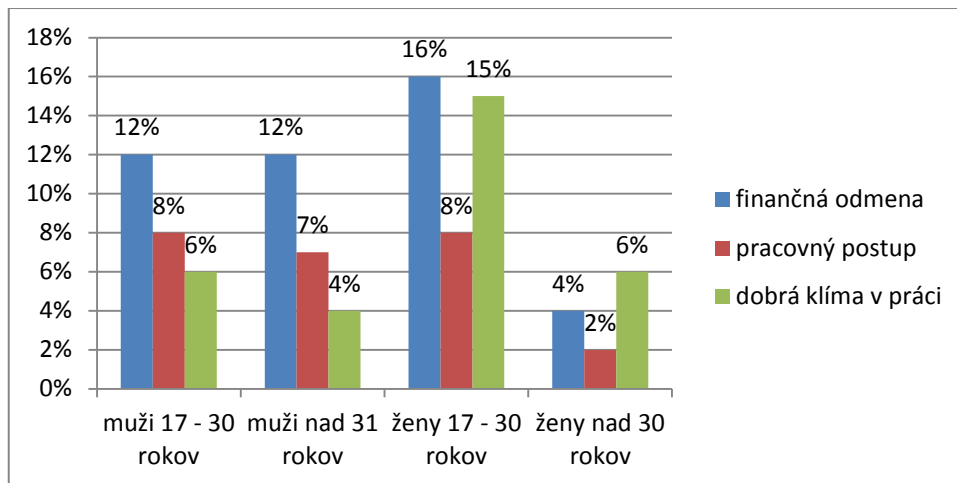
Graf 13 Nátlak na pracovné tempo



Dnešná doba si vyžaduje rýchle adaptovanie sa v pracovnom tempe. Preto práca pod nátlakom sa stala akousi súčasťou. Vysporiadať sa s nátlakom dokáže 45 % respondentov, vysporiadať sa s tým nedokáže 12 % respondentov a občasné vysporiadanie v závislosti od psychickej a fyzickej pohody má vplyv na nátlak u 57% respondentov.

Otázka 11 Motivácia k vyšším pracovným výkonom

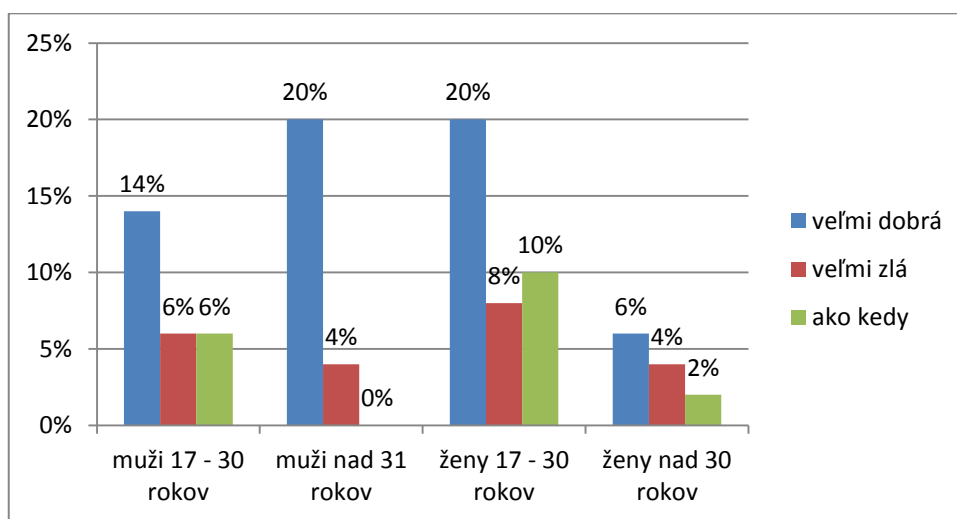
Graf 14 Motivácia



U respondentov sa motivácia prejavuje najmä finančnou odmenou, čo potvrdilo 44 % respondentov. Pracovný vzostup v zamestnaní je motivujúcim faktorom u 25 % mužov a žien. Dobrá klíma, priateľský kolektív a dobré pracovné vzťahy motivujú 31 % respondentov.

Otázka 12 Aká komunikácia prebieha medzi vami a vašimi nadriadenými?

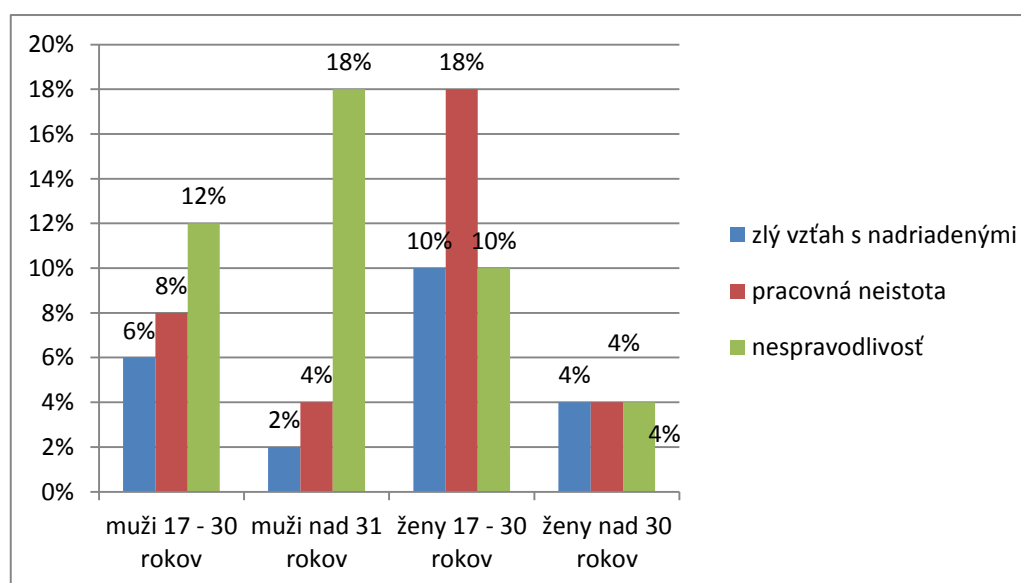
Graf 15 Komunikácia



Z grafu vyplýva, že u 60 % respondentov prebieha veľmi dobrá komunikácia medzi pracovníkmi a ich nadriadenými, pričom nadriadení majú ochotu vysvetliť potreby pracovného postupu pokojným, nekonfliktným spôsobom. 22 % respondentov uviedlo, že s nadriadenými si vôbec nerozumejú a 18 % respondentov sa občas dostane do zlej komunikácie z dôvodu menších nedorozumení počas výkonu svojho povolania.

Otázka 13 Čo vás dokáže odradiť od pracovného výkonu

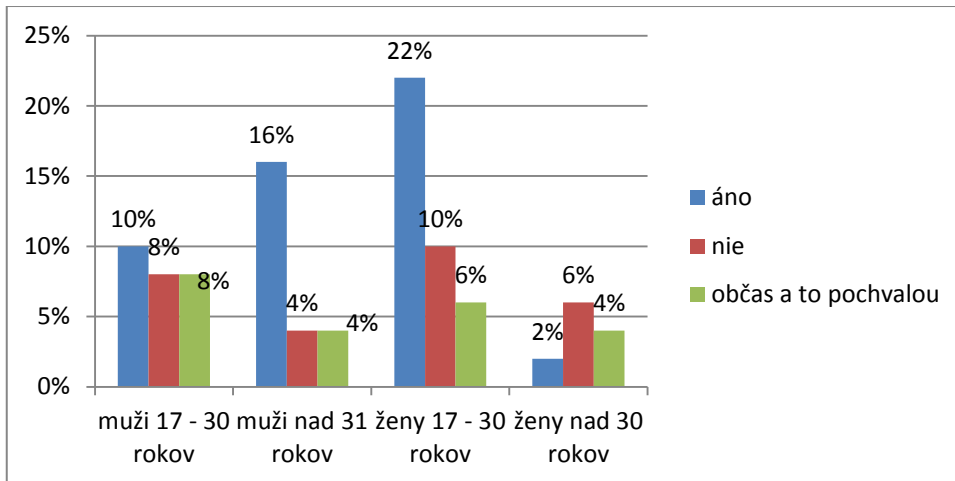
Graf 16 Odradenie od pracovného výkonu



Podávanie lepšieho výkonu dokáže demotivovať zlý vzťah s nadriadeným 22 % respondentov, pracovná neistota a nestálosť v zamestnaní má vplyv na zhoršený pracovný výkon u 34 % respondentov. Najviac, 44 % mužov a žien odrádza od podávania lepších výkonov v práci nespravodlivosť a to najmä v tom, ak spolupracovník obdrží za menší výkon rovnaké, niekedy možno aj vyššie ohodnotenie.

Otázka 14 Ocenenie za mimoriadny pracovný výkon:

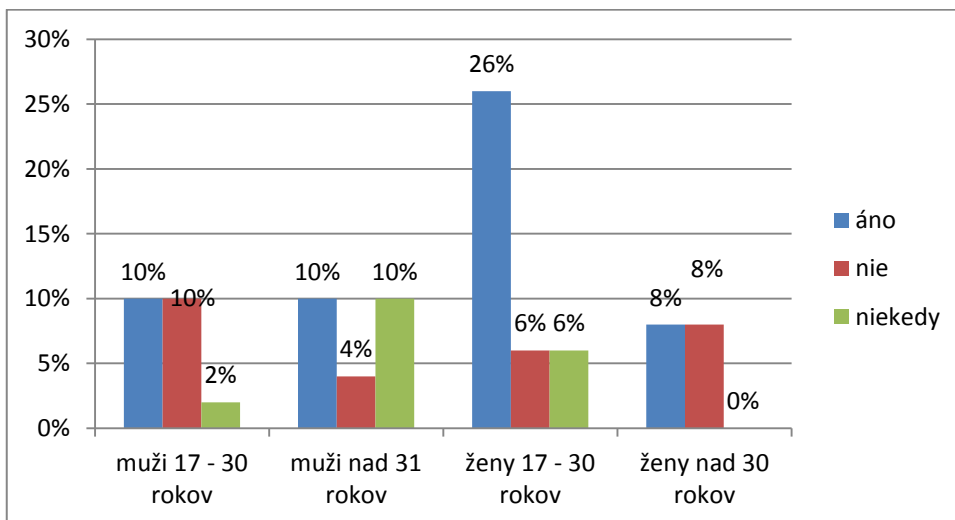
Graf 17 Ocenenie



Z celkového počtu respondentov 50 % uviedlo, že počas výkonu svojej práce dostali ocenenie za mimoriadny pracovný výkon, 28 % nebolo ocenených a zvyšných 22 % dostal od nadriadených pochvalu.

Otázka 15 Ste spokojný so svojim pracovným oddychom?

Graf 18 Pracovný oddych



Je vidieť, že najspokojnejšie sú s pracovným oddychom ženy vo veku 17 – 30 rokov, čo potvrdilo 26 % žien. Celkovo z grafu vyplýva, že spokojnosť s pracovným oddychom odsúhlasilo 54 % respondentov, nespokojnosť vyjadrilo 28 % a možnosť občas zaškrtnúť 18 % mužov a žien.

Otázka 16 Ako ste spokojný so svojim zamestnaním a čo by ste na ňom zmenili? (odpoveď podľa vlastného názoru)

Na danú otázku odpovedali respondenti podľa vlastného uváženia. Väčšina respondentov uvádzala spokojnosť so svojim zamestnaním. Zmenu v zamestnaní by respondenti riešili lepším ohodnotením, zmenou nadriadeného, lepšou pracovnou morálkou ako aj skrátením pracovnej doby hlavne počas letného obdobia.

Z hypotéz, ktoré sme si v prieskume stanovili, respondenti uviedli:

H1.) Viac ako 50% respondentov nemá zlé pracovné vzťahy.

Z prieskumu vyplynulo, že dobré pracovné vzťahy má 56 % respondentov, z toho 30 % mužov a 26 % žien.

Z daného usudzujeme, že **hypotéza 1 je pravdivá.**

H2.) Viac ako 70% respondentov je spokojných s finančným ohodnotením v práci.

Spokojnosť s finančným ohodnotením v práci vyjadrilo 36 % respondentov, nespokojných je 26 % mužov a žien.

Z výsledkov vyplynulo, že **hypotéza 2 nie je pravdivá.**

H3.) Viac ako 30% respondentov dokáže od pracovného výkonu odradiť zlý pracovný vzťah s nadriadeným.

Podávanie lepšieho výkonu dokáže demotivovať zlý vzťah s nadriadeným 22 % respondentov, pracovná neistota a nestálosť v zamestnaní má vplyv na zhoršený pracovný výkon u 34 % respondentov.

Z prieskumu vyvodzujeme záver, že **hypotéza 3 nie je pravdivá.**

ZÁVER

Ľudský faktor v pracovnom procese si vyžaduje systematickú a cieľavedomú pozornosť. Cieľom tejto práce bolo zamyslieť sa nad niektorými faktami, ktoré týkajúce sa problematiky psychickej nepohody na pracovisku a s tým súvisiaceho pracovného výkonu. Najdôležitejšie je si uvedomiť vzniknutý problém a mať záujem o skúmanie a riešenie problémov v oblasti práce. Neriešný problém sa môže stať vážnym problémom. Keď sú ľudia nespokojní hľadajú potom uplatnenie inde a nedostatok pracovníkov začína vážne ovplyvňovať plnenie úloh a zároveň zníženie pracovného výkonu. Problémy sa potom riešia v časovom strese a tým vzniká psychická nepohoda na pracovisku a vo vnútri kolektívu. Stres predstavuje druhý najčastejšie uvádzaný problém súvisiaci s prácou. Stále rastie počet osôb trpiacich stresujúcimi podmienkami. Zvyšujú sa nároky na zamestnancov v oblasti meniacich sa podmienok práce. Zamestnanci pociťujú väčšiu neistotu v práci, znižujú sa ich počty v dôsledku využívania externých služieb, vyžaduje sa od nich väčšia flexibilita, pokiaľ ide o úlohy a zručnosti, zvyšuje sa pracovné zaťaženie a tlak a vzniká veľká nerovnováha medzi pracovným a osobným životom. Takýto stres môže ohroziť pracovnú bezpečnosť a prispieť k zdravotným problémom, môže byť príčinou utrpenia nielen na pracovisku, ale aj doma. Práca v strese vedie často k nepozornosti a k nesústredenosti, čo môže viesť k pracovnému úrazu. Druhou stránkou stresu je to, že nie je dodržaná kultúra práce – nárok občana na uspokojivé pracovné podmienky a ochranu zdravia pri práci. Stres vplýva nielen na zdravie a bezpečnosť zamestnancov, ale v konečnom dôsledku ovplyvňuje i prosperitu organizácie.

Poskytnutie základných informácií súvisiace s daným problémom bolo prvým cieľom, ktorý sme si stanovili pri písaní tejto práce. Šlo nám však aj o zložitejší problém, ktorého riešenie nespočíva len v získavaní poznatkov, ale aj v znalostiach o spôsobe ich aplikácie v konkrétnych podmienkach. Práve to pokladáme za nosnú časť práce. Cieľom diplomovej práce bolo popísať a zhodnotiť stav stresových faktorov Na celom svete milióny pracovníkov čelia psychosociálnym rizikám pri práci. Túto prácu by sme odporučili hlavne, tým ktorí majú problémy v zamestnaní a trpia psychickou poruchou nepohody na pracovisku. Boli by sme radi, keby čitateľ našiel v tejto práci také myšlienky, ktoré mu poskytnú nielen informácie, ale aj podnety na skvalitnenie

práce s ľudmi a ktoré aspoň v malej miere pozitívne ovplyvnia jeho činnosť a spôsob správania sa na pracovisku. Tým prispievajú k jeho osobným úspechom, zvýšia výkonnosť práce pre ľudí, podnik a celú spoločnosť.

Na základe teoretických poznatkov a všeobecne známej praxe boli stanovené tieto hypotézy:

Predpokladáme, že viac ako 50 % respondentov nemá zlé pracovné vzťahy.

1. Predpokladáme, že viac ako 50 % respondentov je spokojných s finančným ohodnotením v práci.
2. Predpokladáme, že viac ako 30 % respondentov dokáže od pracovného výkonu odradiť zlý pracovný vzťah s nadriadeným.

Z troch hypotéz sa nám potvrdila len hypotéza prvá, hypotéza č. 2 a č. 3 sa nepotvrdili.

ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY A INTERNETOVÝCH ZDROJOV

1. ARMSTRONG, M. *Řízení lidských zdrojů*. Praha: 1. Vyd. Grada, 2002.
2. BAJČÍK, V., BRONIŠ, M. *Psychická zátěž a bezpečnost při práci*. 1. Vyd. Bratislava: Roh, 1981.
3. BAKALÁŘ, E. *Umění odpočívat*. Praha: 1. Vyd. Práce, 1978.
4. BANDŽEJOVÁ, M. *Psychologické aspekty pracovního prostředí*. 1. vyd. Bratislava: Roh, 1979.
5. DOČKAL, V., MUSIL, M., PALKOVIČ, V., MIKOLOVÁ, J. *Psychológia nadania*. Bratislava: 1. Vyd. Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 1987.
6. GALLWEY, T. *Tajemství vysoké pracovní výkonnosti*. Praha: 1. Vyd. Management Press, 2004. ISBN 80-726-11.
7. KOLLÁRIK, T., KUBALÁK, M. *Psychológia na pracovisku*. 1. Vyd. Bratislava : Obzor, 1979.
8. KOWALCZUK, R. *Psychológia v práci s ľuďmi*. 1. Vyd. Bratislava : Roh, 1973.
9. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: 1. Vyd. Portal, 2003. ISBN 9788073675028.
10. MEISNER, J. *Škola duševního zdraví*. Praha: 1. Vyd. Státní pedagogické nakladatelství, 1976.
11. MÍČEK, L. *Sebevýchova a duševní zdraví*. Praha: 5. Vyd. Státní pedagogické nakladatelství, 1945.
12. ORLÍK, J. *Lexikón slušného správania*. Žilina: 1. Vyd. Žilinské tlačiarne, 1997. ISBN 80-967838-7.
13. RICHARDS, M. *Stres*. 1. Vyd. Praha: Portál, 2006.
14. RYMEŠ, M. *Adaptace pracovníků a pracovních kolektivů*. 1. Vyd. Praha: Svoboda, 1985.
15. SCHRONK, R. *Pružný pracovní čas*. Bratislava: 1. Vyd. Práce, 1990. ISBN 80-7094-210-X.
16. ŠÍPOŠ, I., KOLLÁRIK, T., *Sociálna psychológia práce*. 1. Vyd. Bratislava: Roh, 1975

Internetové zdroje:

Referáty.sk [online]. 2000-2012 [cit. 2012-09-09]. Dostupné z :

<http://referaty.atlas.sk/odborne-humanitne/ekonomia/9844/sociologia-prace>

KOŽUCHOVÁ, M. a kol. *Človek a svet práce*. [online]. Bratislava: Štátny pedagogický ústav, 2009 [cit. 2012-09-14]. Dostupné z:

http://www.statpedu.sk/files/documents/svp/1stzs/isced1/vzdelavacie_oblasti/pracovne_vyu%C4%8Dovanie_isced1.pdf

Štátnicové otázky, Pedagogika „A“ – Základy psychológie a pedagogiky [online]. 2012 [cit. 2012-19-09]. Dostupné z :

<http://www.teologia.iskra.sk/docs/neautorizovane/statnice/jkl/A-jkl.psychologia.pdf>

Zones.sk [online] 2008-2012 [cit. 2012-09-23]. Dostupné z :

<http://www.zones.sk/studentske-prace/psychologia/3196-psychologia-predmet-zakladatelia-discipliny/>

Wikipedia.org [online] 2012 [cit. 2012-09-27]. Dostupné z:

[http://sk.wikipedia.org/wiki/Stres_\(psychol%C3%B3gia\)](http://sk.wikipedia.org/wiki/Stres_(psychol%C3%B3gia))

Biocare.sk [online] 2012 [cit. 2012-10-01]. Dostupné z:

http://biocare.sk/zdrava_vyziva/clanok/za-vsetko-moze-stres

Portal.gov.sk [online] 2012 [cit. 2012-10-01]. Dostupné z:

<http://portal.gov.sk/Portal/sk/Default.aspx?CatID=39&aid=1632>

Osha.europa.eu [online] 2012 [cit. 2012-10-0]. Dostupné z:

<http://osha.europa.eu/sk/seminars/emerging-psychosocial-risks-related-to-osh/speech-venues/speeches/mental-health-at-the-workplace-and-the-european-pact-on-mental-health>

Enoviny.sk [online] 1997-2012 [cit. 2012-10-10]. Dostupné z:

<http://www.enoviny.sk/?cid=65540>

sk.wikipedia.org [online] 2012 [cit. 2012-11-10]. Dostupné z:

<http://sk.wikipedia.org/wiki/Konflikt>

istp.sk [online] 1999-2010 [cit. 2012-11-10]. Dostupné

z:<http://www.istp.sk/clanky/konflikty-na-pracovisku-a-ich-riesenie-33.php>

Johnsoncontrols.sk [online] 1012 [cit. 2012-08-29]. Dostupné z:

http://www.google.sk/imgres?q=Johnsoncontrols.sk&um=1&hl=sk&sa=N&biw=1163&bih=644&tbm=isch&tbnid=Gy41u4RkhHgviM:&imgrefurl=http://www.johnsoncontrols.sk/content/sk/sk/careers/diversity_in_the_workplace.html&docid=U0i2q8wajTulwM&imgurl=http://www.johnsoncontrols.sk/content/sk/sk/careers/diversity_in_the_workplace/jcr%25253Acontent/centerpar/62906.img.jpg/1330416637784.jpg&w=466&h=401&ei=gLZ4ULXCFliVswbWIIDYCg&zoom=1&iact=hc&vpx=738&vpy=259&dur=3&hovh=209&hovw=242&tx=99&ty=96&sig=112160965325703966595&page=2&tbnh=132&tbnw=167&start=13&ndsp=21&ved=1t:429,r:12,s:20,i:168

sportcenter.sk [online] 1012 [cit. 2012-13-10]. Dostupné z:

<http://www.sportcenter.sk/stranka/adaptacny-efekt-ako-vysledok-reakcie-organizmu-na-alaktatovy-a-laktatovy-obsah-treningoveho-a-sutazneho-zatazenia>

ZOZNAM OBRÁZKOV, GRAFOV A SCHÉM

Obrázok 1 Pracovné vzťahy na pracovisku

Obrázok 2 Pozitívna a negatívna adaptácia

Obrázok 3 Odpočinok v práci

Graf 1 Dotazník

Graf 2 Pohlavie respondentov

Graf 3 Vek respondentov

Graf 4 Psychicky a fyzicky náročné zamestnanie

Graf 5 Stres v zamestnaní

Graf 6 Pracovné tempo

Graf 7 Pracovný výkon

Graf 8 Diskriminácia

Graf 9 Pracovné vzťahy

Graf 10 Konflikty na pracovisku

Graf 11 Finančné ohodnotenie

Graf 12 Bossing

Graf 13 Nátlak na pracovné tempo

Graf 14 Motivácia

Graf 15 Komunikácia

Graf 16 Odradenie od pracovného výkonu

Graf 17 Ocenenie

Graf 18 Pracovný oddych

PRÍLOHY

Dotazník

autor: Hencelová Dušana

január, 2013

Dostáva sa vám do rúk dotazník, ktorý nám pomôže pri spracovaní prieskumu mojej diplomovej práce. Záverečná práca sa zaoberá problematikou psychickej nepohody na pracovisku a pracovného výkonu. Dotazník je anonymný, preto vás prosím, aby Vaše odpovede boli pravdivé.

Zaškrtnite iba jednu a tú odpoveď ktorá je vám blízka.

V úvode dotazníka je veľmi dôležité, aby ste nezabudli odpovedať na otázku týkajúcu sa vášho pohlavia a veku. Pri poslednej otázke nás zaujíma Váš názor so spokojnosťou vo svojom zamestnaní čo by ste na svojom pracovisku zmenili.

Pohlavie		Muž		Žena
Vek		17-30		nad 31 rokov

1. Považujete vaše zamestnanie okrem fyzickej náročnosti aj za psychicky zaťažujúce:

- Áno
- Nie
- Niekedy

2. Ako sa vyrovnávate so stresom v zamestnaní:

- Poradím si s ním sám/a
- Potrebujem podporu kolegov
- Stres nezvládam na pracovisku

3. Viete sa prispôbiť pracovnému tempu, ktoré si vaše zamestnanie vyžaduje:

- Áno
- Nie
- Niekedy, záleží to podľa objemu a obsahu práce

4. Podávate lepší pracovný výkon, keď ste pod tlakom:

- Určite áno
- Určite nie
- Niekedy, záleží to podľa situácie

5. Stretli ste sa v práci s diskrimináciou Vašej osoby:

- Raz som sa s tým stretol/a
- Pravidelne som diskriminovaný/á na pracovisku
- Nie, nikdy som sa s diskrimináciou nestretol

6. Vaše pracovné vzťahy sú:

- Veľmi dobré
- Zlé
- Občas sa to vyhrotí do hádky

7. Konflikty riešite na pracovisku:

- Snažím sa situáciu vyriešiť s rozumom bez hádky
- Hádkou
- Neriešim ich

8. Ste spokojný/á so svojim finančným ohodnotením:

- Áno
- Nie
- Niekedy

9. Stretli ste sa niekedy s bossingom – šikanou zo strany nadriadeného k podriadenému (zadávaním nezmyselných úloh, väčšou kritikou na Vašu adresu, málo času na vypracovanie úloh...):

- Nie nestretol/a
- Áno stretol/a, bola/a som svedkom
- Áno stretol/a, bol/a som obeťou

10. Ako zvládáte nátlak na rýchle pracovné tempo:

- Zvládam to v pohode
- Neviem to zvládnuť
- Záleží to od mojej psychickej a fyzickej pohody v daný deň

11. Čo Vás najviac motivuje k vyšším pracovným výkonom:

- Finančné odmeny za dobrú prácu
- Možnosť pracovného postupu
- Priateľský kolektív a dobré pracovné vzťahy

12. Aká komunikácia prebieha medzi Vami a Vaším nadriadeným:

- Veľmi dobrá, nariadený má snahu mi všetko vysvetliť pokojným spôsobom
- Veľmi zlá, vôbec si s nadriadeným nerozumiem
- Občas vniknú medzi nami menšie nedorozumenia

13. Čo Vás dokáže odradiť od pracovného výkonu:

- Zlý vzťah s nadriadeným
- Pracovná neistota v zamestnaní
- Nespravodlivosť, keď iný pracovník dostane za menší výkon rovnakú odmenu

14. Za mimoriadny pracovný výkon ste bol/a ocenený/a:

- Áno bol/a som
- Nie nebol/a som
- Občas ma nadriadený pochváli

15. Ste spokojný so svojim pracovným oddychom:

- Áno
- Nie
- Niekedy máte málo času na oddych

16. Ako ste spokojný so svojím zamestnaním a čo by ste na Vašom pracovisku zmenili:

(Odpoveď napíšte podľa vlastného názoru)

.....
.....
.....
.....

Ďakujeme za Váš čas

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Meno autora: Dušana Hencelová

Odbor: Špeciálna pedagogika (SPPG)

Forma štúdia: Kombinované štúdium

Názov práce: Psychická nepohoda na pracovisku a pracovný výkon

Rok: 2013

Počet strán textu: 76

Celkový počet strán príloh: 16

Počet titulov slovenských použitých zdrojov: 8

Počet titulov zahraničných použitých zdrojov: 8

Počet internetových zdrojov: 13

Vedúci práce: PhDr.Pavel Beňo