

**UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO
PRAHA**

bakalárske kombinované štúdium
2009 – 2012

BAKALÁRSKA PRÁCA

Anton Štaffa

Stres a techniky zvládania stresu v oblasti súkromných
bezpečnostných služieb.

Praha 2012

Vedúca bakalárskej práce: PhDr. Eva Živčicová, PhD.

COMENIUS UNIVERSITY PRAGUE

Bachelor Combined Study
2009 - 2012

BACHELOR THESIS

Anton Staffa

Stress and stress management techniques in private security
service

Prague 2012

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

Prehlásenie.

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

Súhlasím s prezenčným sprístupnením svojej práce v univerzitnej knižnici.

V Bratislave dňa 15.3.2012

Anton Štaffa

Pod'akovanie

Chcel by som sa poďakovať v prvom rade mojej vedúcej práce pani PhDr. Eve Živčicovej PhD. za jej odbornú a metodickú pomoc pri spracovávaní bakalárskej práce. Zároveň sa chcem poďakovať spoločnosti G4S secure solutions a.s., že mi umožnila spoznať, nadobudnúť a porozumieť prostrediu súkromnej bezpečnosti. Ďakujem aj pánovi Ivanovi Žiačkovi zo spoločnosti G4S, ktorý ochotne, nezištne a intenzívne podporoval moje aktivity.

Anotácia

Bakalárska práca sa zaoberá stresom, pôsobením stresu na ľudský organizmus, taktiež aj vonkajšími vplyvmi, ktoré pôsobia na vyvolanie záťažových situácií v súkromných bezpečnostných službách. Predstavuje prostredie , v ktorom pracovníci bezpečnostných služieb pôsobia. Zároveň predstavuje metódy zvládania stresu, techniky zvládania stresu.

Kľúčové pojmy

Bezpečnosť, riziko, strážna služba, stres, súkromná bezpečnostná služba, techniky zvládania stresu, zamestnanec.

Annotation

Bachelor thesis includes a general term stress, influence of stress on human organism, extern effects which can cause burdening situations in private security services. Stress represents an environment, in which employees of security services operate. Thesis, at the same time, describes methods to manage stress and stress management techniques.

Key words

Security, a risk, guard service, stress, private security service, stress management techniques, employee

OBSAH

ÚVOD	8
TEORETICKÁ ČÁST	
1. Stres	9
1.1 Príčiny vzniku stresu, stresory	10
1.2 Meranie stresu.....	12
1.3 Vplyv stresu na zdravotný stav.....	13
2. Bezpečnosť.....	15
2.1 Vymedzenie pojmov	15
2.2 Súkromná bezpečnosť.....	17
2.3 Zamestnanci.....	19
2.4 Riziká pôsobiace na pracovníka SBS.....	21
2.5 Prejavy stresu.....	22
2.6 Emócie.....	25
3. Zvládanie stresu.....	26
3.1 Adaptácia.....	26
3.2 Eliminácia a predchádzanie stresu.....	28
3.3 Techniky zvládania stresu.....	28
PRAKTICKÁ ČÁST	
4 Prieskum vplyvu stresu a techník zvládania stresu v oblasti SBS.....	33
4.1 Cieľ prieskumu.....	33
4.2 Metódy prieskumu.....	33
4.3 Hypotézy prieskumu.....	34
4.4 Spracovanie dát	34
4.5 Prieskumná vzorka.....	34
4.6. Výsledky prieskumu a ich interpretácia.....	36
4.7. Verifikácia hypotéz prieskumu	42
4.8. Diskusia a odporúčanie pre prax.....	43
ZÁVER	46
ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY A PRAMEŇOV	48
ZOZNAM POUŽITEJ ZAHRANIČNEJ LITERATÚRY A PRAMEŇOV	49
ZOZNAM GRAFOV	50
ZOZNAM PRÍLOH	51

ÚVOD

Človek počas svojho života prežíva množstvo životných udalostí, ktoré pôsobia na jeho psychiku pozitívne, alebo negatívne. Najčastejšou diagnostikou, ktorá vysvetľuje príčiny rôznych chorôb je stres. V dnešnej modernej civilizácii je to najčastejšie používané slovo, či diagnostika. Prežívame ho v súkromí, v pracovnom prostredí, prežívame ho pri tragickým udalostiach, nehodách, doma aj v zamestnaní. V bakalárskej práci sme sa zamerali na oblasť súkromných bezpečnostných služieb, ktoré v mnohých činnostiach supľujú bezpečnostné zložky štátu. Pracovníci týchto služieb pôsobia v prostredí, ktoré charakterizujeme ako nebezpečné, rizikové, kriminálne. Ich úlohou je zabrániť akýmkoľvek útokom na osobné vlastníctvo. Je to prostredie s veľkým množstvom stresorov pôsobiacich priamo na človeka. Úlohou tejto práce je poukázať na prostredie a vplyv stresu v oblasti súkromných bezpečnostných služieb a taktiež potrebu poznania techník zvládania stresu ako prevenciu voči negatívnym javom spojených so stresom.

Bakalárska práca sa skladá z teoretickej a praktickej časti. V prvej kapitole sme sa zamerali na vymedzenie pojmu stres, jeho meranie a vplyv na zdravotný stav človeka. Druhá kapitola vysvetľuje pojem bezpečnosť vrátane súkromnej bezpečnosti, objasňuje jej riziká a prostredie, v ktorom pôsobia zamestnanci súkromných bezpečnostných služieb. Tretia kapitola popisuje zvládanie stresu pomocou techník, ktoré sú rozdelené do kategórií. V rámci praktickej časti bakalárskej práce sme sa zamerali na zistenie vplyvu stresu a techník zvládania stresu v oblasti súkromnej bezpečnosti. Výsledky prieskumu sú znázornené graficky a interpretované v štvrtej kapitole bakalárskej práce.

Poznanie techník zvládania stresu môže obohatiť život pracovníka, ktorý sa pohybuje v tak náročnom prostredí a po prežití akejkoľvek záťažovej situácie s využitím techník zvládania stresu sa implementovať naspäť do pracovného i mimopracovného prostredia.

1. STRES

Ak v priebehu akejkoľvek ľudskej činnosti pôsobí na človeka rušivý faktor sťažujúci, alebo znemožňujúci uspokojenie potrieb, dosiahnutie cieľov ide o stres. Stres je každá psychická záťaž, ktorú nepriaznivo prežívame. „H. Selye nazval stresom tie zmeny, ktoré sa odohrávajú v organizme.“ (BOROŠ, ONDRIŠKOVÁ, ŽIVČICOVÁ, 2000, s. 208). Stres je určitým stavom tela a mysle a má na oba určitý dopad. Prejavuje sa to veľkým počtom zistiteľných chemických a fyziologických diania v orgánoch tela. Tieto skutočnosti je dôležité poznať a uvedomovať si ich (KŘIVOHLÁVEK, 1994). Harold „Basowitz charakterizuje stres ako stav, ktorým je ohrozované uspokojovanie základných potrieb organizmu.“ (BOROŠ, ONDRIŠKOVÁ, ŽIVČICOVÁ, 2000, s. 208). Stres je reakcia organizmu na interné a externé procesy. Pod stresom chápeme vnútorný stav človeka, ktorý je ohrozený, alebo ohrozenie očakáva, pričom sa domnieva, že obrana proti nepriaznivým vplyvom nie je dostatočne silná. Stres môžeme definovať ako stav napätia spôsobeným uspokojením (eustres), alebo neuspokojením (distres) potrieb organizmu.

Rozlišujeme dva druhy stresu :

- a) Distres – negatívny, škodlivý a ničivý stres. Tento pojem sa používa pri označení najnepriaznivejšej stresovej situácie.
- b) Eustres – je pozitívny, povzbudzujúci a životne dôležitý stres. Príkladom eustresu môže byť stav radostného očakávania. (APISS, OBČIANSKÉ ZDRUŽENIE)

Podľa intenzity reakcie človeka vymedzujeme :

- a) Hyperstres – stres, prekračujúci hranice vyrovnania sa so stresom, presahuje mädze zvládania

- b) Hypostres – stres, ktorý nedosahuje mieru preťaženia, nepresahuje mieru zvládnuteľnosti, ale kumuláciou a dlhodobým pôsobením môže prerásť do hypostresu.

1.1 Príčiny vzniku stresu, stresory.

Reakcie prebiehajúce v organizme majú pri rozličných stresoch u ľudí do veľkej miery rovnaký charakter (APISS, OBČIANSKÉ ZDRUŽENIE). Podľa Boroša, Ondriškovej, Živčicovej sa samotným podnetom, stresorom stáva čokoľvek, čo ohrozuje alebo marí realizáciu cieľov organizmu. O tom čo sa stane stresorom nerozhoduje druh a intenzita podnetovej situácie, ale rozhodujúci je význam ktorý pre človeka situácia má. Tá vyvoláva u človeka podráždenosť (nervozitu), duševné napätie, únavu, pocit slabosti, narúša koncentráciu. Uvádzame stresogénne faktory z hľadiska subjektívneho prežívania, ktoré môžu byť:

- a) sťažené životné podmienky – preťaženosť v práci, v rodinnom živote,
- b) časový deficit – subjektívne prežívaný nedostatok času pri realizácii prijatého rozhodnutia,
- c) tlak povinností – silné prežívanie zodpovednosti za správne i presné realizovanie pridelenej úlohy,
- d) tlak ohrozenia – súvisí s podmienkami skutočného, či možného ohrozenia.

Podľa Boroša, Ondriškovej a Živčicovej pre vnútorné odlišenie tiesnivej situácie človeka v stresovej situácii používame termín stresor. Termín stresor je možné chápať ako negatívne na človeka pôsiaci vplyv. Stresor môže byť materiálny, ako napríklad nedostatok tekutiny, potravy a taktiež môže byť stresor sociálny a to pôsobenie jedného človeka na druhého napríklad agresivita, netaktnosť. Stresorom môže byť aj nedostatok času, osamelosť či naopak nedostatok miesta. H Selye uvádza fyzikálne stresory a

emocionálne stresory. Do prvej skupiny fyzikálne stresory radíme jedy a pohlavy, jedná sa o alkohol, nikotín, kofeín, a iné drogy. Radíme sem aj nízky obsah kyslíku vo vzduchu, znečistený vzduch, zmeny ročných období nehody, úrazy, ale i genetickú záťaž, tehotenstvo, nechcený sexuálny styk a pod. Druhá skupina emocionálne stresory do týchto radíme úzkosť, zármutok, obavy strach, nenávisť, nevyspytateľnosť, prílišnú ustaranosť. Tieto stresory podnecujú organizmus aby proti nim začal bojovať. Rovnako ako u stresu tak i u stresorov sa môžeme stretnúť s rozdelením stresorov na malé a veľké stresory.

Ministresory vyjadrujú mierne až veľmi mierne okolnosti či podmienky vyvolávajúci stres. Príkladom je dlho pociťovaný nedostatok lásky, ktorý uvádza človeka do stavu vnútornej tiesne.

Makrostresory sú desivo pôsobiace, deptajúce až ničiace vplyvy.

Prehľad stresorov:

a) Problémy s pracovnou záťažou.

Pracovné preťaženie môže vzniknúť, keď pracovné požiadavky prevyšujú človeka. Môže ísť o kvantitatívne alebo kvalitatívne preťaženie. Naopak k nedostatočnému zaťaženiu dochádza napríklad v prípade ak ide o nezmyselnú, nudnú prácu, alebo nevyužitie vlastných schopností.

b) Problémy s frustráciou v zamestnaní.

Nedostatok informácií o podstate svojej práce, o jej rozsahu, alebo zodpovednosti môže vyústiť v neurčitost' role. Na základe tejto neurčitosti a spojením požiadaviek nadriadených, ktoré sú v rozpore s potrebami a právami podriadených vzniká konflikt rolí. Iný problém môže nastať napríklad pri nedostatočnom vedení v profesionálnej kariére, ktoré súvisí so zlými možnosťami osvojovať si nové postupy. Otázky byrokracie bránenia iniciatívy, v osobnom vývine a napomáhajú priemernosti.

c) Problémy zmien v zamestnaní.

Tie súvisia s vývinom technológie a týkajú sa najmä vedecko technického pokroku. No aj povýšenie v zamestnaní môže priniesť prekvapujúce problémy, súvisiace so zmenou sociálnych rolí. Do tejto kategórie patrí a zmena v pracovnom zaradení, reorganizácia, pocit nadbytočnosti, či odchod do dôchodku. Tieto zmeny môžu vyústiť do neistoty a depresie.

d) Iné zdroje stresu (BOROŠ, ONDRIŠKOVÁ, ŽIVČICOVÁ, 2000).

Podľa Košča stresová reakcia, ako adaptačný syndróm prebieha v organizme v troch štádiách. Prvé štádium nazývame štádium alarmu, keď celý organizmus je v stave zvýšenej pohotovosti. Pokiaľ stresová situácia trvá fyziologická reakcia sa vracia do normálu, ale energia pre telo sa postupne vyčerpáva. Toto štádium sa nazýva štádiom rezistencie. Ďalšie štádium je štádium exhauscie (vyčerpanie). V priebehu týchto štádií dochádza k zmenám úrovne odolnosti organizmu (KOŠČ, 1998).

1.2. Meranie stresu

Košč vo svojej publikácii Základy psychológie uvádza: „Prakticky všetko v živote môže na niekoho pôsobiť stresujúco. Či dovolíme situácii, aby na nás pôsobila týmto spôsobom, závisí od toho, ako ju hodnotíme a na našej schopnosti kontrolovať ju. Niektoré životné krízy sú nevyhnutné, patria do života každého, iné sú závislé od životného štýlu človeka. Americkí lekári T.H. Holmes a R.H. Rahe usporiadali do tabuľky pozitívne a negatívne životné udalosti podľa toho, akú mieru adaptácie si vyžadujú na to aby sa človek vysporiadal nimi“ (KOŠČ, 1998, s. 72). Tabuľka je uvedená v prílohe tejto bakalárskej práce a uvádza životné udalosti človeka. Udalosti sú zoradené podľa závažnosti. „Vidíme, že smrť životného partnera sa považuje za najväčší

zásah do života človeka, ktorý si vyžaduje najviac energie na zvládnutie.“ (KOŠČ, 1998, s. 72, 73).

Křivohlavý (1994) vo svojej knihe uvádza tvrdenie Holmesa a Raheho, že u jednej osoby môže dôjsť ku kumulácii stresov z rôznych zdrojov. Predpokladali, že existuje hranica nahromadenia stresov, ktorá sa po prekročení prejaví na zdravotnom stave človeka. Vytvorili bodové ohodnotenie, ktoré ráta so životným obdobím troch až piatich rokov, pričom stanovili výšku bodov na 300. U tých, ktorí dosiahli vyšší počet bodov, bol skúmaní psychického a zdravotného stav. Merali mnoho faktorov, ktoré boli zamerané činnosť srdca, úzkosť, sebaúctu a tieseň. Štúdia poukázala, že zložité životné udalosti negatívne vplývajú na fyzický aj psychický stav tých, ktorí ich prežili. Zaujímali ich aj spôsoby vyrovnania sa s takouto záťažou, pričom sa nezamerali len dĺžku trvania záťaže, ale aj samotný boj so stresom. Na základe výsledkov štúdie bolo zistené, že životné udalosti ako objektívne dáta majú bohaté subjektívne stránky. Zraniteľnosť a schopnosť zvládať ťažkosti sú dôležitými momentmi v živote jednotlivca. (KŘIVOHLAVÝ, 1994)

1.3. Vplyv stresu na zdravotný stav.

Jedným z dôvodov, prečo sa zaujímate o stres, je fakt, že má negatívny dopad na zdravotný stav. V súvislosti s vplyvom stresu na organizmus používame dva termíny. Prvým termínom je psychosomatické ochorenie, v ktorom má vplyv psychika na zrod choroby. Ďalším termínom je somatopsychický jav, kde na psychiku pôsobí telesný stav. Psychické zmeny môže spôsobiť stres, platí to aj naopak, keď psychický stav pôsobí na zmeny fyziologické (KŘIVOHLAVÝ, 1994).

Medzi najzávažnejšie stresové choroby, ktoré uvádzajú rôzni autori, patrí hypertenzia, rakovina a kardiovaskulárne choroby.

Ako uvádza Košč: „Hypertenzia je rizikový faktorom pre srdcový infarkt, alebo zlyhanie obličiek. Na vznik hypertenzie významne vplýva stres.

Osobnostné charakteristiky, ktoré sa vyskytujú u takto postihnutých jedincov, sa ukázali ako dôležitý prediktor (ukazovateľ, ktorý umožňuje predpoveď).“ (KOŠČ, 1998, s. 75). Poznáme charakteristiky osobnosti, združené pod pojem osobnosť so správaním typu A. „Tento pojem zahŕňa tri komponenty: ľahko vyvolateľnú hostilitu (nepriateľstvo, hnev), pocit stáleho časového stresu a neustála súťaživosť. Tieto osobnosti sú poháňané neustálou agresívnou snahou o dosiahnutie, získanie, nadobudnutie cieľa (majetku), postavenia v čo najkratšom čase, v súťaži s inými, často za akúkoľvek cenu. Často ide o vysoko výkonných ľudí, ktorí trávajú čas v činnosti, nie sú schopný oddychovať, uvoľniť sa, stále prežívajú pocit zodpovednosti, žijú v neustálom naháňaní seba i druhých. Tieto charakteristiky sa ukázali ako rizikové pre vznik hypertenzie i srdcovo cievnych ochorení.“ (KOŠČ, 1998, s. 75).

Rakovina.

„Podobne jestvujú isté súvislosti medzi stresom a osobnostnými faktormi vo vzťahu k vzniku rakoviny. Niektoré charakteristiky životného štýlu sa ukázali ako zvlášť závažné“ (KOŠČ, 1998, s. 75). Rakovinou nie je ohrozený ten, kto sa dostane do stresu, ale ten kto ho nezvláda. „Ukázalo sa, že rakovina sa objavuje dvakrát častejšie u žien, ktoré ovdovejú a to do dvoch rokov po úmrtí manžela, ako u rovnako starých, ale s manželom žijúcich žien“ (KŘIVOHLAVÝ, 1994, s. 37). Ukázalo sa, že častejší výskyt rakoviny je u žien, s problémom vyrovnania sa s úmrtím partnera v časovom období dlhšom ako jeden rok. Ich život stratil zmysel (KŘIVOHLAVÝ, 1994). Zvýšený konzum alkoholu a tukov spôsobuje ochorenie na rakovinu, zároveň aj podvýživa vplýva na výskyt tejto choroby. (KOŠČ, 1998).

2. BEZPEČNOSŤ

Každá ľudská činnosť má súvis s bezpečnosťou. Bezpečnosť zahŕňa široký záber ľudskej činnosti súvisiacej s prácou, prostredím, individuálnou bezpečnosťou.

2.1. Vymedzenie pojmu bezpečnosť.

Pojem bezpečnosti je jedným z najfrekvencovanejších pojmov. Pojem bezpečnosť môžeme chápať ako :

- „a) súhrn spoločenských vzťahov, ktoré upravujú právo, chránia práva a oprávnené záujmy fyzických a právnických osôb, záujmy spoločnosti a ústavné zriadenie republiky,
- b) faktický stav (úroveň), ako sa tieto vzťahy chránia,
- c) kategóriu, v ktorej sa chápe bezpečnosť ako prípustná miera nebezpečenstva.“ (HOFREITER, 2002, s. 8)

„Najaktuálnejšia definícia charakterizuje bezpečnosť ako stav, v ktorom je zachovaný vnútorný poriadok a vnútorná bezpečnosť, demokratické základy štátu, jeho zvrchovanosť, územná celistvosť a nedotknuteľnosť hraníc, sú chránené životy a zdravie osôb, majetok a životné prostredie.“ (HOFREITER, 2002, s. 8).

„Predmetom takto definovanej bezpečnosti je:

- občan a jeho záujmy,
- územie štátu a jeho nedotknuteľnosť,
- demokratická podstata štátu,
- štát a štátne záujmy.

Z hľadiska funkčného prístupu k zaisteniu bezpečnosti predstavuje súhrn politických, hospodárskych, vojenských, sociálnych a iných opatrení a nástrojov:

- na zaručenie a ochranu národného záujmu pred vnútornými a vonkajšími rizikami a ohrozeniami;
- na zaručenie stáleho progresívneho rozvoja života občana , sociálnych skupín a štátu;
- na ochranu života, slobody a majetku občana a štátu,
- na ochranu životného prostredia.“ (HOFREITER, 2002, s. 8)

Ako autor ďalej uvádza, definovanie základných prvkov systému bezpečnosti umožňuje optimalizovať sily a prostriedky na zaručenie bezpečnosti. Politická bezpečnosť sa týka organizačnej stability štátu, je to systém, ktorý legitimizuje vládu, postavenie, prestíž v medzinárodnom politickom systéme. Ekonomická bezpečnosť sa týka prístupu k zdrojom, financiám a trhom, potrebným na zachovanie prijateľnej úrovne a štátnej moci. Societárna bezpečnosť sa týka zachovania tradičných modelov jazyka, kultúry, náboženskej a národnej identity a zvykov. Ekologická bezpečnosť sa týka zachovania miestnej a planetárnej biosféry. Informačná bezpečnosť sa týka zachovania prístupu k potrebným informačným zdrojom pri súčasnom zaručení ochrany vlastných informácií a zdrojov. Technologická bezpečnosť sa týka zachovania podmienok pre organizáciu a riadenie priemyselnej výroby. Vnútorná bezpečnosť sa týka zaručenia bezpečnosti občanov, ochrany ich majetku a zdravia, ako aj ochrany majetku štátu a záujmov sociálnych skupín. Vojenská bezpečnosť sa týka ofenzívnych a defenzívnych schopností štátu. (HOFREITER, 2002).

Iní autori definujú aj pojmy:

Nebezpečenstvo – (možnosť, hrozba niečoho zlého) je aktuálna možnosť daného systému, jeho komponentov, spôsobiť neočakávané negatívne javy, ktoré ohrozujú stabilitu fungovania príslušného systému.

Riziko – (možnosť, nebezpečenstvo straty, neúspechu, škody; kombinácia pravdepodobnosti, že nastane neželaná udalosť a následkov neželanej udalosti; kvantitatívne a kvalitatívne vyjadrenie ohrozenia, stupeň alebo miera ohrozenia.) - je pojem na označenie skutočnosti, že existuje potenciálna možnosť narušenia bezpečnosti. Je to kvantitatívne a kvalitatívne vyjadrenie ohrozenia, stupeň alebo miera ohrozenia, je to kombinácia pravdepodobnosti výskytu špecifikovaného javu.

Obrana – obranu charakterizujeme ako aktívny spôsob odrazenia útoku za využitia fyzických a technických prostriedkov pasívneho a aktívneho charakteru. (MIKOLAJ HOFREITER, MACH, MIHOK, SELINGER, 2004)

2.2. Súkromná bezpečnosť.

V zmysle zákona o súkromných bezpečnostných službách, „súkromná bezpečnosť sa prevádzkuje ako súkromná bezpečnostná služba, alebo ako technická služba na ochranu majetku a osoby.“ (§ 1 ods. 2 zákona č. 473/2005 Z.z. v znení neskorších predpisov o poskytovaní služieb v oblasti súkromnej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o súkromnej bezpečnosti), (ďalej len „zákon o súkromnej bezpečnosti“)). Činnosť súkromnej bezpečnostnej služby sa nevzťahuje na tie činnosti, ktoré vykonáva pre vlastnú potrebu štátny orgán, jedná sa o Národnú banku Slovenska, ozbrojené sily SR, ozbrojený bezpečnostný zbor SR, záchranný zbor (zákon o súkromnej bezpečnosti)

„Druhy bezpečnostnej služby sú :

- a) strážna služba,
- b) detektívna služba,
- c) odborná príprava a poradenstvo.“ (§ 2 ods. 1 zákona zákon o súkromnej bezpečnosti).

Strážna služba v zmysle uvedené zákona je ochrana, ktorá sa vykonáva živou silou. Spočíva v bezprostrednom strážení objektu, priestoru, predmetov a

iných chránených záujmov fyzickými osobami. Vykonávajú ju príslušníci ozbrojených zborov, pracovníci súkromných bezpečnostných služieb, pracovníci dočasne poverení ochranou majetku a iné osoby. Strážna služba sa zameriava na ochranu majetku na verejnom mieste, na neverejnom mieste, ochrany osôb, ochrany majetku a osôb pri preprave, zabezpečovanie poriadku na mieste zhromažďovania osôb (zákon o súkromnej bezpečnosti).

Detektívna služba je vykonávaná živou silou, zameranou na hľadanie osôb, hľadanie majetku, monitorovanie činnosti osoby v uzavretom priestore, získavaním údajov, ktoré môžu slúžiť ako dôkazový materiál pred súdom, získavaním údajov o majetkových pomeroch, získavaním informácií v súvislosti s vymáhaním pohľadávky. Tento druh detektívnej služby je vykonávaný pracovníkmi súkromnej bezpečnostnej služby (zákon o súkromnej bezpečnosti).

Odborná príprava a poradenstvo je zamerané na poskytovanie príprav na výkon strážnej a detektívnej služby, alebo poskytovanie odborných rád pri jej prevádzkovaní (zákon o súkromnej bezpečnosti).

Súkromná bezpečnostná služba sa prevádzkuje na základe neprevoditeľnej verejnej listiny, teda licencie, ktorá sa vydáva na desať rokov. O udelení licencie rozhoduje Krajské riaditeľstvo Policajného zboru. Licencia na prevádzkovanie sa udeľuje po splnení kritérií a to, prevádzkovateľ je občanom členského štátu Európskej únie, dosiahol vek 21 rokov, má spôsobilosť na právne úkony, bezúhonný, spoľahlivý, zdravotne spôsobilý a má požadovanú odbornú spôsobilosť (zákon o súkromnej bezpečnosti).

Na prevádzkovanie strážnej služby je potrebné dosiahnuť úplne stredné vzdelanie alebo úplne stredné odborné vzdelanie. Na prevádzkovanie detektívnej služby a odbornej prípravy a poradenstva je potrebné vysokoškolské vzdelanie druhého alebo tretieho stupňa v študijnom odbore práva alebo v oblasti bezpečnostných služieb (zákon o súkromnej bezpečnosti).

Ďalšou činnosťou, ktorou sa zaoberá bezpečnostná služba je zabezpečenie prepravy finančnej hotovosti. „Predstavuje súhrn činností, ktorými sa priamo uskutočňuje premiestňovanie osôb a vecí dopravnými prostriedkami alebo dopravnými zariadeniami. Zodpovednosť za bezpečnosť prepravy finančnej hotovosti a iných cenností prináleží prepravcovi, tak aj dopravcovi. Prepravca je subjekt, ktorý používa prepravu najmä ako odosielateľ alebo prijímateľ zásielky. Je zodpovedný za vhodnosť a odbornú spôsobilosť dopravcu a sprievodcu na sprevádzanie zásielky. Dopravca je prevádzkovateľ dopravy na uspokojovanie prepravných potrieb iných osôb a organizácií. V prípade prepravy cenností ide o prepravu, pre ktorú platia osobitné prepravné podmienky, predovšetkým na bezpečnostnú ochranu. Rozoznávame dva druhy prepravy cenností z konkrétneho miesta na miesto a to prenášanie a prevážanie cenností“ (HOFREITER, 2002, s. 138)

2.3. Zamestnanci

Uchádzač o zamestnanie v súkromnej bezpečnostnej službe v zmysle zákona o súkromnej bezpečnosti musí splniť podmienky ustanovené v zákone o poskytovaní služieb v oblasti súkromnej bezpečnosti. Prevádzkovateľ môže zamestnať len osobu, ktorá je bezúhonná a spoľahlivá. Na výkon fyzickej ochrany môže vykonávať len osoba, ktorá dosiahla vek 19 rokov, je spôsobilá, bezúhonná, spoľahlivá, zdravotne spôsobilá a je držiteľom preukazu odbornej spôsobilosti. Prevádzkovateľ bezpečnostnej služby nesmie osobe poverenej výkonom fyzickej ochrany alebo pátrania ukladať splnenie a plnenie úloh, ktoré nie sú v súlade so zákonom o súkromnej bezpečnosti. Zamestnanec poverený výkonom fyzickej ochrany môže vykonať zásah, len ak je porušovaný alebo ohrozovaný záujem chránený bezpečnostnou službou v súlade so zákonom. V súvislosti s činnosťou je pracovník pri výkone fyzickej ochrany povinný poskytnúť osobe, ktorá bola pri činnosti zranená neodkladne nevyhnutnú pomoc vrátane privolania lekára. Ohlásiť prevádzkovateľovi každý prípad smrti a každé zranenie, taktiež každé porušenie alebo ohrozenie záujmu chráneného bezpečnostnou službou (zákon o súkromnej bezpečnosti).

Pracovníci, ktorí sú poverení výkonom fyzickej ochrany sú oprávnení pri svojej pracovnej činnosti uplatniť v zmysle zákona nasledovnú právomoc:

- a) presvedčiť sa zrakom, hmatom alebo technickými prostriedkami, či ten, kto vstupuje do chráneného objektu alebo vystupuje, nemá pri sebe predmety pochádzajúce z protiprávnej činnosti,
- b) zakázať vstup do chráneného objektu osobám, ktoré majú zbraň, ak je do chráneného objektu zakázané vstupovať zo zbraňou,
- c) zakázať vstup do chráneného objektu nepovolaným osobám,
- d) viesť evidenciu o vstupe a výstupe osôb, dopravných prostriedkov do chráneného objektu,
- e) zaznamenávať technickými prostriedkami vstup alebo výstup osôb alebo dopravných prostriedkov z chráneného objektu,
- f) vyžadovať preukazovanie totožnosti u osoby, ktorá je pristihnutá pri páchaní trestnej činnosti,
- g) vyžadovať preukazovanie totožnosti, ktorá je pristihnutá pri neoprávnenom vstupe do chráneného objektu,
- h) presvedčiť sa či ten kto vstupuje do chráneného objektu alebo vystupuje s dopravným prostriedkom, nemá v dopravnom prostriedku predmety alebo zvieratá pochádzajúce z protiprávnej činnosti,
- i) na čas nevyhnutný, do príchodu policajta predviesť na strážené stanovisko osobu, ktorá odmieta alebo nemôže hodnoverne preukázať svoju totožnosť a bola pristihnutá pri spáchaní priestupku.

Výzve osoby poverenej výkonom je povinný vyhovieť každý, okrem príslušníkov ozbrojených zložiek. Na mieste, o ktorom sa predpokladá, že bol na ňom spáchaný trestný čin, usmrteniu osoby je pracovník povinný chrániť stopy pred zničením, zamedziť prístupu nepovolaných osôb, zabrániť vnášaniu alebo vynášaniu predmetov z takého miesta a ohlásiť udalosť najbližšiemu útvaru Policajného zboru (zákon o súkromnej bezpečnosti).

Prostredie, v ktorom pôsobí pracovník súkromnej bezpečnostnej služby nesie veľké množstvo rizík, ktoré priamo vplývajú na psychiku človeka. Už

samotné prostredie, ktoré nesie riziko vplýva ako stresor na pracovníka súkromnej bezpečnostnej služby.

2.4. Riziká pôsobiace na pracovníka SBS.

Súbor bezpečnostných rizík môžeme rozdeliť na :

a) Vonkajšie bezpečnostné riziká sú tie riziká, ktorých zdroj sa nachádza mimo objektu. K takým rizikám patria :

- **kriminálne bezpečnostné riziká**, vlámanie, krádež, ublíženie na zdraví, únos. Nositeľom môže byť jednotlivec , alebo organizovaná skupina,
- **technologické bezpečnostné riziká** sú možné prípady priemyselných havárií, havárií stacionárnych alebo mobilných zdrojov,
- **enviromentálne bezpečnostné riziká**, ktorých prejavom sú živelné pohromy a katastrofy.

b) Vnútorne bezpečnostné riziká sú riziká, ktoré sú vo vnútri objektu ochrany K takým rizikám patria :

- **kriminálne bezpečnostné riziká** predstavuje možnosť ohrozenia objektu vnútorným páchatelom (zamestnancom) formou úmyselného trestného konania (napr. rozkrádanie, sabotáž, zneužitie utajovaných informácií a pod.).
- **technologické bezpečnostné riziká** spôsobia haváriu technickým alebo technologickým zariadeniam, spôsobiť požiar.

Zraniteľnými miestami v objekte sú tie prvky, ktoré sú ľahko prekonateľné v systéme ochrany. Pri výkone fyzickej, strážnej služby a ochrane cenín a osôb pri prevoze vzniká možnosť napadnutia, ohrozenia chráneného objektu, chráneného záujmu. Voľba spôsobu napadnutia bude vždy závisieť od typu páchatela, kvality ochranných prostriedkov a od času, ktorý

bude mať páchatel' k dispozícii na prípravu a samotné napadnutie. Môžeme definovať štyri typy páchatel'ov :

1. typ páchatel'a – **náhodný páchatel'** nemá žiadne informácie o objekte. Koná bez prípravy. Používa hrubú silu, snaží sa preniknúť najjednoduchšie k cieľu.
2. typ páchatel'a – **informovaný** má určité znalosti o objekte. Aktivuje sa po krátkom období priprav. Nepoužíva hrubé ničujúce postupy.
3. typ páchatel'a – **poloprofesionál** – je pomerne dobre oboznámený s usporiadaním objektu. Aktivuje sa po období priprav a používa špeciálne prostriedky a náradie.
4. typ páchatel'a – **profesionál** má možnosť spracovať podrobný plán. Jedná po období priprav a má k dispozícii kompletný sortiment nástrojov a zariadení, vrátane prostriedkov na elimináciu zamestnanca bezpečnostnej služby a poplachových systémov (MIKOLAJ HOFREITER, MACH, MIHOK, SELINGER, 2004).

Ďalšie riziko pôsobiace na bezpečnostného pracovníka je konflikt a konfliktné situácie. Konflikt je v odbornej literatúre definovaný ako označenie situácie umožňujúcej viaceré možnosti v ktorých sa stretávajú rozdielne, protichodné tendencie. (BOROŠ, ONDRIŠKOVÁ, ŽIVČICOVÁ, 2000).

2.5. Prejavy stresu

Najznámejším psychický symptóm prežívania stresu u človeka považujeme úzkosť.

„**Úzkosť**“ - je psychický stav s negatívnym emocionálnym podnetom a s očakávaním nepríjemných následkov. Prejavuje sa pretrvávajúcim vnútorným špecifickým prežívaním, objektívne registrovateľnými expresívnymi reakciami

a fyziologickými zmenami“ (BOROŠ, ONDRIŠKOVÁ, ŽIVČICOVÁ, 2000, s. 212). „Vysoká miera úzkosti je prakticky blízka neuroticizmu. Vznik stavu úzkosti závisí jednak od úzkostlivosti ako dispozície jednak od reálnej intenzity hrozby. Čím vyššia je úzkosť, tým výraznejšie sú reakcie na stresové situácie a väčšie ťažkosti s ich ovládnutím“ (BOROŠ, ONDRIŠKOVÁ, ŽIVČICOVÁ, 2000, s. 212).

„**Obava** - obvykle sa spája s prežívaním nepríjemného citového vzťahu. Človek, ktorý prežíva takýto stav, nemôže jednoznačne povedať z čoho má v danej chvíli obavy“ (BOROŠ, ONDRIŠKOVÁ, ŽIVČICOVÁ, 2000, s. 212).

„**Tréma** – niekedy sa jav označovaný ako tréma nazýva aj „ľahkým strachom“. Často sa dostavuje v relatívne presne určených podmienkach, napr. keď sú pri nejakej činnosti prítomní svedkovia. Takmer u každého človeka sa tréma zväčšuje, ak má opakovane absolvovať činnosť, pri ktorej už bol v minulosti neúspešný, keď už raz „pohorel“.“ (BOROŠ, ONDRIŠKOVÁ, ŽIVČICOVÁ, 2000, s. 212).

„**Strach** - strach sprevádza človeka od kolísky po smrť. Zdrojom strachu sú najčastejšie konkrétne podnety, ľudia, situácie, skutočne hroziace nebezpečenstvo. Strach je signálová emócia, ktorá chráni existenciu človeka a v mnohých prípadoch stimuluje jeho činnosť.“ (BOROŠ, ONDRIŠKOVÁ, ŽIVČICOVÁ, 2000, s. 213)

Strach vyvoláva u ľudí rôzne reakcie:

- „1. reakcie prejavujúce sa v celkovom zlyhaní vo chvíli, keď hrozí náhle a vážne nebezpečenstvo:
2. reakcie pasívno – obranné, ústup alebo vzdialenie sa z dosahu nebezpečnej situácie, prípadne činnosti (ľudia opúšťajú miesto, kde im hrozí nebezpečenstvo nákazy, výbuch a pod.)
3. reakcie aktívnej (činnnej) obrany, ide o správanie, ktoré má za cieľ odstrániť to, čo môže spôsobiť nebezpečenstvo. Aktívna obrana,

vyvolaná v prvom momente strachom, sa môže premeniť na útok, naplnený afektom hnevu.

Ak je strach indikátorom nebezpečenstva, tak jeho nedostatok je potom dôležitým problémom z hľadiska puďu sebazáchovy. Na druhej strane potláčanie strachu je súčasťou odvahy, heroizmu. Strach sa dá ovládať a vďaka tomu možno konať odvážne, ak sa stlmí“ (BOROŠ, ONDRIŠKOVÁ, ŽIVČICOVÁ, 2000, s. 213)

„**Hnev** - má úzky vzťah k stresu. Pri hneve ide totiž o agresívny cit často prekazenie aktivity (činnosti) smerujúcej na dosiahnutie cieľa. Je možné uviesť, že všetko čo súvisí s hnevom, sa môže prejaviť nielen „proti niekomu“ , ale aj „pre niečo“ (BOROŠ, ONDRIŠKOVÁ, ŽIVČICOVÁ, 2000, s. 213, 214). Hnev sa môže prejaviť v rôznych formách pričom jednou z nich môže byť aj hnev smerovaný na seba. Človek pri prežívaní rôznych životných udalostí prežíva hnev v rôznej intenzite (BOROŠ, ONDRIŠKOVÁ, ŽIVČICOVÁ, 2000).

„Aj keď hnev býva obvykle nepríjemný, je pre človeka upozornením:

- že niečo v jeho živote je zlé, alebo aspoň nie také, ako by malo byť,
- že môže byť osviežujúcou a vzrušujúcou emóciou,
- že je to jeden z ľudských citov, ktorý , či ho považujeme za správny alebo nesprávny, každý občas prežíva.

Stavy hnevu sprevádzajú hlboké zmeny v organizme. Vyvolávajú napätie, často aj útok, či už fyzický (niekoho zbití), alebo verbálny (niekoho potuپیť slovne nadávkami, urážkami a pod.)“ (BOROŠ, ONDRIŠKOVÁ, ŽIVČICOVÁ, 2000, s. 214).

Stres vyvoláva prípravy k reakcii bojuj alebo utekaj. Prejavom stresového mechanizmu medzi ktoré zaraďujeme zrýchlenie srdcovej činnosti, stúpanie krvného tlaku, krčovitité napätie svalov, zrýchlenie dýchania, pachové signály, či prehnajú alebo nulovú gestikuláciu. Z paralingvistického pohľadu

pozorujeme zmenu intonácie hlasu, tempa hovorenej reči či zhoršenie artikulácie (ŽANTOVSKÁ,2008).

2.6. Emócie

Funkcia emócií spočíva nielen v signáloch ale aj v hodnotení. Emócie môžeme charakterizovať ako reakciu alebo intenzitu. Priebeh emócií prebieha v troch úrovniach a to vedomej úrovne na úrovni vedomej (uvedomovanie si citovej kvality), výrazovej (mimika, pantomimika), vegetatívnej (zmena pulzu, dýchania). Medzi základné druhy emócií sú emočné procesy, ktoré sa prejavujú kratšou ale výraznou intenzitou. Práve intenzita je v tejto emócií kľúčová. Opak je emočná povrchnosť. Ďalším druhom emócií je afekt, ktorého podnetom je prežívanie ohrozenia pričom je krátky, intenzívny a prudký. Emočné stavy sú nielen podstatne menej intenzívne nálady ale aj vášen, ktorá výrazne ovplyvňuje motiváciu jednotlivca. Vyjadrenie pomerov k osobám, miestu ,alebo situácii nazývame emočné vzťahy, sú ustálené a sú fixované na podnety (FARKOVÁ,2002).

3. ZVLÁDANIE STRESU.

Fenomén, ktorý pôsobí na psychiku človeka ako aj na jeho fyziológiu je stres. Jeho zvládanie nie je jednoduché. Zvládnutím búrky, ktorú vyvolal stres v organizme, môžeme predísť vážnym zdravotným problémom. Mnoho ľudí však nepozná a nevyužíva techniky, ktoré pomáhajú zvládnuť tieto záťažové situácie. O strese a jeho zvládnutí existuje množstvo odbornej literatúry z ktorej sme čerpali pri vytváraní tejto kapitoly.

3.1. Adaptácia.

Problematika adaptácie patrí ku klasickým psychologickým témam. Slovo adaptácia je latinského pôvodu. Obvykle sa odvodzuje od zloženého tvaru „ad-aptare“, kde „apto, aptare“ znamená pripraviť a upraviť.“ (KŘIVOHLAVÝ, 1994, s. 41)

Význam slova adaptovaný je pripravenosť na to čo ma čaká. (KŘIVOHLAVÝ, 1994): Adaptačné mechanizmy spravidla sú aktívne a pasívne. Aktívne mechanizmy, vychádzajú z útoku ako odpovede na ohrozenie, majú podobu agresie proti agresii.

„**Nepriama (skrytá) agresia** – častejšie sa vyskytuje v pracovnom prostredí s vyššou vzdelanostnou úrovňou, prípadne na pracovisku s prevahou žien, všeobecne tam, kde prevažujú zlé medziľudské vzťahy. K prejavom takejto agresie náležia intrigy, ohováranie, závisť, irónia, sarkazmus, vtípkovanie na účet druhého, bagatelizovanie potrieb druhého. Za veľkým výskytom prejavov skrytej agresie sa často skrýva manažér,

Agresia prenesená – agresia sa v rade prípadov obracia nie k útočníkovi, ale k náhradnému objektu. Tým môže byť osoba samotná (autoagresia), nejaký predmet (deštrukcia, vandalizmus) alebo iný ľudia (heteroagresia).

Racionalizácia – môžeme definovať zdôvodnenie nerozumného rozumom. Racionalizujúci jedinec dokáže obhájiť a zdôvodniť každé svoje zlyhanie a nezdar.

Bagatelizácia – zľahčuje neúspech a zlyhanie.

Identifikácia – redukcia stresu stotožnením sa s ideami, s významným jedincom, sociálnou skupinou a pod. Identifikácia je súčasťou procesu socializácie a je významným mechanizmom pri tvorbe osobného image pracovníka a jeho väzby na image firmy. Prílišná identifikácia bez účasti vlastného kritického myslenia však býva prejavom nezrelosti či nedostatku sebavedomia, pocitu osobnej menejcennosti, nerozvinutím či potlačením vlastnej individuality.

Upútavanie pozornosti býva redukciou pocitov menejcennosti alebo prehnaným egocentrizmom až narcizmom, prípadne kombináciou týchto črt.“ (APISS, OBČIANSKÉ ZDRUŽENIE, s. 12, 13)

„Pasívne pôsobiace mechanizmy, vychádzajú z únikovej reakcie a taktiež rôzne formy úniku predstavujú. U človeka sa stretávame s viacerými podobami únikového mechanizmu. Útek do snenia a fantázie – často náhradou za reálne uspokojenie potrieb. Útek do choroby – reakcia, s ktorou sa stretávame na pracoviskách pomerne často. Útek k náhradným činnostiam a aktivitám – zlyhanie v reálnom svete môže byť motívom na únik do fiktívneho sveta filmu či literatúry. Izolácia a negativizmus, samozrejme je možné unikať i do „bezpečia“ samoty, stiahnutím sa do seba.. Regresia a represia – regresia je spôsobom reakcie na vývojovo nižšej úrovni. Represia znamená potlačenie. Aktívne ako ak pasívne mechanizmy sú bežný registrom emocionálneho vyrovnanie sa jedinca so životom a náročnými situáciami, ktoré prináša.“ (APISS, OBČIANSKÉ ZDRUŽENIE, s. 14)

3.2. Eliminácia a predchádzanie stresu

So stresom je treba vedieť sa vyrovnáť. Spôsoby zvládania stresu je možné rozdeliť na krátkodobé riešenie, teda teraz sme obeťou stresu a musíme to zvládnuť. Dlhodobé, preventívne, teda zvyšovať svoju odolnosť pre prípadné stresy.

Každému vyhovuje niečo iné. Zvládania stresu rozdeľujeme na telesné a duševné. Okrem toho ich môžeme diferencovať na vyriešenie problému a spôsoby zamerané na zvládanie emócií.

Krátkodobé telesné zvládanie – prehĺbiť dýchanie, ale nechať mu spontánny priebeh, dýchanie môžeme spojiť s napínaním a uvoľňovaním svalov.

Krátkodobé telesné zvládanie – dlhodobá pravidelná relaxácia, šport, zvyšovanie fyzickej i duševnej kondície, kontrola myšlienok, spánok, výživa.

Dlhodobé psychické zvládanie – dôvera v ľudí a posilňovanie dobrých vzťahov, naučiť sa brániť sám seba, vedieť odpúšťať, byť trpezlivý, vyhýbať sa zbytočným konfliktom.

Zvládanie zamerané na problém - to znamená zaoberať sa problémom.

Zvládanie zamerané na emócie – používa sa vtedy keď je situácia neriešiteľná, neovplyviteľná. Ide o symptomatické zvládanie, o zvyšovanie odolnosti, o odpútanie pozornosti. (APISS, OBČIANSKÉ ZDRUŽENIE)

3.3. Techniky zvládania stresu.

Kľúčom k úspechu je zvládanie stresu nie jeho eliminácia. Úlohou je zbaviť nervový systém trvalej pohotovosti. K tomu je potrebné poznať funkčné techniky, pomocou ktorých aktivujeme reakciu uvoľnenia.

Fyzické cvičenie je jedným zo spôsobov, ako uvoľniť stres. Cvičenie sa osvedčuje ako vynikajúci mechanizmus zmiernenia stresu. Ľudia, ktorí pravidelne cvičia sú menej ohrození vo chvíli kedy sú vystavený stresovej situácii. Cvičením sa stresová situácia zmiernuje. Na Kalifornskej univerzite sledovali vedci 900 starších ľudí s priemerným vekom 70 rokov, zistili, že tí, ktorí pravidelne cvičili boli v najlepšej kondícii ešte o desať rokov neskôr. Naproti tomu, tí ktorí necvičili nikdy, alebo v priebehu štúdie prestali mali väčšie sklony k depresívnym náladám.

Niekoľko rád k využitiu cvičenia pre zmiernenie stresu :

- vykonávať cviky zaťažujúce svaly na nohách,
- behanie na mieste,
- chodenie po schodoch alebo cvičenie na stepperu,
- dopriať si rýchle prechádzky,
- využívať krátke cviky na precvičenie svalov (VINAY, 2007).

Dýchaním dokážeme aktivovať relaxačnú reakciu v podobe mimovoľnej telesnej funkcie, ktorú dokážeme riadiť i vedome. Jednotlivcom s normálnym krvným tlakom, ktorý boli vystavený mentálneho stresu po dobu piatich minút, trvalo zníženie krvného tlaku na normálnu hodnotu približne 3,7 minúty. Ako náhle vykonali hlboké dýchanie, tlak poklesol za 2,7 minúty.

Príklad dychového cvičenia, ktoré môžeme vykonať ihneď, najskôr musíme dostať dýchanie pod kontrolu :

- úplne vydýchame,
- potom sa začneme pomaly nadychovať nosom,
- roztiahneme bránicu/brucho, aby vzduch prenikol do dolnej časti pľúc,
- pri postupnom naplnení pľúc rozpíname hrudník zdola nahor,
- nakoniec zdvihneme ramená,
- na chvíľu zadržte dych,
- uvoľníme sa a necháme pomaly vychádzať vzduch z úst von,
- zatiahneme brucho, aby sme vytlačili posledný zbytok vzduchu.

Tento cvik vykonávame pár minút a sústreďíme sa na zvuk a prežívanie svojho dychu. V prípade, že pociťujeme točenie hlavy, dýchame normálne.

Proti stresový cvik, postavíme sa do mierneho stoja rozkročného, urobíme predklon. Necháme hlavu, ramená a ruky visieť dolu. Pokojne dýchame. Zostaneme v tejto pozícii 1-2 minúty a potom veľmi opatrne sa dvíhame ako handrová bábika (najskôr ramená, ruky, nakoniec hlava, aby sme nedostali závrat) (DROTÁROVÁ, DROTÁROVÁ, 2003).

Jacobsonova relaxácia - progresívna relaxácia

Začneme tým, že si sadneme a uvoľníme sa. Niekoľkokrát sa nadýchneme a vydýchame. Vystrieme ruky pred seba a zvierame päste. Čoraz silnejšie. V duchu rátajme od jedna po päť. Uvoľníme päste. Pozorujeme uvoľnenie v zápästí.

Takto budeme postupovať ďalšími svalovými skupinami:

- predlaktie - vystrieme ruky a tlačíme celé dlane nadol, aby sa napínalo predlaktie,
- bicepsy - zovrieme päste a tlačíme predlaktie k bicepsom, päste na ramená,
- ramená - dvíhame ramená usilujeme sa dotknúť uší, vystrieme chrbát,
- čelo - dvíhame čelo, obočie smerom nahor,
- oči - zažmúrimo oči, čo najsilnejšie,
- ústa - čoraz viac otvárame ústa, po uvoľnení ich necháme pootvorené,
- čeľuste a krk - stískaním zubov napíname čeľuste a krk,
- s uvoľnením necháme klesnúť celú hlavu na prsia,
- chrbtové svalstvo - prehýbame sa čo najviac dozadu, napneme chrbtové svalstvo, po uvoľnení telo klesne, oprieme sa o operadlo,
- brušné svalstvo - napíname brušné svalstvo akoby nám niekto udieral do brucha, sťahujeme ho dovnútra,
- stehenné svaly - vystrieme nohy a tlačíme prsty nahor, k sebe,

- lýtkové svaly - znovu vystrieme nohy a prsty tlačíte dolu, k zemi, rukami si nepomáhame.

Po každom napnutí svalových partií venujeme pozornosť uvoľneniu, ktoré nastáva. Tým sa končí fyzická časť cvičenia. V duchu si ešte raz zrýchlene prejdeme jednotlivé skupiny a pokúsime sa uvoľniť jednotlivé svalové partie. Cvičenie trvá asi 15-20 minút. Pri progresívnej Jacobsonovej relaxácii je výhodou, že ju môže človek absolvovať i bez vedenia terapeuta (DROTÁROVÁ, DROTÁROVÁ, 2003).

Psychologické techniky zvládania stresu bývajú sústredené na spracovanie vlastných pocitov, na sebaovládanie, predvídateľnosti, uvoľnenie frustrácie a na pozorovanie či sa situácia zlepšuje alebo zhoršuje. Pri psychologických technikách zvládania stresu je prvým krokom rozpoznanie známkov stresu a identifikácia okolností, ktoré sú za stres najviac zodpovedné. Uvádzame niekoľko spôsobov ako to urobiť:

- úspešná stratégia spočíva v tom nájsť spôsob uvoľnenia životnej frustrácie. Riešením je nájsť si činnosť, ktorá vyžaduje aktívnu účasť. Výbornou možnosťou je kreslenie, hudba, šport. Je potrebné si zvoliť taký spôsob relaxácie, ktorý nás bude tešiť. Neexistuje vedecká štúdia, ktorá by hodnotila prínos jedného spôsobu pred druhým spôsobom. Je najlepšie veriť vlastnej intuícii a robiť to čo človeku pripadá najvhodnejšie,
- bezvýchodiskové situácie sú tie, s ktorými sa stretávame. Nehoda s následkom smrti, telesné postihnutie, smrteľné ochorenie, to sú situácie, ktoré nemôžeme ovplyvniť. Poprenie, ktoré vychádza z týchto okolností je nielen že dovolené, ale i jediným prostriedkom ako si zachovať zdravý rozum,
- v situáciách v ktorých prežívame problémy by sme mali hľadať spôsoby, ako vidieť i tie najstresovejšie situácie ako cestu k lepším zajtrajškom. Veriť vo víťazstvo, no zároveň byť pripravený na najhoršie,

- Ľudia ktorí bojujú úspešne so stresom majú tendenciu hľadať spôsoby ako ovplyvniť budúce udalosti. V aktuálnej chvíli sa nepokúšajú zmeniť veci, ktoré práve prebiehajú. Nepokúšajú sa ovládnuť situácie, ktoré sa ovplyvniť nedajú.
- je dôležité nájsť zdroje sociálnej opory. Je to jedna z najúspešnejších stratégií zvládania stresu (VINAY, 2007).

Rýchla relaxácia bežné relaxačné cvičenia dlhodobo posilňujú odolnosť voči stresu. Pre okamžité ukludnenie organizmu v časovej tiesni sa odporúča tzv. blesková relaxácia, teda „prudké strihové striedanie fáz, kontrakcie pri nádychu, udržanie napätia pri zadržanom dychu a prudké celkové uvoľnenie pri výdychu.“ (ŽANTOVSKÁ, 2008, s. 82) Toto cvičenie je možné vykonávať v stoji aj v sede. (ŽANTOVSKÁ, 2008)

4. PRIESKUM VPLYVU STRESU A TECHNÍK ZVLÁDANIA STRESU V OBLASTI SÚKROMNÝCH BEZPEČNOSTNÝCH SLUŽIEB.

Závažové situácie vyvolávajúce stres sa často vyskytujú aj pri výkone povolania v oblasti súkromnej bezpečnosti. Vďaka nedostatočnému povedomiu v mysliach pracovníkov, nie sú techniky určené na zvládanie stresu využívané v praxi.

4.1. Cieľ prieskumu

Cieľom tohto prieskumu je zistiť, úroveň schopností pracovníkov G4S rozpoznať stres a schopnosť eliminácie stresu použitím techník zvládania stresu v takom špecifickom prostredí, akým je súkromná bezpečnostná služba.

4.2 Metódy prieskumu

V rámci prieskumu bol použitý anonymný dotazník s deviatimi uzavretými otázkami ako najlepší nástroj získavania informácií, ktoré sa viažu k hypotézam, ako aj obsahu bakalárskej práce. Na základe použitej literatúry je dotazník zostavený z obsahových, logických a psychologických zásad. Vyjadrenia získané pomocou dotazníka od respondentov vedú k predmetu skúmania. Dotazník vyplňa respondent resp., anketár, ktorý zaznamenáva odpovede respondenta. (Jacz, 1982)

4.3 Hypotézy prieskumu

- Hypotéza 1: Väčšina pracovníkov vie rozpoznať prejavy stresu.
- Hypotéza 2: Väčšina pracovníkov neaplikuje techniky zvládania stresu v každodenných záťažových situáciách.
- Hypotéza 3: Väčšina pracovníkov bude mať záujem oboznámiť sa s technikami zvládania stresu.

4.4 Spracovanie dát

Prieskum sme uskutočnili v mesiaci február 2012 a zúčastnení respondenti boli oboznámení s dobrovoľnosťou zapojenia sa do prieskumu vyplnením dotazníka pri plnom zachovaní anonymity respondentov. Zozbierané dáta boli spracované v tabuľke programu Exel.

4.5 Prieskumná vzorka

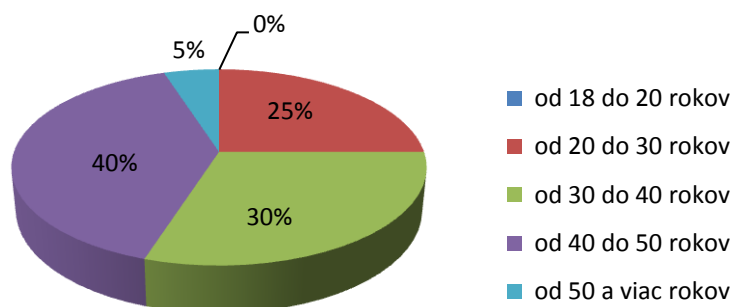
Výskumný súbor tvoria pracovníci spoločnosti G4S secure solutions, a.s., na úseku prepravy cenín a finančných hotovosti na pobočke v Bratislave v počte 78 zamestnancov. Všetci oslovení respondenti pracujú v priamom výkone a ich pracovnou náplňou je v prvom rade prevoz cenín a hotovosti, ako aj dotácie a servis bankomatov. Do prieskumu prostredníctvom anonymných dotazníkov sa zapojilo 60 pracovníkov, čo predstavuje 77% celkového počtu zamestnancov pracujúcich na úseku prevozu cenín a dotácií bankomatov na pobočke v Bratislave.

Zloženie prieskumnej vzorky:

Vek :

- od 18 do 20 rokov – 0%
- od 20 do 30 rokov – 25%
- od 30 do 40 rokov – 30%
- od 40 do 50 rokov – 40%
- od 50 a viac rokov – 5%

Graf 1: Vek respondentov v grafickom znázornení



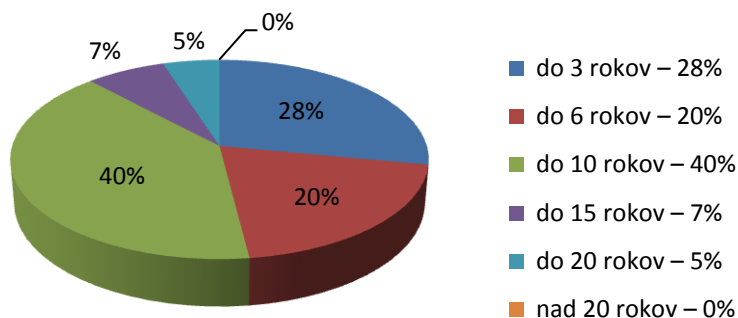
Zdroj: Údaje získané dotazníkom

Po vyhodnotení anonymných dotazníkov výsledky poukazujú na fakt, že v prieskumnej vzorke majú najväčšie zastúpenie pracovníci vo veku od 40 až 50 rokov, t.j. 40%.

Doba pôsobenia v spoločnosti :

- do 3 rokov – 28%
- do 6 rokov – 20%
- do 10 rokov – 40%
- do 15 rokov – 7%
- do 20 rokov – 5%
- nad 20 rokov – 0%

Graf 2: Dĺžka pracovného pomeru respondentov v grafickom znázornení



Zdroj: Údaje získané dotazníkom

Najväčšie zastúpenie respondentov, ktorí sa zúčastnili prieskumu majú pracovníci, ktorí pôsobia v spoločnosti do 10 rokov. U týchto pracovníkov je predpoklad znalosti interných postupov a predpisov na výkon povolania.

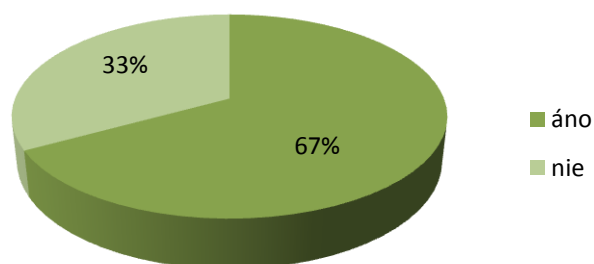
4.6 Výsledky prieskumu a ich interpretácia

Táto kapitola bakalárskej práce je zameraná na vyhodnotenie a interpretáciu výsledkov z anonymného dotazníka.

Vyhodnotenie otázky č. 1:

Počas výkonu Vášho povolania pociťujete úzkosť?

Graf 3: Vyhodnotenie otázky č. 1 v grafickom znázornení



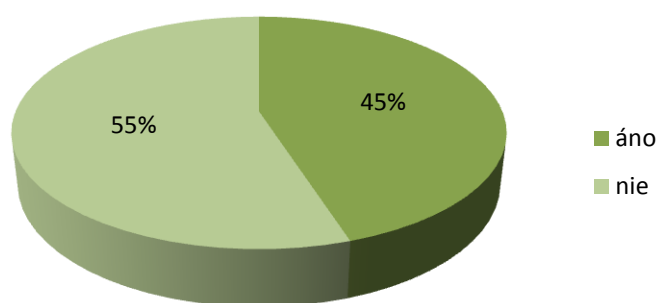
Zdroj: Údaje získané dotazníkom

Z dotazníka vyplynulo, že až 67% respondentov pociťuje pri výkone svojho povolania úzkosť a naopak 33% ju nepociťuje. Očakávanie nepríjemných následkov pri výkone prevozu cenín a hotovosti ovplyvňuje väčšinu opýtaných.

Vyhodnotenie otázky č. 2:

Počas výkonu Vášho povolania pociťujete obavu?

Graf 4: Vyhodnotenie otázky č. 2 v grafickom znázornení



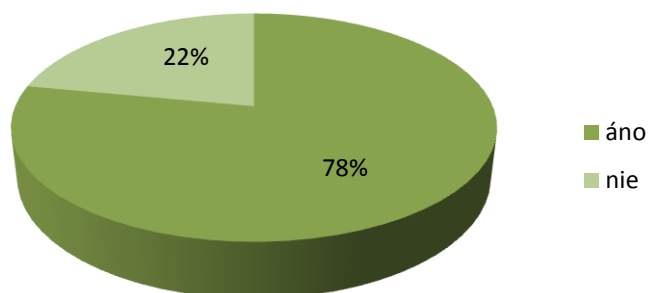
Zdroj: Údaje získané dotazníkom

Z celkového počtu respondentov, ktorí sa zapojili do prieskumu 45% pociťuje pri výkone svojho povolania obavu, čo na druhej strane 55% respondentov nepociťuje. Vzhľadom na to, že pracovník osobne zodpovedá za zverené zásielky, obava je opodstatnená, a súvisí so stratou zamestnania. Predpokladáme, že respondenti, ktorí obavu nepociťujú, priamo nezodpovedajú za zásielky. Túto zodpovednosť má len druhý člen posádky vo vozidle.

Vyhodnotenie otázky č. 3:

Počas výkonu Vášho povolania pociťujete strach?

Graf 5: Vyhodnotenie otázky č. 3 v grafickom znázornení



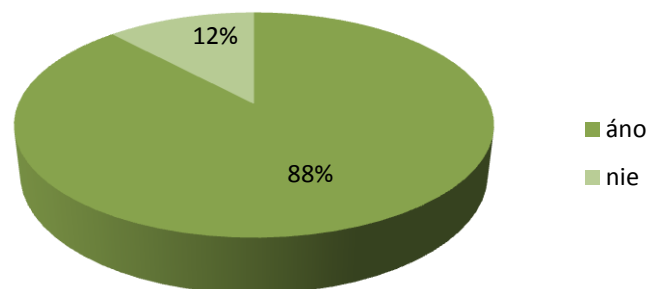
Zdroj: Údaje získané dotazníkom

Až 78% respondentov uvádza, že pri výkone svojho povolania pociťuje strach. Ostatní respondenti (22%) tento stresor nepociťujú. Najčastejším ohrozením, ktorý môže vyvolať strach pri výkone tohto povolania je prepád vozidla, v najhoršom prípade osoby mimo vozidla. Vzhľadom na to, že zásielka vždy obsahuje ceninu, strach vyvoláva pocit ohrozenia na živote. Opačného názoru môžu byť tí respondenti, ktorí pôsobia v spoločnosti krátky čas a neuvedomujú si mieru zraniteľnosti.

Vyhodnotenie otázky č. 4:

Počas výkonu Vášho povolania (priamo vo výkone) pociťujete hnev?

Graf 6: Vyhodnotenie otázky č. 4 v grafickom znázornení



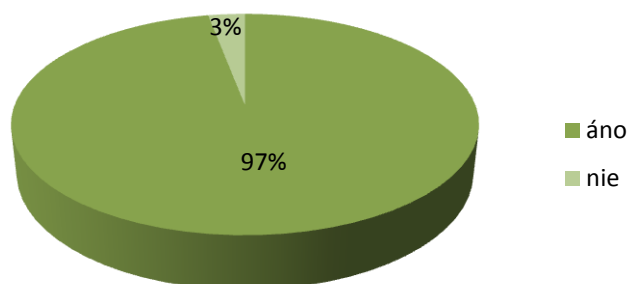
Zdroj: Údaje získané dotazníkom

Po vyhodnotení tejto otázky 88% respondentov uviedlo, že pociťujú hnev pri výkone svojho povolania a len 12% označilo odpoveď nie. Tento stresor môže byť orientovaný na vonkajšie prostredie ovplyvňujúce výkon povolania. Dopravná situácia, časová tieseň, zmena otváracích hodín klienta, porucha techniky, alebo znemožnený prístup ku klientovi vytvorením neovplyvniteľnej externej prekážky môžu byť hlavným zdrojom hnevu.

Vyhodnotenie otázky č. 5:

Počas výkonu Vášho povolania pociťujete nebezpečenstvo?

Graf 7: Vyhodnotenie otázky č. 5 v grafickom znázornení



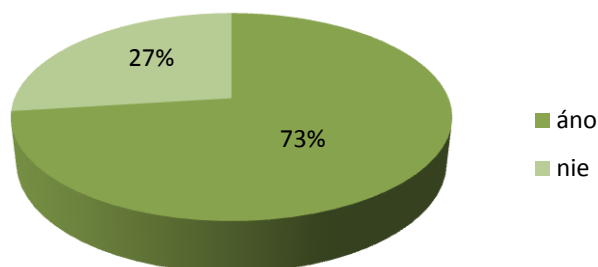
Zdroj: Údaje získané dotazníkom

Pre 97% respondentov je nebezpečenstvo hlavným stresorom pri výkone ich povolania. Len 3% respondentov je opačného názoru. Vyhodnotenie tejto otázky potvrdilo výsledky z predchádzajúcich otázok. Nebezpečenstvo prepadu, alebo strata zverenej zásielky môžu byť hrozbou, ktorá ovplyvňuje stabilný a bezproblémový výkon práce. Vplýva aj na zaužívané procesy, to znamená, že akýkoľvek výkyv z vopred nalinkovanej šablóny spôsobuje zneistenie a začatie vnímania nebezpečenstva, ktoré ho môže ohroziť tým, že nedodrží postupy uvedené v zákone o súkromných bezpečnostných službách.

Vyhodnotenie otázky č. 6:

Sprievodnými znakmi stresu je zvýšená aktivita srdca, zrýchlené dýchanie, svalové napätie, objavili resp. objavujú sa u Vás tieto príznaky?

Graf 8: Vyhodnotenie otázky č. 6 v grafickom znázornení



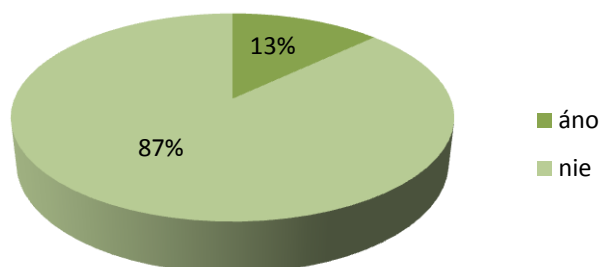
Zdroj: Údaje získané dotazníkom

Pri tejto otázke 73% respondentov uviedlo, že sa stretlo so sprievodnými znakmi stresu a naopak 27% respondentov sa nestretlo so sprievodnými znakmi stresu. Týmto môžeme predpokladať, že respondenti sa pri výkone svojho povolania stretli aj so stresormi, ktoré v nich vyvolali tieto reakcie. U ostatných môžeme predpokladať lepšiu odolnosť voči takýmto vplyvom.

Vyhodnotenie otázky č. 7:

Pri záťažových situáciách nám pomáhajú ich zvládať techniky zvládania stresu. Poznáte techniky zvládania stresu?

Graf 9: Vyhodnotenie otázky č. 7 v grafickom znázornení



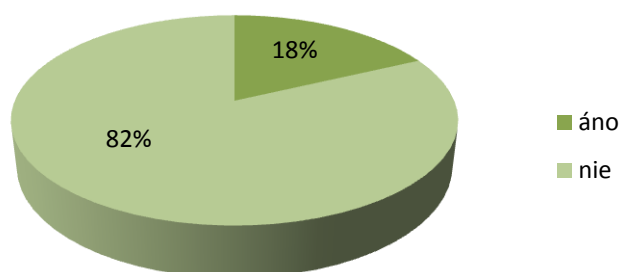
Zdroj: Údaje získané dotazníkom

Techniky zvládania stresu pozná 13% respondentov. Až 87% respondentov sa s technikami zvládania stresu nestretlo. Vysoká miera nevedomosti v poznaní techník zvládania stresu spočíva v tom, že v súčasnosti sa tejto oblasti nevenuje dostatočná pozornosť smerovaná k pracovníkom pôsobiacim v súkromnej bezpečnosti.

Vyhodnotenie otázky č. 8:

Kontrolované dýchanie spomaľuje činnosť srdca a ukludňuje organizmus, riešite týmto spôsobom záťažové situácie priamo vo výkone?

Graf 10: Vyhodnotenie otázky č. 8 v grafickom znázornení



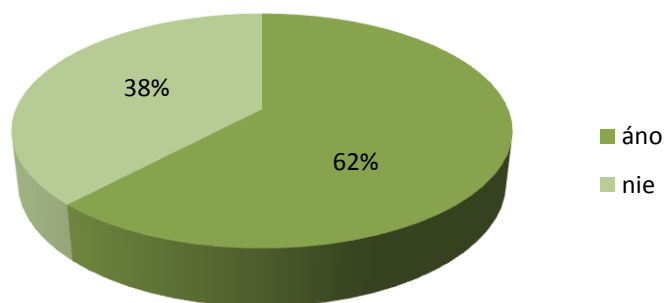
Zdroj: Údaje získané dotazníkom

Podľa údajov z dotazníka 18% respondentov využíva kontrolované dýchanie ako spôsob riešenia záťažových situácií pôsobiacich na organizmus. Až 82% túto možnosť nevyužíva. Vysoký negatívny výsledok môže byť ovplyvnený skutočnosťou, že tento spôsob ukludnenia organizmu respondenti nepoznajú, alebo ho využívajú automaticky a podvedome, pričom si neuvedomujú, že je to jedna z techník zvládania stresu. Môžeme sa domnievať, že využitie techník zvládania stresu bezpečnostný pracovník nevyužíva, nakoľko na neho často vplýva časová tieseň a zaoberá sa pre neho v tej chvíli dôležitejšími úkonmi súvisiacimi s výkonom práce (administratívne úkony, pozorovanie prostredia so zameraním na elimináciu vonkajších rizík)

Vyhodnotenie otázky č. 9:

Mali by ste záujem o ponuku zo strany spoločnosti, zúčastniť sa na náklady spoločnosti vo Vašom osobnom voľne kurzu techník zvládania stresu?

Graf 11: Vyhodnotenie otázky č. 9 v grafickom znázornení



Zdroj: Údaje získané dotazníkom

Po vyhodnotení tejto otázky z anonymného dotazníka je zrejmé, že 62% respondentov zaujala uvedená problematika a majú záujem o absolvovanie kurzu techník zvládania stresu. Naopak 38% respondentov nejaví záujem. Záujem o kurz môže vychádzať z nevedomosti a túžby, resp. potreby poznania niečoho nového, čo môžu pracovníci aplikovať do praktického výkonu svojho povolania. Zároveň môžu využiť tieto vedomosti nie len v pracovnom ale aj v každodennom živote.

4.7. Verifikácia hypotéz prieskumu

Na základe vyhodnotenia dotazníka spracovaného v rámci prieskumu k tejto bakalárskej práci, môžeme hypotézy vyhodnotiť nasledovne:

Hypotéza 1: Väčšina pracovníkov vie rozpoznať prejavy stresu.

Pracovníci súkromnej bezpečnostnej služby, ktorí sa zapojili do tohto prieskumu vedia identifikovať a pomenovať prejavy stresu, čo vyplynulo z

otázok č. 1 až 5 s výnimkou obavy. Ďalšie štyri prejavy dokáže rozpoznať najmenej 67% respondentov, čo potvrdzuje prvú hypotézu.

Hypotéza 2: Väčšina pracovníkov neaplikuje techniky zvládania stresu v každodenných záťažových situáciách.

Vzhľadom na nevedomosť respondentov o technikách zvládania stresu, čo vyplynulo z otázky č. 7, nedokážu pracovníci aplikovať tieto techniky do každodenného pracovného života. Táto hypotéza bola taktiež potvrdená.

Hypotéza 3: Väčšina pracovníkov bude mať záujem oboznámiť sa s technikami zvládania stresu.

Táto hypotéza bola potvrdená výsledkom z otázky č. 9, kde väčšina pracovníkov prejavila záujem o ponuku zo strany zamestnávateľa absolvovať na náklady spoločnosti kurz techník zvládania stresu aj napriek tomu, že realizácia kurzu by prebiehala v rámci ich osobného voľna.

4.8. Diskusia a odporúčanie pre prax

Cieľom tejto práce bolo objasnenie faktu, či pracovníci pôsobiaci v oblasti súkromnej bezpečnostnej služby dokážu rozpoznať prejavy stresu počas výkonu povolania. Najväčšie zastúpenie stresoru, ktorý pociťujú pracovníci zapojení do prieskumu, je nebezpečenstvo. V tomto koncepte to môžeme chápať ako obavu z neočakávaných negatívnych javov, ktoré môžu ohroziť systém fungovania zásad súkromnej bezpečnosti. Pociťujú ho hlavne pracovníci, ktorí pôsobia v spoločnosti od troch do desiatich rokov a sú na vnímanie nebezpečenstva citlivejší. Vnímajú ho ako prvostupňové ohrozenie. Naopak pracovníci, ktorí pôsobia v spoločnosti kratšie prácu vnímajú ako adrenalínové dobrodružstvo. V poradí druhým stresorom, ktorý vyplynul z prieskumu, je na hnev. Jeho existencia súvisí s akoukoľvek zmenou, ktorá naruší denný harmonogram výkonu ich práce. Nakoľko spoločnosť, v ktorej

pracujú, je komerčná, a snaha spoločnosti je v prvom rade vo vytváraní zisku, prispôsobuje sa požiadavkám klientov. Tie môžu byť stále, ale aj menné, mimoriadne. Mimoriadne požiadavky sú spravidla nad rámec dennej rutiny, čo spôsobuje v mnohých prípadoch hnev nie len z dôvodu zvýšenia objemu práce, ktorú je potrebné v čo najkratšom čase vykonať, ale aj v jej náročnosti. Hnev je základom pre konfliktné situácie, ktoré sa týkajú nie len samotného pracovníka, ale vzniká medzi dvoma, či viacerými ľuďmi, čo negatívne pôsobí na kvalitu výkonu ich práce a meno spoločnosti.

Vzhľadom na náročnosť a časovú tieseň väčšina pracovníkov pôsobiacich v súkromnej bezpečnosti nedokáže aplikovať techniky zvládania stresu v každodenných situáciách. Jeho pozornosť je orientovaná na zvládnutie vzniknutej situácie a dodržiavanie zákona o súkromnej bezpečnosti. Za porušenie zákona, resp., nedodržania akýchkoľvek postupov mu hrozí sankcia, ktorá môže vyústiť do rozviazania pracovného pomeru. Techniky zvládania stresu sú v rebríčku dôležitosti nie na prvých miestach a tým nie je venovaná pozornosť aplikovaniu týchto techník v pracovnom živote. Ďalším faktorom neaplikovania týchto techník je ich neznalosť u pracovníkov. Je však veľmi ťažké využiť všetky techniky zvládania stresu resp., vybrať tú správnu, vyhovujúcu jednotlivcovi. Ich výber závisí od prostredia, v ktorom sa aktuálne pracovník nachádza (vozidlo, nákupné centrum a pod.), ale aj situácie, ktorú prežíva (sám vo vozidle, mnoho ľudí v nákupnom centre, pracovná prestávka a pod.). Predpokladáme, že pracovníci si vytvorili určitú formu relaxu, im vlastnú, ktorú sme neuviedli v dotazníku a je spojená s rodinným zázemím, záujmami a s inými únikmi z pracovných povinností.

Techniky zvládania stresu vnímame ako formu pomoci, ktorá nám pomáha zvládať záťažové situácie. S týmito situáciami sa pracovník pôsobiaci v súkromnej bezpečnosti stretáva každodenne a v súvislosti s prostredím, v ktorom pôsobí (kriminálne), sa záťažové situácie vyskytujú častejšie. Pracovník je nútený tieto udalosti prežiť, akceptovať ich a individuálne ich spracovať. Výhodou majú tí, ktorí sú odolnejší voči záťaži. Ponuka oboznámiť sa s technikami zvládania stresu je zaujímavejšia pre pracovníkov, ktorí sú

menej odolní voči záťažovým situáciám. Pracovníci vnímajú záťažové situácie ako vážny problém pri výkone svojho povolania. Oboznámením sa s nimi ako aj s ich aplikáciou do praxe prestáva byť tento problém aktuálnym.

Odporúčame v praxi realizovať vytváranie záťažových modelových situácií, ktoré sa môžu vyskytnúť v prostredí, v ktorom pracovník pôsobí, aby sa mu vytvorila predstava, čo môže očakávať sám od seba a zároveň fyzicky prežije pocit, ktorý ho v samotnej praxi neprekvapí, nezaskočí.

ZÁVER

Základnou úlohou bakalárskej práce bolo poukázať na stres z komplexného hľadiska. Pomenovali sme príčiny vzniku stresu, ktoré vznikajú sťaženými podmienkami v práci, časovým deficitom, tlakom povinností a ohrozenia. Zároveň sme chceli upozorniť aj na fakt, že stres veľkou mierou vplýva na zdravotný stav človeka. Pohľad sme upriamili na oblasť súkromnej bezpečnosti a vyšpecifikovali prostredie, v ktorom pôsobí bezpečnostný pracovník. Vymenovali sme podmienky prevádzky a zároveň sme určili podmienky na prijatie uchádzačov do pracovného pomeru bezpečnostného pracovníka. Dokázali sme, že existuje pociťovaný prejav stresu vo výkone povolania, čo negatívne pôsobí na každého jednotlivca. Najčastejším prejavom stresu v tomto prostredí je prežívanie nebezpečenstva, strachu a hnevu, čo sa z fyziologického pohľadu prejavuje zrýchlenou srdcovou činnosťou a napätím vo svalových partiách. Závažové situácie pôsobia na emočné prejavy, čo môže vyústiť do konfliktov, zmien nálad, či afektových prejavov.

Vzhľadom na totožné riziká objavujúce sa v prostredí, v ktorom pôsobia bezpečnostné zložky štátu, ale aj súkromná bezpečnosť, je starostlivosť o ľudské zdroje v súkromných bezpečnostných službách poddimenzovaná. Psychologická starostlivosť v oblasti súkromnej bezpečnosti formálne neexistuje. Môžeme konštatovať, že je podceňovaný proces vzdelávania, ktorý je doplnkový a nevyplýva zo zákona. Síce je pravidelne u pracovníkov preverovaný ich zdravotný stav, nevenuje sa však pozornosť jeho aktuálnemu psychickému stavu. Osobitné postavenie v práci majú techniky zvládania stresu, ktoré sú kľúčom k zvládaniu závažových situácií. Sú rozdelené do kategórií. Taktiež v práci poukazujeme na psychologické techniky zvládania stresu, ktoré vychádzajú z vlastných pocitov.

Prostredie súkromnej bezpečnosti je „mladé“. Týmto prirovnaním poukazujeme na skutočnosť, že z tejto oblasti je spracovaných veľmi malé množstvo odbornej literatúry, ktorá sa konkrétne zaoberá súkromnou bezpečnosťou. Vzhľadom na skutočnosť, že je to nízko zisková oblasť

podnikania, akékoľvek náklady použité na vzdelávanie ľudských zdrojov môžu byť vnímané ako nenávratné. V tom vidíme hlavnú príčinu neinvestovania do tejto oblasti. Súčasná predstava spoločnosti o pracovníkovi pracujúcom v súkromnej bezpečnostnej službe je ako o jednoduchom, fyzicky výrazne zdatnom jednotlivcovi, ktorý jedná bezmyšlienkovito a pudovo a nepotrebuje edukáciu umožňujúcu kariérny postup. Práve táto predstava najviac škodí celej tejto oblasti, nakoľko aj ľudia, pôsobiaci na pozíciách bezpečnostných pracovníkov, majú svoje pocity, nálady a emócie, ako ktorýkoľvek z nás. Našou snahou je pomôcť týmto ľuďom a vytvoriť v nich pocit radosti z práce, prekonávať záťažové situácie bez ujmy a vygumovať pocit menejcennosti, ktorý vnímajú z vonkajšieho prostredia.

ZOZNAM POUŽITEJ LITERATURY

APISS, OČIANSKÉ ZDRUŽENIE, Nitra

BOROŠ, Július. – ONDRIŠKOVÁ, Edita. – ŽIVČICOVÁ, Eva. *Psychológia*. Bratislava: Vydavateľstvo IRIS, 2000. ISBN: 80-88778-87-5

DROTÁROVÁ, E. – DROTÁROVÁ, L. *Relaxační metody. 1. vyd.*, Praha: Epocha, 2003, ISBN 80-863287-12-0

FARKOVÁ, Marie. *Úvod do psychológie*. Praha: Univerzita Jána Amosa Komenského, 2002.

HOFREITER, Ladislav. *Bezpečnostný manažment*. Žilina: Žilinská univerzita v Žiline – EDIS - vydavateľstvo ŽU, 2002. ISBN: 80-7100-953-9

JACZ, Ľudovít, kolektív autorov. *Malá encyklopédia žurnalistiky*. Bratislava: Obzor, 1982.

KOŠČ, Marián. *Základy psychológie*. Bratislava: MEDIA TRADE, spol. s r.o. – Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 1998. ISBN: 80-08-02719-3

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. Praha: GRADA ACICENUM, 1994. ISBN: 80-7169-121-6

MIKOLAJ, J. – HOFREITER, L. – MACH, V. – MIHOK, J. – SELINGER, P. *Terminológia bezpečnostného manažmentu*, Žilina, 2004

Zákon NR SR č. 473/2005 Z. z. v znení neskorších predpisov o poskytovaní služieb v oblasti súkromnej bezpečnosti

ŽANTOVSKÁ, Irena. *Retorika teórie a praxe*. Praha: Univerzita Jána Amosa Komenského, 2008. ISBN: 978-80-86723-57-0

ZOZNAM POUŽITEJ ZAHRANIČNEJ LITERATÚRY

VINAY, Joshi. *Stres a zdraví*. Praha: Portál s.r.o.,2007. ISBN 978-80-7367-211-9

ZOZNAM GRAFOV

GRAF 1: Vek respondentov v grafickom znázornení

GRAF 2: Dĺžka pracovného pomeru respondentov grafickom znázornení

GRAF 3: Vyhodnotenie otázky č. 1 v grafickom znázornení

GRAF 4: Vyhodnotenie otázky č. 2 v grafickom znázornení

GRAF 5: Vyhodnotenie otázky č. 3 v grafickom znázornení

GRAF 6: Vyhodnotenie otázky č. 4 v grafickom znázornení

GRAF 7: Vyhodnotenie otázky č. 5 v grafickom znázornení

GRAF 8: Vyhodnotenie otázky č. 6 v grafickom znázornení

GRAF 9: Vyhodnotenie otázky č. 7 v grafickom znázornení

GRAF 10: Vyhodnotenie otázky č. 8 v grafickom znázornení

GRAF 11: Vyhodnotenie otázky č. 9 v grafickom znázornení

ZOZNAM PRÍLOH

PRÍLOHA A – POZITÍVNE A NEGATÍVNE ŽIVOTNÉ UDALOSTI	I
PRÍLOHA B – DOTAZNÍK.....	II

PRÍLOHY

Príloha A – Pozitívne a negatívne životné udalosti

Pozitívne a negatívne životné udalosti	Body
Smrť životného partnera	100
Rozvod	73
Oddelené manželstvo	65
Uväznenie	63
Smrť blízkeho člena rodiny	63
Vlastné zranenie ú choroba	53
Svadba	50
Prepustenie z práce	47
Manželský zmier	45
Penzionovanie	45
Zmena zdravia člena rodiny	44
Tehotenstvo	40
Sexuálne problémy	39
Príchod nového člena rodiny	39
Readaptácia biznisu	39
Zmena finančného stavu	38
Zmena množstva manželských hádok	35
Veľká dlžoba	31
Nesplatená dlžoba pôžička	30
Zmena zodpovednosti v práci	29
Syn/dcéra opúšťa dom	29
Problémy so svokrovcami	29
Výnimočný osobný úspech	28
Manžel/ka začína/končí prácu	26
Začatie/ukončenie školy	26
Zmena podmienok života	25
Revízia osobných zvykov	24
Problémy so šéfom	23
Zmena pracovného času/ podmienok	20
Prest'ahovanie	20
Zmena školy	20
Zmena rekreácie	19
Zmena cirkevných aktivít	18
Zmena sociálnych aktivít	17
Malá dlžoba/pôžička	17
Zmena v spánkových zvykoch	16
Zmena počtu rodinných stretnutí	15
Zmena návykov v jedení	15
Dovolenka	13
Vianoce	12
Menšie porušenie zákona	11

Zdroj: KOŠČ, M. *Základy psychológie*. Bratislava : MEDIA TRADE, spol. s r.o. – Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 1998 s. 72

Dotazník

Vážení kolegovia, do rúk sa Vám dostáva anonymný dotazník. Jeho zameranie je orientované na zistenie pôsobenia stresu pri práci, ktorú vykonávate každý deň.

Spracované výsledky použijeme na vyhodnotenie problematiky. Touto cestou Vás prosím o pravdivé vyplnenie dotazníka. Krížikom alebo iným vhodným spôsobom označte vždy len jednu odpoveď. Za Váš názor a účasť Vám vopred ďakujem.

Otázky týkajúce sa respondenta:

Doba pôsobenia v spoločnosti :

- do 3 rokov
- do 6 rokov
- do 10 rokov
- do 15 rokov
- do 20 rokov
- nad 20 rokov

Vek

- od 18 do 20 rokov
- od 20 do 30 rokov
- od 30 do 40 rokov
- od 40 do 50 rokov
- od 50 a viac rokov

1. Počas výkonu Vášho povolania pociťujete úzkosť?

- áno nie

2. Počas výkonu Vášho povolania pociťujete obavu?

- áno nie

3. Počas výkonu Vášho povolania pociťujete strach?

- áno nie

4. Počas výkonu Vášho povolania (priamo vo výkone) pociťujete hnev?

- áno nie

5. Počas výkonu Vášho povolania pocít'ujete nebezpečenstvo?

- áno nie

6. Sprievodnými znakmi stresu je zvýšená aktivita srdca, zrýchlené dýchanie, svalové napätie, objavili resp. objavujú sa u Vás tieto príznaky?

- áno nie

7. Pri záťažových situáciách nám pomáhajú ich zvládať techniky zvládania stresu. Poznáte techniky zvládania stresu?

- áno nie

8. Kontrolované dýchanie spomaľuje činnosť srdca a ukl'udňuje organizmus, riešite týmto spôsobom záťažové situácie priamo vo výkone?

- áno nie

9. Mali by ste záujem o ponuku zo strany spoločnosti, zúčastniť sa na náklady spoločnosti vo Vašom osobnom voľne kurzu techník zvládania stresu?

- áno nie

Za Váš čas a spoluprácu Vám ďakujem.

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Meno autora:	Anton Štffa
Odbor:	Vzdelávanie dospelých
Forma štúdia:	kombinované
Názov práce:	Stres a techniky zvládania stresu v oblasti súkromných bezpečnostných služieb
Rok:	2012
Počet strán textu bez príloh:	40
Celkový počet strán príloh:	3
Počet titulov literatúry a prameňov:	11
Počet titulov zahraničnej literatúry a prameňov:	1
Počet internetových zdrojov:	0
Vedúca práce:	PhDr. Eva Živčicová, PhD.