

EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE

OBCHODNÁ FAKULTA

Evidenčné číslo: 102003/I/2022/36100139017733124

**SYNDRÓM VYHORENIA ZAMESTNANCOV
(BURN-OUT EFFECT) V MEDZINÁRODNÝCH FIRMÁCH
V OBDOBÍ PANDÉMIE COVID-19**

Diplomová práca

2022

Bc. Paulína Válkyová

EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE
OBCHODNÁ FAKULTA

SYNDRÓM VYHORENIA ZAMESTNANCOV
(BURN-OUT EFFECT) V MEDZINÁRODNÝCH FIRMÁCH
V OBDOBÍ PANDÉMIE COVID-19

Diplomová práca

Študijný program:	manažment medzinárodného obchodu
Študijný odbor:	ekonómia a manažment
Školiace pracovisko:	katedra medzinárodného obchodu
Vedúci záverečnej práce:	Ing. Daniel Krajčík, PhD.

Bratislava 2022

Bc. Paulína Válkyová

Čestné vyhlásenie

Čestne vyhlasujem, že záverečnú prácu Syndróm vyhorenia zamestnancov (burn-out effect) v medzinárodných firmách v období pandémie COVID-19 som vypracovala samostatne a že som uviedla všetku použitú literatúru.

V Bratislave, dňa 20.04.2022

.....

Bc. Paulína Válkyová

Pod'akovanie

**Ďakujem Ing. Danielovi Krajčíkovi, PhD., za starostlivé vedenie, cenné rady
a spoluprácu pri písaní diplomovej práce.**

ABSTRAKT

VÁLKYOVÁ, Paulína: *Syndróm vyhorenia zamestnancov (burn-out effect) v medzinárodných firmách v období pandémie COVID-19.* – Ekonomická univerzita v Bratislave. Obchodná fakulta; Katedra medzinárodného obchodu. – Vedúci záverečnej práce: Ing. Daniel Krajčík, PhD. - Bratislava: OF EU, 2022, 76 s.

Problematika syndrómu vyhorenia sa stáva čoraz aktuálnejšou. Život v súčasnej civilizovanej spoločnosti s neustále rastúcim životným tempom kladie vysoké, niekedy až nadmerné požiadavky na profesionalitu jednotlivca. Pandémia COVID-19 nám túto životnú situáciu ešte zhoršila a naše životy zmenila zo dňa na deň. Aby sa predišlo rozširovaniu vírusu, štáty ale aj spoločnosti nariadili opatrenia, ktoré nás prinútili pracovať v domácom prostredí. Domov sa tak stal pre ľudí kanceláriou spojenou s rodinnými povinnosťami a množstvo negatívnych správ ohľadom pandémie spolu so zmenami v životoch ľudí, vyúsťovalo do obáv, pochybností a stresu. Tieto prejavy radíme k negatívnym emocionálnym javom človeka, ktorých dôsledky sa prejavujú postupne.

Diplomová práca zobrazuje ucelený pohľad na celosvetové dianie počas pandémie, ktoré je spojené so zvýšeným nárastom príznakov syndrómu vyhorenia. Opisuje sa ako reakcia na dlhé obdobie pretrvávajúceho a neriešeného stresu, kedy sa človek cíti na pokraji svojich síl a môže byť úzko spätý s poklesom pracovnej činnosti.

Cieľom práce je posúdiť stav vyhorenia zamestnancov v medzinárodných firmách počas obdobia pandémie COVID-19. V teoretickej časti si bližšie predstavíme syndróm vyhorenia, jeho prejavy, ale aj prevenciu zo strany zamestnanca a zamestnávateľa. Priblížime si zmeny, ktoré nastali od vypuknutia pandémie.

V praktickej časti posúdime odpovede respondentov, ktoré sme získali na základe otázok v dotazníku a tie nám priblížia aktuálnu životnú situáciu zamestnancov v medzinárodných firmách. Cieľom dotazníku bolo nájsť odpovede na otázky nie len spojené so syndrómom vyhorenia, ale aj vnímanie zmien v práci zamestnancov počas pandémie. Pretože práve počiatočné nadšenie z nových možností práce z domu, môže byť neskôr vystriedané sklamaním, frustráciou a následne syndrómom vyhorenia.

Kľúčové slová: syndróm vyhorenia, COVID-19, práca z domu, stres, duševné zdravie, zamestnanci, zamestnávatelia, medzinárodné firmy

ABSTRACT

VÁLKYOVÁ, Paulína: *Employee Burnout In Multinational Corporations During COVID- 19.* – University of Economics in Bratislava. Faculty of Commerce; Department of International Business. – Supervisor of thesis: Ing. Daniel Krajčík, PhD. – Bratislava: OF EU, 2022, 76 p.

The issue of burnout is becoming more and more topical. Living in today's civilized society with an ever-increasing pace of life places high, sometimes excessive demands on the professionalism of the individual. The COVID-19 pandemic has exacerbated this life situation and changed our lives from day to day. To prevent the virus from spreading, states and companies have imposed measures that have forced us to work from home. The home thus became an office for people associated with family responsibilities, and a lot of negative news about the pandemic, along with changes in people's lives, resulted in worries, doubts and stress. We categorise these manifestations as the negative emotional phenomena of a person, the consequences of which manifest themselves gradually.

The diploma thesis shows a comprehensive view of global events during the pandemic, which is associated with an elevated increase in the symptoms of burnout. It is described as a response to a long period of persistent and unresolved stress, when a person feels on the verge of strength and can be closely linked to a decline in work activity.

The aim of the work is to assess the state of burnout of employees in international companies during the COVID-19 pandemic. In the theoretical part, we will take a closer look at the burnout syndrome, its manifestations, but also prevention by the employee and the employer. We will look at the changes that have taken place since the outbreak of the pandemic. In the practical part, we will assess the answers of the respondents, which we obtained on the basis of questions in the questionnaire and they will bring us closer to the current life situation of employees in international companies. The aim of the questionnaire was to find answers to questions not only related to the burnout syndrome, but also the perception of changes in the work of employees during the pandemic. Because it is the initial enthusiasm for new opportunities to work from home, it can later be replaced by disappointment, frustration and subsequent burnout.

Keywords: : burn-out effect, COVID-19, home office, stress, mental health, employees, employers, international companies

Obsah

ZOZNAM TABULIEK.....	8
ZOZNAM GRAFOV	8
ÚVOD	10
1. SÚČASNÝ STAV PROBLEMATIKY DOMA A V ZAHRANIČÍ.....	11
1.1. Teórie syndrómu vyhorenia	11
1.2. Meranie syndrómu vyhorenia pomocou MBI	13
1.3. Svetová zdravotná organizácia a duševné zdravie	14
1.4. Syndróm vyhorenia v spojitosti s pandémiou COVID-19	16
1.5. Varovné signály syndrómu vyhorenia a jeho fázy	21
1.6. Eliminácia syndrómu vyhorenia zo strany zamestnanca	24
1.7. Vplyv syndrómu vyhorenia na zamestnanosť	25
1.8. Eliminácia syndrómu vyhorenia zo strany zamestnávateľa	26
1.9. Paradox pohody a angažovanosti v roku 2020.....	28
2. CIEĽ A METODIKA PRÁCE	31
2.1. Cieľ práce	31
2.2. Metodika práce.....	32
2.3. Hypotézy výskumu.....	32
2.4. Zber údajov prostredníctvom dotazníku	33
3. VÝSLEDKY PRÁCE A DISKUSIA	35
3.1. Charakteristika dotazníku a jeho výsledky	35
3.1.1. Dotazník – prvá časť	36
3.1.2. Dotazník – druhá časť	40
3.1.3. Dotazník - tretia časť.....	48
3.2. Výsledky výskumu a ich interpretácia	60
3.3. Diskusia a odporúčania	67
ZÁVER	70
ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY	72
ZOZNAM PRÍLOH	76

Zoznam tabuliek

Tabuľka č. 1: Ako často využívali možnosť pracovania z domu pred pandémiou.....	38
Tabuľka č. 2: Koľko hodín týždenne respondent využíva možnosť pracovania z domu ..	40
Tabuľka č. 3: Poskytuje Vám Váš zamestnávateľ benefity počas pandémie?.....	52

Zoznam grafov

Graf č. 1: Pohlavie respondenta	36
Graf č. 2: Veková kategória respondenta.....	36
Graf č. 3: Rodinný stav respondenta	37
Graf č. 4: Počet členov domácnosti respondenta	37
Graf č. 5: Poskytovanie zamestnávateľom možnosti pracovania z domu pred pandémiou	38
Graf č. 6: Ako často respondent využíva možnosť pracovania z domu počas pandémie...	39
Graf č. 7: Na začiatku pracovného dňa sa cítim unavený	41
Graf č. 8: Na konci pracovného dňa sa cítim vyčerpaný	41
Graf č. 9: Vnímate, že plnenie Vašich pracovných cieľov Vám ide ťažko?.....	42
Graf č. 10: Vnímate online kontakt s kolegami príliš stresujúco?	43
Graf č. 11: Máte pocit, že ste na dne svojich síl?.....	43
Graf č. 12: Máte pocit, že sa vzťah k Vaším kolegom zmenil počas pandémie?	44
Graf č. 13: Máte pocit, že pri práci z domu ste k ľuďom menej empatický?	45
Graf č. 14: Myslíte si, že Vás práca z domu emocionálne zaťažuje?	45
Graf č. 15: Nemám dostatok energie na pomoc svojim kolegom	46
Graf č. 16: Chýba Vám osobný kontakt s kolegami a pracovné prostredie pri vykonávaní pracovnej činnosti z domu?.....	46
Graf č. 17: Pri riešení emociálnych problémov v práci cítim napätie.....	47
Graf č. 18: Pri výkone svojej práce sa cítim pod tlakom	47
Graf č. 19: Máte pocit, že doma pracujete viac hodín ako ste pracovali na pracovisku? ...	48
Graf č. 20: Máte pocit, že práca z domu počas pandémie Vás viac zaťažuje?	49
Graf č. 21: Máte pocit, že počas pandémie máte viac pracovných povinností?	49
Graf č. 22: Ovplyvnila pandémia negatívne Váš vzťah k práci?	50
Graf č. 23: Ste spokojní so svojím pracovným výkonom od začiatku pandémie?	50
Graf č. 24: Vyjadrite Váš stupeň produktivity počas pracovného dňa	51

Graf č. 25: Máte pocit, že sa počas pandémie viac venujete práci na úkor svojej rodiny?.	53
Graf č. 26: Máte doma vhodné prostredie na vykonávanie svojej práce?	53
Graf č. 27: Máte doma dostatok súkromia pri vykonávaní svojej pracovnej činnosti?	54
Graf č. 28: Venujete sa počas pandémie voľnočasovým aktivitám?	55
Graf č. 29: Používate rôzne aplikácie na zmiernenie stresu z práce? (napríklad Calm, Headspace alebo iné).....	56
Graf č. 30: Zaujímate sa o aktuálne dianie okolo pandémie?	57
Graf č. 31: Premýšľate z dôsledku situácie ohľadom pandémie o zmene svojej práce?	58
Graf č. 32: Prežili ste alebo prežívate počas pandémie traumatizujúce obdobie zo straty blízkej osoby?.....	58
Graf č. 33: Porovnanie pracovania z domu pred a počas pandémie COVID-19	60
Graf č. 34: Celkové hodnotenie vyčerpania z povolania respondentov	61
Graf č. 35: Celkové hodnotenie depersonalizácie respondentov	62
Graf č. 36: Celkové hodnotenie osobného úspechu respondentov	63
Graf č. 37: Porovnanie výsledku vysokých hodnôt príznakov syndrómu vyhorenia medzi ženami a mužmi	64
Graf č. 38 Pokles spokojnosti s pracovným výkonom respondenta v porovnaní s úvahou o opustení svojej pracovnej pozície	65
Graf č. 39: Porovnanie vhodného pracovného prostredia s dostatkom súkromia pri práci z domu	66

Úvod

V posledných rokoch sa v modernom svete stretávame s viacerými zmenami a rýchlym vývojom. Priemyselná časť každej krajiny prosperuje na základe dobre organizovaných stratégií, ktoré sú pripravované vládou, manažérmi a rôznymi odbornými pracoviskami. Podľa svetového vývoja a rastúcich priemyselných technológií, je na pracovisku mimoriadne dôležité nezanedbať a zohľadniť správanie zamestnancov. V tomto aspekte, je priam nevyhnutné zamerať sa na dôležité faktory, ktoré zohrávajú rozhodujúcu úlohu zameranú na výkon zamestnancov na pracovisku.

V čase písania tejto práce usmrtila pandémie COVID-19 približne 6,19 milióna svetovej populácie.¹ Z hľadiska celkového počtu úmrtí boli podľa regiónov najviac zasiahnuté Latinská Amerika, Karibik, stredná a východná Európa a stredná Ázia. Aj keď sa zdá byť pandémie COVID-19 strašná, ukazuje sa, že dôsledky pandémie sú oveľa horšie. Pracovné podmienky, ako vieme majú rôzny vplyv na zdravie zamestnancov.

Tieto podmienky môžu byť pozitívne, ale aj negatívne, avšak venovanie nedostatku pozornosti práve tým negatívnym faktorom, predstavuje najväčšiu hrozbu pre zamestnancov a zamestnávateľov. Naopak, zaujímanie sa o tieto negatívne faktory je efektívne pre zlepšenie výkonnosti zamestnancov na pracoviskách. V prípade, že sú podmienky pre konkrétneho zamestnanca nepriaznivé, môžu tak viesť k syndrómu vyhorenia, čo sa môže prejaviť vyčerpaním, negatívnym postojom, nespokojnosťou s pracovným výkonom alebo nedostatkom angažovanosti až napokon chronickým stresom.²

¹WHO. *WHO Coronavirus (COVID-19) Dashboard* [online]. 2022. [cit. 2022-04-17]. Dostupné na: <https://covid19.who.int>

² SALVAGIONI, Denise A. J. et al. *Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies* [online]. 2017. [cit. 2021-09-23] Dostupné na: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5627926/>

1. Súčasný stav problematiky doma a v zahraničí

Základom šťastného a produktívneho života je dobré duševné zdravie. U ľudí s duševnými chorobami je vyššia pravdepodobnosť, že budú nezamestnaní a zároveň to vplýva aj na ich fyzické zdravie. Čelia problémom, ktoré sa môžu vyskytnúť na rôznych úrovniach v závislosti od jedinca. Môže ísť o prejavy ako poruchy stravovania, úzkosť, depresie, bipolárne poruchy či obsedntno-kompulzívne správanie. Tieto prejavy nielenže narúšajú život jednotlivca, znižujú zamestnanosť a produktivitu zamestnancov po celom svete, ale sú aj nadbytočnou záťažou pre náš zdravotnícky systém, ktorý je už preťažený pacientami trpiacich na ochorenie COVID-19. Zdravotná starostlivosť preťažená naliehavými prípadmi, nie je schopná tak skoro a primerane zareagovať a zlepšiť služby týkajúce sa duševného zdravia. Navyše prichádzajú prvé správy o značných psychiatrických a neurologických poruchách u pacientov s ochorením COVID-19.

Pandémia postihuje nás všetkých a neustále spôsobuje dlhodobý stres. Zavedené opatrenia zapríčinili obavy o naše zdravie a strach o svojich blízkych. Chýba nám sociálna interakcia a žijeme v obavách z budúcnosti.

Dôsledky vyvolané pandémiou COVID-19 budú naďalej pokračovať. Každá nová vlna vírusových infekcií nám prináša nové výzvy, ktorým musíme čeliť. Nastáva pre nás nová a mimoriadna situácia v oblasti duševného zdravia.

Niečo, ako tichá pandémia.

1.1. Teórie syndrómu vyhorenia

Pohľad od Maslach Ch., Jackson S. a Leiter M. vysvetľuje, že syndróm vyhorenia vedie k emocionálnemu vyčerpaniu, nízkej sebadôvere a nízkemu úspechu.³ Preto, by sa nielen medzinárodné ale všetky organizácie, manažéri ale aj vlády, mali zaujímať otázkami týkajúcimi sa syndrómu vyhorenia. Rozpoznať všetky varovné signály, ktoré sa u zamestnancov môžu vyskytnúť a snažiť sa im predísť. Je veľmi dôležité rozpoznať pozitívne a negatívne organizačné faktory, ktoré môžu zmeniť úroveň prístupu a výkonnosti zamestnancov k svojej práci.

³ ZALAQUETT, Carlos P. – WOOD, Richard J. Evaluating Stress: A Book of Resources. 1. vyd. Lanham: Scarecrow Press, 1997. s. 192. ISBN 978-0810832312.

Väčšina odborníkov sa domnievala, že syndróm vyhorenia v zamestnaní má priamy vzťah k modernému svetu a s tým spojenej pracovnej atmosfére zamestnancov. Tento faktor môže byť tiež príčinou nedostatku motivácie k práci, nespokojnosti a emočného vyčerpania medzi zamestnancami. Rovnakým spôsobom boli vysvetlení aj Maslach Ch. a Jackson S., že vyhorenie zo zamestnania, sa určuje ako nízka úroveň schopností, ktorá sa objavuje prostredníctvom stresových faktorov práce a vedie k negatívnym postojom k práci. V zásade môžeme povedať, že tieto postoje vedú zamestnancov k rôznym typom fyzických a psychických chorôb.⁴

V štúdií Maslach Ch., Schaufeli W. a Leiter M. je vyhorenie zamestnania jedným z príznakov fyzickej a emočnej únavy, ktoré sa prejavili rozširovaním negatívnych pracovných túžob a stratou citu a záujmu. Tento organizačný faktor sa objavil na základe dlhej a stresovej situácie, kde je výsledkom psychická, fyzická a emocionálna únava. Rovnako zamestnanci so syndrómom vyhorenia vykazujú nízku sebadôveru a pocit prázdnoty a frustrácie.⁵

Ide hlavne o to, že vyhorenie zo zamestnania nikdy nezmizne odpočinkom alebo odchodom z práce. Pracovné vyhorenie sa považuje za jeden z hlavných problémov na pracovisku, ktoré má značný prínos v oblasti traumy, práceneschopnosti a komunikácie s ostatnými.

Jedným z významných faktorov, ktorým musia manažéri jednotlivých oddelení venovať špecifickú pozornosť, sú zručnosti konkrétneho zamestnanca, ktoré by mali súvisieť s jeho pracovnou pozíciou. Vyhorenie je vždy pravdepodobnejšie, keď existuje veľký nesúlad medzi povahou práce a povahou osoby, ktorá prácu vykonáva. Maslach Ch. a Leiter M. vytvorili model, ktorý ukázal mieru vhodnosti alebo nevhodnosti zamestnania medzi zamestnancami v 6 aspektoch (množstvo práce, odmena, komunita, spravodlivosť, férovosť a hodnota).⁶

⁴ MASLACH, Christina - JACKSON, Susan E. *The measurement of experienced burnout*. [elektronický zdroj]. 1. vyd. Palo Alto: Consulting Psychologists Press, 1981. s. 2. [cit. 2021-03-10]. Dostupné na: https://www.researchgate.net/publication/227634716_The_Measurement_of_Experienced_Burnout

⁵ MASLACH, Christina - SCHAUFELI, Wilmar B. - LEITER, Michael. Job Burnout. In *Annual Review of Psychology* [elektronický zdroj]. San Mateo: Annual Reviews, 2001, č. 52, s. 399. [cit. 2021-03-10]. Dostupné na: <https://cupdf.com/document/job-burnout-annual-review-of-psychology-52-397.html>

⁶ MASLACH, Christina. - LEITER, Michael. P. *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco: John Wiley & Sons, 2000. s. 10-17. ISBN 0-7879-0874-6.

1.2. Meranie syndrómu vyhorenia pomocou MBI

Najštudovanejším meraním syndrómu vyhorenia v literatúre je Maslach Burnout Inventory (MBI). Vyvinuli ju Maslach Ch., Jackson S a Leiter M. Tento ukazovateľ sa stal štandardným nástrojom merania syndrómu vyhorenia vo výskumoch týkajúcich sa syndrómu. Ľudia, ktorí majú všetky tri príznaky, cítia syndróm vyhorenia najviac a emočné vyčerpanie bolo identifikované ako charakteristický znak syndrómu.

MBI je navrhnutý tak, aby zhodnotil tri zložky syndrómu vyhorenia: *emocionálne vyčerpanie*, *depersonalizáciu* (odosobnenie) a *znížený pocit osobného úspechu*. Ide o 22 otázok, ktoré sú rozdelené do troch podskupín. Otázky sú napísané vo forme výpovedí o osobných pocitoch alebo postojoch respondenta (cítim sa vyhorený zo svojej práce, je mi úplne jedno, čo sa stane niektorým kolegami). Položky sú zodpovedané z hľadiska frekvencie, s akou respondent tieto pocity zažíva, na 7-bodovej plne zakotvenej škále (v rozsahu od 0 pre „nikdy“ až po 6, „každý deň“).

Deväť otázok v podskupine *emociálne vyčerpanie*, hodnotia pocity emocionálneho preťaženia a vyčerpania prácou. Päť otázok v podskupine *depersonalizácia*, meria bezcitnú a neosobnú reakciu. Pre obe tieto podskupiny *emocionálne vyčerpanie* a *depersonalizácia*, vyššie priemerné skóre zodpovedá vyšším stupňom prežívaného vyhorenia. Medzi týmito dvoma podskupinami existuje mierna korelácia, ktorá je v súlade s teoretickým očakávaním, že ide o samostatné, ale súvisiace aspekty syndrómu vyhorenia.

Osem otázok v podskupine *osobné úspechy*, hodnotí pocity kompetencie a úspechu v práci. Na rozdiel od ostatných dvoch podskupín, nižšie priemerné skóre v tejto podskupine zodpovedá vyšším stupňom vyhorenia. Podskupina *osobných úspechov* je nezávislá od ostatných podskupín a jej zložky ich negatívne nezaťažujú. Inými slovami, osobný úspech nemožno považovať za opak emocionálneho vyčerpania *depersonalizácie*.

Testovací formulár každého respondenta je hodnotený pomocou bodovacieho kľúča, ktorý obsahuje pokyny na bodovanie každej podskupiny. Skóre pre každú podskupinu sa posudzuje samostatne a nespájajú sa do jedného celkového skóre, preto sa pre každého respondenta vypočítajú tri skóre.⁷

⁷ ZALAQUETT, Carlos P. – WOOD, Richard J. Evaluating Stress: A Book of Resources. 1. vyd. Lanham: Scarecrow Press, 1997. s. 193-195. ISBN 978-0810832312.

1.3. Svetová zdravotná organizácia a duševné zdravie

Duševné zdravie je neoddeliteľnou a podstatnou súčasťou zdravia. Ústava WHO hovorí: „Zdravie je stav úplnej fyzickej, duševnej a sociálnej pohody, nielen absencia choroby.“⁸ Dôležitým dôsledkom tejto definície je, že duševné zdravie nie je len absenciou duševných porúch alebo zdravotného postihnutia.

Duševné zdravie je stav blahobytu, v ktorom si jednotlivec uvedomuje svoje vlastné schopnosti, dokáže zvládať bežné stresy zo života, môže produktívne pracovať a môže prispievať do svojej komunity. Je základom našej kolektívnej a individuálnej schopnosti človeka myslieť, komunikovať medzi sebou, zarábať si na živobytie a tešiť sa zo života. Na tomto základe možno podporu, ochranu a obnovu duševného zdravia považovať za zásadný problém jednotlivcov, spoločenstiev a spoločností na celom svete.⁹

Pandémia COVID-19 narušila alebo zastavila služby kritického duševného zdravia v 93 % krajín sveta, zatiaľ čo dopyt po duševnom zdraví stúpa - tvrdí nový prieskum WHO.¹⁰ Prieskum uskutočnený v 130 krajinách poskytuje prvé globálne údaje poukazujúce na ničivý vplyv COVID-19 na prístup k službám duševného zdravia a zdôrazňuje naliehavú potrebu zvýšeného financovania.

WHO už pred pandémiou upozornila na chronicky nedostatočné financovanie duševného zdravia. Pred pandémiou vynakladali krajiny na duševné zdravie menej, ako 2% zo svojich národných rozpočtov.

Tak, ako sme spomínali vyššie, pandémia zvyšuje dopyt po službách duševného zdravia. Smútok, izolácia, strata príjmu a strach vyvolávajú alebo zhoršujú už existujúce negatívne stavy duševného zdravia. Mnoho ľudí môže čeliť nespavosti, úzkosti a zvýšenej hladine alkoholu a drog. Samotný COVID-19 môže medzitým viesť k neurologickým a duševným komplikáciám, ako je delírium a mŕtvica. Ľudia s už existujúcimi duševnými, neurologickými poruchami alebo poruchami užívania návykových látok sú tiež náchylnejší na infekciu SARS-CoV-2 a to môže predstavovať ešte vyššie riziko závažných následkov alebo dokonca smrti.

⁸ WHO. *Constitution of the World Health Organization* [online]. [cit. 2021-04-05]. Dostupné na: <https://www.who.int/about/governance/constitution>

⁹ WHO. *Mental health: strengthening our response* [online]. 2018. [cit. 2021-04-05]. Dostupné na: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>

¹⁰ WHO. *COVID-19 disrupting mental health services in most countries. WHO survey* [online]. 2020. [cit. 2021-04-05]. Dostupné na: <https://www.who.int/news/item/05-10-2020-covid-19-disrupting-mental-health-services-in-most-countries-who-survey>

„Dobré duševné zdravie je absolútne nevyhnutné pre celkové zdravie a pohodu. COVID-19 prerušil základné služby v oblasti duševného zdravia na celom svete, práve keď sú najviac potrebné. Svetoví vodcovia musia postupovať rýchlo a rozhodne, aby viac investovali do programov na záchranu života v oblasti duševného zdravia počas pandémie aj mimo nej.“ uviedol Dr. Tedros Adhanom Ghebreyesus, generálny riaditeľ Svetovej zdravotníckej organizácie.¹¹

WHO uskutočnilo prieskum, ktorý zisťuje veľké narušenie služieb kritického duševného zdravia. Uskutočnil sa od júna do augusta 2020, a to v šiestich regiónoch, medzi 130 krajinami. Hodnotí sa v ňom, ako sa zmenilo poskytovanie rôznych druhov služieb duševného, neurologického zdravia a tiež užívania návykových látok, kedy tieto služby boli narušené v dôsledku pandémie. Zároveň sa hodnotí aj to, ako sa krajiny adaptujú na prekonanie týchto výziev.

Krajiny hlásili rozsiahle narušenie mnohých druhov kritických služieb duševného zdravia:

- Viac ako 60 % hlásilo prerušenie služieb duševného zdravia pre zraniteľné osoby, vrátane detí a dospelých (72 %), starších dospelých (70 %) a žien vyžadujúcich prenatálne a postnatálne služby (61 %), pričom až 67 % zaznamenalo prerušenie poradenstva a psychoterapie úplne.
- Viac ako tretina (35 %), hlásila prerušenie núdzových zásahov vrátane zásahov u ľudí trpiacich dlhotrvajúcimi záchvatmi a ťažkými abstinenčnými syndrómami z užívania látok.
- Narušenie prístupu k liekom na duševné, neurologické poruchy a poruchy užívania návykových látok uviedlo až 30% krajín.
- Asi tri štvrtiny krajín hlásili aspoň čiastočné prerušenie služieb duševného zdravia v škole a na pracovisku (78 %). Na prekonanie výpadku v poskytovaní osobných služieb začalo veľa krajín (70 %) využívať telemedicínu a teleterapiu. No vo využívaní týchto zásahov sú značné rozdiely.
- Viac ako 80% krajín s vysokými príjmami uviedlo, že využíva telemedicínu a teleterapiu na preklopenie medzier v duševnom zdraví, v porovnaní s menej ako 50 % krajín s nízkymi príjmami.¹²

¹¹ HEALTH EUROPA. *World Mental Health Day: mental health services chronically underfunded* [online]. 2020. [cit. 2021-04-06]. Dostupné na: <https://www.healtheuropa.eu/world-mental-health-day-mental-health-services-chronically-underfunded/103210/>

¹² WHO. *COVID-19 disrupting mental health services in most countries, WHO survey* [online]. 2020. [cit. 2021-04-06]. Dostupné na: <https://www.who.int/news/item/05-10-2020-covid-19-disrupting-mental-health-services-in-most-countries-who-survey>

WHO vydala usmernenie pre krajiny o tom, ako udržiavať základné služby, vrátane služieb duševného zdravia a odporúča, aby krajiny vyčlenili zdroje na duševné zdravie ako neoddeliteľnú súčasť svojich plánov reakcie a obnovy. Organizácia tiež vyzýva krajiny, aby sledovali zmeny a prerušenia služieb, aby ich mohli podľa potreby riešiť.

Aj keď 89 % krajín v prieskume uviedlo, že duševné zdravie a psychosociálna podpora sú súčasťou ich národných plánov reakcií COVID-19, tak na pokrytie týchto aktivít má úplné ďalšie financovanie len 17 % z týchto krajín.¹³

To všetko zdôrazňuje potrebu vkladu ďalších peňazí do duševného zdravia. V priebehu pandémie bude kladený ešte väčší dopyt na tieto národné a medzinárodné programy duševného zdravia, ktoré už roky trpia na chronické podfinancovanie. Výdavky na duševné zdravie vo výške 2 % vnútroštátnych rozpočtov sú nedostatočné. Medzinárodní investori tiež musia urobiť viac, pretože duševné zdravie stále dostáva menej ako 1 % medzinárodnej pomoci určenej na zdravie.¹⁴

Tí, ktorí investujú do duševného zdravia, získajú ovocie. Odhady pre COVID-19 ukazujú, že iba z depresie a úzkosti sa ročne stratí takmer 1 bilión dolárov ekonomickej produktivity. Štúdie však ukazujú, že za každý 1 USD vynaložený na starostlivosť o depresiu a úzkosť sa vráti päťnásobne.¹⁵

1.4. Syndróm vyhorenia v spojitosti s pandemiou COVID-19

Od zistenia prvých prípadov COVID-19 v Číne sa choroba rýchlo rozšírila do ďalších krajín a WHO vyhlásila 11. marca 2020 pandémiu.¹⁶ Po celom svete následne začala panika a chaos z dôsledku nových prípadov a úmrtí a bolo viac ako potrebné prijať prísne opatrenia. Aby sa zabránilo preťaženiu systémov zdravotnej starostlivosti, vlády implementovali výzvy, ako napríklad zatvorenie inštitúcií, podnikov a iné sociálne dištančné nariadenia.

¹³ WHO. *COVID-19 disrupting mental health services in most countries WHO survey* [online]. 2020. [cit. 2021-04-06]. Dostupné na: <https://www.who.int/news/item/05-10-2020-covid-19-disrupting-mental-health-services-in-most-countries-who-survey>

¹⁴ UN News. *COVID-19 disrupting critical mental health services WHO warns* [online]. 2020. [cit. 2021-04-06]. Dostupné na: <https://news.un.org/en/story/2020/10/1074642>

¹⁵ WHO. *COVID-19 disrupting mental health services in most countries WHO survey* [online]. 2020. [cit. 2021-04-06]. Dostupné na: <https://www.who.int/news/item/05-10-2020-covid-19-disrupting-mental-health-services-in-most-countries-who-survey>

¹⁶ WHO. *WHO Director-General's opening remarks the media briefing on COVID-19 – 11 March 2020* [online]. 2020. [cit. 2021-09-18]. Dostupné na: <https://www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>

Tieto opatrenia radikálne ovplyvňujú pracoviská, ekonomiku a jednotlivcov v ich každodennom pracovnom živote.

Avšak pomalý proces týkajúci sa podávania vakcín, vzhľadom na to, že minimálne 70 % svetovej populácie musí byť zaočkovaná na získanie skupinovej imunity, znamená, že pandémie a jej obmedzenia medzi nami zostanú minimálne do tretieho štvrtého roka 2023.¹⁷ Ak sa pozrieme na iné minulé epidémie, ako ťažký akútny respiračný syndróm (SARS) alebo vypuknutie Eboly v roku 2014, môžeme vidieť, že mimoriadne opatrenia počas pandémie ako izolácia a sociálne dištancovanie, nepochybne vedú k zmenám v duševnom stave. Ako napríklad poruchy spánku, zvýšené vnímanie úzkosti, depresie a k zmenám v celkovej kvalite života.¹⁸

Sociálny a ekonomický dopad pri COVID-19 je však oveľa väčší, ako ten za iných predchádzajúcich globálnych pandemií. Za rok 2020, pandémie stála viac, ako kombinácia prírodných katastrof sveta za posledných 20 rokov.¹⁹

Náhle životné zmeny občanov majú za následok pasívny a sedavý životný štýl, zhoršenie stravovacích návykov, zníženie fyzickej aktivity, ako aj užívanie drog alebo domáce násilie. Všetky tieto príznaky sú rizikovými faktormi pre duševné zdravie ľudí.

V rámci odlišných životných podmienok, boli ľudia s nariadenou izoláciou nútení prerušiť kontakt s ostatnými blízkymi ľuďmi. Toto poškodzuje všetky vekové kategórie, či už starších ľudí, ktorí sa stávajú väzňami svojich vlastných obydlií a extrémna osamelosť u nich vyvolala úzkosť, depresiu alebo zhoršujúcu sa demenciu. Ale aj u mladých ľudí, ktorým sa naštrbili medziľudské vzťahy a nastalo zúfalstvo, ktoré nevedeli riešiť so svojimi blízkymi. Z tohto dôvodu sa uskutočnilo aj mnoho tajných stretnutí, ktoré boli vytvorené z naliehavej potreby prekonania uzavretosti a túžby zažiť fyzický kontakt s inými blízkymi osobami.

Izolačné opatrenia urýchlili závislosť ľudí od technológií, ako náhradu vzťahu vo všetkých prejavoch ľudskej socializácie.

Jedným z opatrení bolo aj zavedenie home office z dôvodu vyrovnania epidemickej krivky a tak prinútili zamestnancov, vykonávať svoju prácu z domu miesto firemných priestorov. Zatvorenie spoločností a vzdelávacích inštitúcií prinútilo mnohých z tých, ktorí neprišli

¹⁷ WHO. *Opinion: Is the pandemic ending soon?* [online]. 2022. [cit. 2022-04-12]. Dostupné na: <https://www.who.int/philippines/news/detail/11-03-2022-opinion-is-the-pandemic-ending-soon>

¹⁸ VENKATESH, Vidya et al. *Psychological impact of infection with SARS-CoV-2 on health care providers: A qualitative study* [online]. 2021. [cit. 2021-09-18] Dostupné na: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8144780/>

¹⁹ NOY, Ilan - DOAN, Nguyen. *COVID-19 Cost More in 2020 than the World's Combined Natural Disasters in Any of the Past 20 Years* [online]. 2021. [cit. 2021-09-18] Dostupné na: <http://theconversation.com/COVID-19-cost-more-in-2020-than-the-worlds-combined-natural-disasters-in-any-of-the-past-20-years-156646>

o prácu, pracovať z domu, kde musia zamestnanci čeliť mnohým požiadavkám ako je spojenie rodiny a práce, najmä ak sú prítomné školopovinné deti. Táto domáca kancelária môže byť pre zamestnancov veľmi zdrvivá, ale napriek tomu sa stala nevyhnutnou súčasťou každodenného života väčšiny zamestnancov na celom svete. Spoločnosti boli zrazu nútené opustiť štandardné kancelárske budovy a dôverovať technológiám aj svojim zamestnancom, že skutočne budú pracovať na diaľku. A tak sme v posledných mesiacoch zaznamenali veľký ošiaľ týkajúci sa nových spôsobov práce a to home office. Ľudia na jednej strane stratili trápenia spojené s pracovným životom, ako dochádzanie do práce alebo návrat z práce neskoro večer. Na druhej strane jednotliví zamestnanci stratili sociálne prostredie ktoré im ich pracovisko ponúkalo. Bez osobného zapojenia a náhodných stretnutí na pracovisku chýba „tok“, vďaka ktorému veci fungujú. Pracovné skupiny bez osobných stretnutí rýchlo strácajú spoločné zameranie a pocit spolupatričnosti ako napríklad záväzok voči organizácii a organizačným zámerom, ktorý sa na home office veľmi rýchlo stráca. Pre zamestnancov je však po čase „domáca kancelária“ stiesnená, nudná a osamelá.²⁰

Niektorí pracovníci sa cítia ohrození väčším pracovným zaťažením a nedostatkom odpočinku, prípadne očakávajú alebo majú obavy, že ak pracujú z domu, sú kedykoľvek k dispozícii a môžu prijať viac práce. V tomto prípade môžu zamestnávateľia pomôcť pri vyhorení svojich zamestnancov povolením flexibilných pracovných plánov, poskytnutím otvorených komunikačných kanálov a čestnými diskusiami o riadení pracovných záťaží pri práci na diaľku.²¹

V oblasti vzdelávania a práce z domu, kde sa pred pandémiou informačné a komunikačné technológie používali iba čiastočne, boli v období pandémie nútené úplne migrovať do digitálneho sveta a odhaliť mnohé nedostatky týchto technológií.

Okrem toho sa odhalili aj obmedzené digitálne zručnosti zamestnancov, ktorí boli odkázaní na používanie nových, nepoznaných technológií. Tieto podmienky predstavovali stres pre milióny ľudí po celom svete, ktorí sa museli rýchlo prispôbiť aktuálnym online platformám, aby si udržali svoje pracovné pozície. Tento stres súvisiaci s ponorením sa do sveta technológií má však aj iné prejavy. Po vypuknutí pandémie sa informácie o nej ako aj rôzne opatrenia obiehali rôznymi komunikačnými kanálmi. Neustále používanie sociálnych

²⁰ BBC. *Coronavirus: How the world of work may change forever* [online]. 2020. [cit. 2021-09-18]. Dostupné na: <https://www.bbc.com/worklife/article/20201023-coronavirus-how-will-the-pandemic-change-the-way-we-work>

²¹ AMTRUST. *How to Prevent Employee Burnout* [online]. [cit. 2021-09-19]. Dostupné na: <https://amtrustfinancial.com/blog/small-business/how-to-prevent-employee-burnout-during-coronavirus>

médií, využívané na prístup k informáciám viedli k zmätku a nadmernému znepokojeniu kvôli strachu z nákazy.

Ženy sú z hľadiska vyhorenia pri práci oveľa viac ohrozené ako muži. Od začiatku pandémie mnohé ženy dosiahli významné úspechy napriek tomu si pandémia vyberá daň.

Women in the Workplace alebo Ženy na Pracovisku, je najväčšia štúdia o stave žien vo sfére obchodu v Amerike. Svoju štúdiu spustili už v roku 2015 a ich cieľom je poskytnúť spoločnostiam prehľad a nástroje na podporu rodovej diverzity na pracovisku.²²

Ich výročná správa v roku 2021 zistila, že priepasť medzi ženami a mužmi, ktorí tvrdia, že podľahli syndrómu vyhorenia sa za posledný rok takmer zdvojnásobila.

Toto neúmerné bremeno pre množstvo žien závisí práve od toho, že ženy na seba prevzali nie len pracovné povinnosti, ale aj domáce povinnosti ako napríklad dohľad nad vzdelávaním svojich detí a množstvo domácich prác. Mnoho matiek bolo taktiež nútených opustiť svoju prácu z dôvodu nedostatku starostlivosti o svoje deti, keďže z dôvodu pandémie boli školy a škôlky zo dna na deň zatvorené a museli vynaložiť väčšie úsilie na výučbu svojich detí.

Práve preto sú mnohé ženy nútené zosúladiť požiadavky na svoju prácu a starostlivosť o deti, v nádeji, že im bude poskytnutá určitá podpora.

Napriek určitému pokroku stále zostávajú veľké rozdiely v účasti mužov a žien v pracovnej sile. Spoločnosti od začiatku pandémie urobili málo pre to, aby vyriešili rovnováhu medzi pracovným a súkromným životom. Vieme, že sa veci tak ľahko nevráta do predpandemického „normálu“ či už sa to týka rozdielov v odmeňovaní mužov a žien alebo vyváženého pracovno-súkromného života.²³

Na druhej strane introverti môžu byť viac ohrození syndrómom vyhorenia. Často sa na nich pozerá ako na tichých samotárov, ktorí sú uzavretí do seba a sústredia sa len na svoj vnútorný svet. Zo začiatku pandémie to bolo pre nich najlepšia vec, čo sa im mohla stať. Cítili sa pohodlne vo svojej komfortnej zóne a pracovanie z domu a bol pre nich splnený sen, pretože sa nemuseli stretávať s inými ľuďmi.

²² WOMEN IN THE WORKPLACE. *The state of women hangs in the balance* [online]. [cit. 2021-09-20] Dostupné na: <https://womenintheworkplace.com/>

²³ DOCKTERMAN, Eliana. *42% of Women Say They Have Consistently Felt Burned Out at Work on 2021* [online]. 2021. [cit. 2021-09-20]. Dostupné na: <https://time.com/6101751/burnout-women-in-the-workplace-2021/>

Neskôr však pochopili, že chodenie do práce bol pre nich aspoň jedna vec, kde sa mohli aspoň s niekým socializovať. Tým sa vyvrátil mýtus, že iba extroverti budú nenávidieť izoláciu.²⁴

Pandémia COVID-19 tak konfrontuje zamestnancov s vážnymi pracovnými a súkromnými požiadavkami. Je však pravdepodobné, že vysoké nároky a nízka úroveň zdrojov v priebehu času pravdepodobne vyčerpajú individuálne energetické rezervy a znížia tak psychickú pohodu.²⁵ Pandémia COVID-19 predstavuje nové výzvy pre psychologické zdravie zamestnancov, ktoré idú nad rámec predchádzajúcich poznatkov v oblasti požiadaviek a zdrojov. Predpisy týkajúce sa práce z domu a sociálneho dištancovania znižujú množstvo dostupnej sociálnej-pracovnej podpory, ktorá je hlavným ochranným faktorom proti problémom psychického zdravia. Finančné výzvy pre zamestnávateľov vyvolávajú neistotu zamestnania a potenciálne ohrozujú objektívne finančné zdroje zamestnancov. Vynútená práca z domu a prepúšťanie ohrozujú sociálnu podporu zo strany nadriadených a kolegov, zatiaľ čo predpisy o dištancovaní sa od spoločnosti môžu viesť k strate sociálnej podpory od priateľov a rodiny.

V tomto mimoriadnom období sa preto stalo ešte dôležitejším nájsť účinné spôsoby znižovania stresových faktorov, aby sa zabránilo vyhoreniu medzi pracovníkmi. Podporné vedenie môže byť účinné pri zmiernovaní syndrómu vyhorenia prostredníctvom jeho vplyv na stresové faktory na pracovisku. Vyhorenie je potenciálnym dôsledkom nadmerných požiadaviek na prácu, nejednoznačnosti rolí a konfliktov a slabej sociálnej podpory.²⁶ Z toho teda vieme, že vedenie môže hrať kľúčovú úlohu v prevencii syndrómu vyhorenia, pretože všetky tieto faktory súvisiace s prácou môžu byť ovplyvňované podporným správaním manažérov alebo vedenia spoločnosti.

²⁴ MOSS, Jennifer. *Author Talks: Why is an epidemic – and what to do about it* [online]. 2021. [cit. 2021-09-20]. Dostupné na: <https://www.mckinsey.com/featured-insights/mckinsey-on-books/author-talks-why-burnout-is-an-epidemic-and-what-to-do-about-it>

²⁵ HOBFOLL, Stevan E. *The influence of Culture, Community, and the Nested-Self in the Stress Process: Advancing Conservation of Resources Theory* [online]. 2001. [cit. 2021-09-19]. Dostupné na: <https://iaap-journals.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/1464-0597.00062>

²⁶ MASLACH, Christina - SCHAUFELI, Wilmar B. - LEITER, Michael P. *Job Burnout. Annual Review of Psychology* [elektronický zdroj]. 2001. [cit. 2021-09-20]. Dostupné na: <https://cupdf.com/document/job-burnout-annual-review-of-psychology-52-397.html>

1.5. Varovné signály syndrómu vyhorenia a jeho fázy

V súčasnosti zatváranie podnikov, úzkosť z neznámych vecí v súvislosti s vírusom a neistota po zrušení príkazov na pobyt doma zvýšili úroveň stresu. Viac ako kedykoľvek predtým je dôležité, aby sme pochopili príznaky stresu, úzkosti a syndrómu vyhorenia zamestnancov a dokázali tieto problémy zvládnuť alebo vedeli, kam sa obrátiť, ak potrebujeme pomoc.

Ak jeden zamestnanec pociťuje vyhorenie, môže to ovplyvniť celý tím a v konečnom dôsledku aj samotné podnikanie.

Dôležité je, že syndróm vyhorenia nie je lekárska diagnóza ani stav duševného zdravia. Svetová zdravotnícka organizácia ho klasifikuje ako „fenomén z povolania“.

„Vyhorenie je syndróm koncipovaný ako výsledok chronického stresu na pracovisku, ktorý nebol úspešne zvládnutý. Vyznačuje sa tromi rozmermi:

- pocity vyčerpania alebo vyčerpania energie;
- zvýšená duševná vzdialenosť od práce alebo pocity negativizmu alebo cynizmu súvisiace s prácou;
- znížená profesionálna efektivita.

Vyhorenie sa vzťahuje konkrétne na javy v kontexte povolania a nemalo by sa používať na opis skúseností v iných oblastiach života.“²⁷

K vyhoreniu zamestnanca môže dôjsť kedykoľvek, stal sa však rozšírenejším počas pandémie koronavírusu. Niektoré bežné príčiny vyhorenia zahŕňajú:

- obrovské nároky na prácu;
- konfliktné pracovné požiadavky;
- nedostatok vhodných zdrojov alebo školení;
- nedostatok konštruktívnej spätnej väzby.²⁸

²⁷ WHO. *Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases* [online]. 2019. [cit. 2021-04-15]. Dostupné na: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>

²⁸ AMTRUST. *How to Prevent Employee Burnout*. [online]. [cit. 2021-03-20]. Dostupné na: <https://amtrustfinancial.com/blog/small-business/how-to-prevent-employee-burnout-during-coronavirus>

Existuje niekoľko faktorov, ktoré sa objavujú pred vyhorením a malo by sa na ne starostlivo prihliadať a nezanedbávať ich. Medzi tieto faktory môže napríklad patriť:

- pocit bezvýznamnosti, kedy sa jednotlivec cíti bezvýznamný vo svojej pracovnej činnosti a nemá v rámci nej žiadny cieľ, ktorý by sa snažil dosiahnuť;
- negatívne emócie, ktoré sa u zamestnanca prejavujú ako väčšie množstvo strachu či stresu;
- zníženie telesnej aktivity;
- pokles pracovnej aktivity, kedy zamestnanec začne znižovať svoju úroveň výkonu na pracovisku. Môže sa to prejavovať aj nízkou úrovňou ohľaduplnosti, čo sa prejavuje kontroverziou medzi jednotlivými pracovníkmi;
- medziľudské vzťahy, v tomto bode dochádza k zvýšeným ťažkostiam s komunikáciou nie len so spolupracovníkmi, kde ako som spomínala vyššie vznikajú rôzne konflikty a hádky, ale zamestnanec nachádza problémy aj v komunikácii so svojou rodinou a blízkymi;
- frustrácia, kedy zamestnanec nemá žiadny konkrétny cieľ do budúcnosti, nepremýšľa nad svojou budúcnosťou a nevie nájsť význam vo svojej pracovnej náplni;
- strata pracovného cieľu, tak ako už bolo spomenuté v prvom bode, prejavuje sa to stratením motivácie do pracovnej činnosti a neangažuje sa v pracovných výzvach;
- zneužívanie návykových látok, dôjde k nemu v prípade, keď sa zamestnanci snažia uniknúť zo svojho stresového stavu a pomoc hľadajú v alkohole. Avšak, nemusí to byť len alkohol. Problém často spôsobuje napríklad nadmerné prejedanie sa alebo naopak neprijímanie dostatočnej dávky jedla, čo môže spôsobiť anorexiu alebo iné poruchy prijímania potravy;
- depresia, kedy zamestnanec začne rozmyšľať nad svojou minulosťou. Tento postoj zmýšľania veľmi ovplyvňuje rôzne aspekty jeho života. Na tento konkrétny bod by sa podľa môjho názoru mala zvýšiť opatrnosť. Je to závažná diagnóza, za ktorú sa zamestnanci nemusia hanbiť a práve naopak, mali by sa o nej rozprávať a vyhľadať odborníka.²⁹

²⁹ MEHRAD, Aida. Importance of Job Burnout Effects on Employees Attitude and Performance at Workplace A Review. In *International Journal For Research In Educational Studies* [elektronický zdroj]. 2019. s. 17. ISSN: 2208-2115. Dostupné na: https://www.researchgate.net/publication/333449555_Importance_of_Job_Burnout_Effects_on_Employees%27_Attitude_and_Performance_at_Workplace_A_Review

Existujú rôzne faktory, ktoré môžu spôsobiť syndróm vyhorenia medzi zamestnancami na pracovisku. Najprv sa zameriame na hlavné faktory, ktoré spôsobujú tento syndróm. Prvým faktorom je, že zamestnanec pracuje viac ako by mal, to znamená viac ako je štandardná pracovná doba, teda viac ako 8 hodín denne. Druhým faktorom je organizačný vzťah zamestnanca k organizácií a teda sa neriadi hlavnou stratégiou organizácie. Tretí faktor sa zameriava na vysokú mieru stresu v práci a štvrtý je individuálna osobnosť zamestnanca (napríklad jeho vek a pohlavie).³⁰ Na základe týchto faktorov, ktoré môžu ovplyvniť vznik a vývoj syndrómu vyhorenia na pracovisku, vieme, že jednotliví zamestnanci sa s týmto syndrómom vyrovnávajú rôzne.

Môžeme hovoriť o piatich úrovniach syndrómu vyhorenia, a to:

- a) *Fáza „honeymoon“* – kedy je zamestnanec veľmi šťastný z nového zamestnania a snaží sa zvládnuť všetky ťažkosti a prichádzať na nové riešenia.
- b) *Fáza „nedostatok paliva“* - v tejto fáze sa prejavuje u zamestnanca únava, nedostatok spánku, strata pozornosti a nespokojnosť s jeho pracovnou náplňou.
- c) *Štádium chronického symptómu* – kedy sa objavia aj fyzické príznaky a zamestnanec potrebuje väčšiu podporu v zamestnaní.
- d) *Kritické štádium* – v tejto fáze začínajú u zamestnanca emočné prejavy, vykazuje behaviorálne reakcie a pokračujú príznaky chorôb. Na základe toho prechádza krízovým obdobím.
- e) *Fáza „úder do steny“* – kedy je zamestnanec na pokraji svojich síl a nemá motiváciu zvládať ťažkosti na pracovisku.³¹

³⁰MEHRAD, Aida. Importance of Job Burnout Effects on Employees Attitude and Performance at Workplace A Review. In *International Journal For Research In Educational Studies* [elektronický zdroj]. 2019. s. 16. ISSN: 2208-2115. Dostupné na: https://www.researchgate.net/publication/333449555_Importance_of_Job_Burnout_Effects_on_Employees%27_Attitude_and_Performance_at_Workplace_A_Review

³¹ Ad ibid. s. 17.

1.6. Eliminácia syndrómu vyhorenia zo strany zamestnanca

Jednotlivci pracujúci z domu musia nájsť spôsoby, ako pomôcť zvládnuť alebo zmierniť problémy duševného zdravia v dôsledku týchto náročných období. Imunitný systém môže byť výrazne ovplyvnený vyššou úrovňou stresu a úzkosti, čo vedie k tomu, že pracovníci sú náchylnejší na choroby. Mali by sa snažiť nastaviť si správny spánkový režim aspoň 8 hodín denne, pretože zlý spánkový režim môže stres zosilniť. Zamestnanci by mali dbať na správnu výživu a pravidelný pitný režim. Popri home office sú nesmierne dôležité prestávky v podobe pobytu na čerstvom vzduchu, prechádzky alebo stretávanie sa s pozitívne naladenými ľuďmi.

Uznanie toho, odkiaľ stres pochádza, uľahčuje konfrontáciu. Zároveň ak sledovanie alebo čítanie správ je spúšťačom stresu, je potrebné sa prijímaniu správ z médií čo najviac vyvarovať.

Najdôležitejšie je v tomto prípade, ak je to potrebné, nebáť sa požiadať o pomoc profesionálov v oblasti duševného zdravia.³²

Ľudia si môžu pomôcť aj modernou technológiou. Pandémia COVID-19 urýchlila vývoj aplikácií pre duševné zdravie, ktorý v súčasnosti dosahuje počet medzi 10 000 a 20 000, čo môže pomôcť identifikovať a sledovať mentálne problémy. Konkrétny počet aplikácií pre duševné zdravie je ťažké odhadnúť, pretože

neustále sa vyvíjajú nové a staršie sa odstraňujú z trhu. Bohužiaľ, väčšinu aplikácií vyvíjajú malé tímy bez dlhodobých plánov a preto podpora a ich užitočnosť je otázná.

V nedávnej štúdii sa zistilo, že len v dvoch aplikáciách, Headspace a Calm, bolo 90 % aktívnych používateľov za mesiac.³³ Ľudia tieto aplikácie vo všeobecnosti nepoužívajú ako náhradu terapie, ale ako dodatočnú podporu na zlepšenie pokroku mimo využitia iných terapeutických činností.

V súvislosti s pandemiou COVID-19 sa začalo používať sledovanie kontaktov pomocou aplikácie. Epidemiologické dôkazy ukazujú, že sledovanie kontaktov na základe aplikácie môže potlačiť šírenie COVID-19, ak aplikáciu používa dostatočne vysoká časť populácie.

³² ASTORINO, Dominique M. *America's Essential Workers Cant't Just Stay Home*. [online]. 2020. [cit. 2021-12-28] Dostupné na: <https://www.shape.com/lifestyle/mind-and-body/coronavirus-mental-health-tips-for-essential-workers>

³³ WASIL, Akash R. et al. *Reassessing evidence-based content in popular smartphone apps for depression and anxiety: Developing and applying user-adjusted analyses*. [online]. 2020. [cit. 2021-12-28]. Dostupné na: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32881542/>

Dostupné dôkazy naznačujú, že sledovanie kontaktov založené na aplikácii môže byť životaschopným prístupom na kontrolu šírenia COVID-19.³⁴

Ďalej by sme chceli spomenúť aj aplikácie na monitorovanie zdravia a symptómov počas pandémie. Aplikácia funguje v kombinácii so špeciálnymi senzormi, vďaka ktorej pomáhajú aplikácie lekárom monitorovať zdravie ich pacientov, čím sa zmierňujú niektoré požiadavky na zdravotnícky personál. Aplikácie zbierajú údaje, prípadne kladú otázky o symptómoch a potom tieto informácie môžu zasielať lekárovi. Môže ísť o aplikáciu pulzného oxymetra, ktorá zmerá množstvo kyslíka v krvi alebo teplomerové aplikácie, kedy sú inteligentné teplomery prepojené s aplikáciou na sledovanie teploty.³⁵

Aplikácie môžu byť dôležitým nástrojom na sledovanie vlastného zdravia. Na internete je ich dostupných hneď niekoľko. Jednou z nich je aplikácia na sledovanie príznakov koronavírusu, ktorá prevedie pacienta sériou otázok o jeho zdraví a o vystavení sa vírusu. Na základe toho sa dá zistiť, či by mal používateľ navštíviť lekára, prípadne stačí domáca liečba.³⁶

1.7. Vplyv syndrómu vyhorenia na zamestnanosť

Podľa amerického úradu pre štatistiku práce v roku 2019 údaje ukázali, že 42,1 milióna Američanov v danom roku ukončila prácu. Táto miera však klesla v roku 2020. Bol to prvý rok ovplyvnený pandemiou. Rok 2021 bol však sľubným rokom z hľadiska vakcín a navrátenia sa do normálneho života.

Pokles výpovedí v roku 2020 bol zapríčinený práve neistotou ohľadom vírusu, ľudia svoje výpovede odkladali kvôli strachu. Navyše sa k nim pridali zamestnanci, ktorí z dôvodu vyhorenia, nemajú záujem zotrvať vo svojej pracovnej pozícii.

V minulom roku sa tak oficiálne začala takzvaná „*Veľká Rezignácia*“. Keďže len za august roku 2021 opustilo svoje pracovisko 4,2 milióna ľudí.

Avšak, brániť svojim zamestnancom, aby ukončili pracovný pomer, nie je vhodné riešenie. Ak zamestnanec vyhorel vo svojom zamestnaní, museli by podniky vyvinúť obrovskú snahu, aby tomu zabránili. Preto sa snažia, aby robili svojich zamestnancov šťastnými,

³⁴ WALRAVE, Michel - WAETERLOOS, Cato - PONNET, Koen. *Adopting of a Contact Tracing App for Containing COVID-19: A Health Belief Model Approach*. [online]. 2020. [cit. 2021-12-28]. Dostupné na: <https://publichealth.jmir.org/2020/3/e20572/>

³⁵ WebMD. *Coronavirus Apps and Dashboards*. [online]. [cit. 2021-12-28] Dostupné na: <https://www.webmd.com/lung/coronavirus-apps#2>

³⁶ Ad ibid.

a to tak, že sa zamerajú na syndróm vyhorenia, vyčerpanie a negativizmus medzi svojimi zamestnancami skôr ako nastane.

Dlhodobý bol syndróm vyhorenia braný ako problém konkrétneho zamestnanca a aj štúdie a články boli zamerané na to, ako si môže zamestnanec pomôcť. Avšak, žiadna z týchto stratégií nebude úspešná, ak si celé bremeno bude niesť pracovník sám.

Napríklad známe firmy ako Bumble, LinkedIn a Hootsuite sa v roku 2021 na týždeň zatvorili, aby spoločne bojovali so zamestnancami proti syndrómu vyhorenia.

Spoločnosť Fidelity Investments testuje program, v ktorom niektorí zamestnanci pracujú 30 hodín týždenne, pričom im bol mierne znížený plat, no môžu si ponechať všetky výhody. V prieskume spoločnosti Deloitte, ktorý sa týkal syndrómu vyhorenia uviedlo až 42 % respondentov z USA, že opustili prácu práve kvôli vyhoreniu. To zdvíha varovný prst pre spoločnosti, aby začali brať tento problém obzvlášť vážne. Otáznym sa však stáva, či úbytok hodín, pracovných stretnutí alebo týždňov dovolenky navyše naozaj pomôže vyliečiť tento problém.

Mnohí zamestnanci týždeň voľna nazvali ako náplast alebo prázdne gesto bez toho, aby sa spoločnosť zaoberala hlavnou príčinou ich vyhorenia. Vo vyhláseniach veľkých spoločností o týždni voľna je však cítiť veľa ironie. Nechali svojich zamestnancov vyhorieť a následne im dávajú týždeň voľna v dúfaní, že prídu vyliečení.

Preto je lepším spôsobom zabezpečiť trvalú zmenu a prejaviť záujem o svojich zamestnancov včas a pýtať sa ich, čo by naozaj chceli v rámci svojej práce zmeniť.³⁷

1.8. Eliminácia syndrómu vyhorenia zo strany zamestnávateľa

Avšak, nikde nie je zaručené, že po odídení z práce sa problémy s vyhorením u zamestnanca napravia, pretože ani vzťah jednotlivca k novej práci sa nezmení s novou pracovnou pozíciou, ak ani nasledujúca spoločnosť nie je ochotná skutočne riešiť problém vyhorenia pri jeho zdroji.

Dôležitá je komunikácia so svojim zamestnávateľom už od začiatku výskytu problému. V prípade, že zamestnanec bude rozprávať o svojich problémoch a popri prípade zažiada o veci, ktoré by mu pomohli predchádzať vyhoreniu (menej pracovných hodín,

³⁷ DUCHARME, Jamie. *The Great Resignation Is Finally Getting Companies to Take Burnout Seriously. Is It Enough?* [online]. 2021. [cit. 2022-02-20]. Dostupné na: <https://time.com/6106656/workplace-burnout-pandemic/>

menej online stretnutí, pomoc s deťmi a iné), je možné sa vyhnúť odchodu zo svojej pracovnej pozície a znížiť tak aj úroveň stresu z ich pracovného nasadenia.

Ako by sa teda spoločnosti mali začať snažiť vytvárať priaznivé prostredie pre svojich zamestnancov?

Existuje 6 oblastí, na ktoré by sa podniky mali zamerať:

- vytváranie zvládnuteľných pracovných záťaží;
- dať zamestnancom kontrolu nad ich prácou;
- odmeňovanie a oceňovanie dobrej práce (či už finančne alebo verbálne);
- zaobchádzanie s pracovníkmi spravodlivo a nestranne;
- pestúnska komunita (výhody spojené so starostlivosťou o deti);
- pomáhať pracovníkom nájsť hodnotu v ich práci.

Nie je uvedený presný návod na to ako by sa mali tieto iniciatívy začať uplatňovať.

Aby spoločnosť zabránila vyhoreniu svojich zamestnancov, môžu podstúpiť nasledovné kroky:

1. Dať manažérom za zodpovednosť včasné riešenie syndrómu vyhorenia
2. Nastavenie očakávaných rolí a štruktúrovaných úloh – aby bola práca lepšie zvládnuteľná a pútavejšia. Zamestnanci by mali byť dôkladne oboznámení s výkonom svojej práce a pracovná náplň by mala byť prispôsobená zručnostiam zamestnanca. Dôležité je aby pracovné zaťaženie a časový tlak bol primeraný.
3. Podpora tímovej práce – spolupráca medzi zamestnancami a vzájomná podpora zjednodušuje pracovné zaťaženie a znižuje výzvy, ktorým čelia.
4. Navrhnutie ideálneho prostredia – malo by byť maximálne pohodlné a príjemné.
5. Zabezpečiť pohodovú podnikovú kultúru - keď spoločnosť považuje blahobyt za prioritu svojej kultúry, poskytuje zamestnancom zdroje na zdravší život.³⁸

No syndróm vyhorenia sa nesústreďuje len na zamestnancov firmy. Syndróm vyhorenia môže ohrozovať aj samotných lídrov spoločnosti. Preto mnoho manažérov naozaj nevie, ako sa cítia ich zamestnanci, pretože sú sami zaneprázdnení.³⁹

³⁸GALLUP. *How to Prevent Employee Burnout* [online]. [cit. 2022-02-21]. Dostupné na: <https://www.gallup.com/workplace/313160/preventing-and-dealing-with-employee-burnout.aspx>

³⁹DONIGER, Alicia. *The future of work is here, employee burnout needs to go*. [online]. 2021. [cit. 2022-02-20]. Dostupné na: <https://www.cnbc.com/2021/09/23/the-future-of-work-is-here-employee-burnout-needs-to-go.html>

Preto by nemala byť podcenená dostatočná komunikácia lídrov spoločností so svojimi zamestnancami. Už len to, že by zamestnanci mohli vo svojom zamestnaní slobodne hovoriť o svojom duševnom zdraví, je pre nich lepšia pracovná výhoda, ako by mal byť zamestnanec na to všetko sám.

Samozrejme, že v rámci pomoci zamestnancom sa môžu vyskytnúť určité limity, za ktoré už spoločnosti nemôžu zájsť, napríklad ak spoločnosť odmieta prijať ďalších zamestnancov alebo zvýšiť mzdy svojim existujúcim zamestnancom.⁴⁰ Mnoho spoločností počas pandémie prišlo o veľkú časť svojich príjmov. Práve preto, veci týkajúce sa zvýšenia ďalších výdavkov môžu byť pre jednotlivé spoločnosti limitujúce a nemôžu si to finančne dovoliť.

Zamestnanci by mali cítiť podporu a uznanie za svoju prácu a mali by byť spojení so svojim tímom a manažérom. Dôležité je aby mali jasné, zmysluplné ciele, ktoré je v ich silách dosiahnuť a mali by mať pozitívne a pohodlné pracovné prostredie. Keď sú ľudia obklopení podporným manažérom, tímom a prostredím, ktoré naplňajú ich potreby, ich angažovanosť stúpa a prirodzene prekvitajú a dlhodobo dosahujú dobré výkony.

Preto vytvorenie bezpečných priestorov, ponuka psychologickej bezpečnosti a zdrojov a uprednostňovania duševného zdravia zamestnancov bude prínosom pre zamestnancov ako aj pre produktivitu podnikania. Aj to najmenšie investovanie do blahobytu zamestnancov sa prejaví na obchodných výsledkoch. No duševné zdravie zamestnancov by vždy malo byť ich kľúčovou prioritou.

1.9. Paradox pohody a angažovanosti v roku 2020

Spravidla existuje súvislosť medzi angažovanosťou zamestnancov a blahobytom. Výskum ukázal, že angažovanosť a pohoda sú vzájomné - každý ovplyvňuje budúci stav druhého. Sú tiež aditívne, pretože každý z nich je jedinečný, ale doplnkovým spôsobom prispieva k myšlienkam, pocitom, správaniu a výsledkom výkonu zamestnancov. Keď spolu spolupracujú, sú super nabíjačkou pre prosperujúce a produktívne pracovisko. Napríklad, keď sú zamestnanci zamestnaní a darí sa im v práci, vyhorenie klesá a zvyšuje sa produktivita.

⁴⁰ DUCHARME, Jamie. *The Great Resignation Is Finally Getting Companies to Take Burnout Seriously. Is It Enough?* [online]. 2021. [cit. 2022-02-20]. Dostupné na: <https://time.com/6106656/workplace-burnout-pandemic/>

V roku 2020 sa však angažovanosť a pohoda zamestnancov navzájom odpojili a išli vlastnou cestou. Táto odchýlka predstavuje kritické dôsledky pre pracovníkov v budúcom roku. Ľudia v celej krajine zaznamenali výrazný pokles osobnej pohody v dôsledku COVID-19.

Začiatkom marca, keď boli práce a životy prvýkrát narušené kvôli COVID-19, celková pohoda prudko poklesla. Angažovanosť zamestnancov napriek tomu zostala stabilná - až 37 % v marci 2020 (oproti 35 % v roku 2019). Angažovanosť zamestnancov na konci júna a začiatkom júla potom otočila priebeh na rekordnú úroveň 40 %. Potom sa v polovici júla až septembra sadzby vrátili na počiatočnú úroveň COVID-19, t. j. na úrovni 36 %.⁴¹

Tí, ktorí pracujú z domu celý alebo takmer celý čas, hlásili vyšší stupeň syndrómu vyhorenia. V roku 2019, 18% ľudí, ktorí plne pracovali z domu, hlásilo syndróm vyhorenia veľmi často alebo vždy – to predstavuje nižšie percento ako u tých, ktorí pracovali z domu iba niekedy alebo vôbec. V roku 2020, 29% ľudí, ktorí plne pracovali z domu, hlásilo vyhorenie veľmi často alebo vždy - to predstavuje vyššie percento ako u tých, ktorí pracovali z domu iba niekedy alebo vôbec. Angažovaní zamestnanci, ktorí vo svojom celkovom živote bojujú alebo trpia, majú často alebo vždy o 61% vyššiu mieru vyhorenia.⁴²

Skutočnosť, že celkový priemer zaangažovanosti zamestnancov v roku 2020 celkovo neklesol, skutočne hovorí o tom, ako bolo úsilie, nadšenie a nasadenie mnohých zamestnancov prostredníctvom COVID-19 vytrvalé napriek tomu, že každý deň prežívajú nový druh stresu a starostí. V čase, keď bolo dosť prepúšťania, boli zamestnanci vďační za to, že majú prácu, zažili výhody zvýšenej flexibility a autonómie vyplývajúce z práce na diaľku, ťažili zo silného úsilia nadriadených zapojiť ich a zhromaždili sa so spolupracovníkmi, aby udržali všetko nad vodou.

Toto je dôležitý poznatok pre nadriadených. Pri riadení vzdialených tímov počas pandémie musia nadriadení využívať výhody práce z domu a aktívne pracovať na znižovaní zdrojov mimoriadneho stresu a obáv. Najväčšou obavou však stále zostáva, že mnoho zamestnancov dosiahlo alebo sa blíži k bodu zlomu, ktorý vedie k syndrómu vyhorenia a dlhodobým následkom .

Ak organizácie nedokážu angažovať zamestnancov a odvrátiť chronicky vysokú úroveň stresu a obáv, výsledok by mohol nepriaznivo ovplyvniť milióny životov. Aj keď

⁴¹ HARTER, Jim. *U.S. Employee Engagement Rises Following Wild 2020* [online]. [cit. 2022-02-21]. Dostupné na: <https://www.gallup.com/workplace/330017/employee-engagement-rises-following-wild-2020.aspx>

⁴² Ad ibid.

v roku 2021 zaznamenávame prvé príznaky zlepšenia blahobytu, čaká nás ešte dlhá cesta k zotaveniu a nové výzvy spojené s prechodom späť na pracovisko. Ak sa syndróm vyhorenia nelieči, má potenciál významne ovplyvniť tieto organizácie a životy ich zamestnancov.⁴³

Správa poznamenáva, že angažovanosť sa koncom roka spomalila. Po prvé, vysoká motivácia, ktorú mnohí cítili počas prvých mesiacov pandémie, bola založená na strachu. Ľudia cítili šťastie, že majú prácu, a nechceli o ňu prísť. Vedúci predstavitelia firiem nechceli, aby ich spoločnosti klesli. Strach môže ľudí podnietiť k činom, ale stále je to stresujúci faktor.

Lídri, ktorí aktívne pracujú na prevencii a zvládaní syndrómu vyhorenia, a pritom ťažia z potrebnej flexibility a efektívnosti, ktoré práca na diaľku ponúka, budú do budúcnosti budovať silnejšie, zdravšie a produktívnejšie pracovné sily. A preto angažovanosť a produktivita a rast nie sú nikdy udržateľné bez blahobytu.

⁴³ HARTER, Jim. *U.S. Employee Engagement Rises Following Wild 2020* [online]. [cit. 2022-02-21]. Dostupné na: <https://www.gallup.com/workplace/330017/employee-engagement-rises-following-wild-2020.aspx>

2. Cieľ a metodika práce

V nasledujúcej kapitole si bližšie cieľ našej práce, ale taktiež popíšeme aj naše čiastkové ciele, ktoré sa budeme snažiť zistiť pomocou výskumu na základe nami stanovenými hypotézami. V závere posúdime, či sa naše hypotézy, ktoré boli zamerané na zamestnancov medzinárodných firiem podarilo potvrdiť alebo vyvrátiť.

2.1. Cieľ práce

Cieľom práce je posúdiť stav vyhorenia zamestnancov v medzinárodných firmách počas obdobia pandémie COVID-19 na základe troch veličín, a to *vyčerpanie z povolania*, *depersonalizácia* a *hodnotenie osobného úspechu*. Za čiastkové ciele sme si zvolili:

- skúmanie zmien v pracovnom prostredí zamestnancov na základe možnosti pracovania z domu;
- preskúmanie intenzity využívania pracovania z domu pred pandemiou a počas pandémie;
- zistenie, ktorá skupina respondentov je najviac ohrozená z hľadiska syndrómu vyhorenia;
- zistenie spokojnosti s pracovným výkonom zamestnancov, od ktorého môže závisieť ďalšie zotrvanie v pracovnej pozícii;
- zistenie poskytovaných benefitov zo strany zamestnávateľov medzinárodných firiem počas pandémie, ako aj vybavenie vhodného domáceho prostredia ich zamestnancov.

V prvej časti našej diplomovej práce sa zameriame práve na syndróm vyhorenia u zamestnancov v medzinárodných firmách. Na základe opatrení, prijatých s cieľom zníženia šírenia pandémie zistíme, že tieto úkony majú vysoký vplyv na duševné zdravie ľudí, u ktorých sa to prejavuje zvyšujúcim sa stresom a strachom, čo častokrát vedie k syndrómu vyhorenia. Preto sme popísali nie len príčiny jeho vzniku a jeho najčastejšie prejavy, ale aj možnosti jeho predchádzaniu a prípadnej eliminácie.

V druhej časti diplomovej práce budeme implementovať zistenia na základe dotazníka, ktorý bude zameraný na otázky týkajúce sa prejavov syndrómu vyhorenia, hodnôt stresu ale aj zistenia ich osobných skúseností ohľadom pracovania z domu.

Výsledky našej analýzy nám poskytnú pohľad na aktuálny stav syndrómu vyhorenia zamestnancov, ale zistíme aj to, aké zmeny prebehli v ich pracovnom živote od začiatku pandémie COVID-19.

2.2. Metodika práce

Predtým, ako sme sa pustili do zbierania dát od zamestnancov z medzinárodných firiem, sme sa v našej teoretickej časti bližšie pozreli na dôležité informácie ohľadom syndrómu vyhorenia. Zamerali sme sa aj na možnosti prevencie syndrómu, či už zo strany zamestnancov alebo zo strany zamestnávateľov. Všetky tieto potvrdené informácie sme zaznamenali a prispôsobili sme tomu aj vytvorenie nášho dotazníku.

Metódy, ktoré sme použili sú analýza, syntéza a komparácia. V dotazníku sme položili tridsaťsedem otázok, ktoré sme použili na zistenie syndrómu vyhorenia a sú zložené z troch častí.

Prvá časť bola súhrnom otázok zameraných na zaradenie respondenta, druhá časť otázok bola inšpirovaná dotazníkom MBI a nakoniec otázky tretej časti dotazníku sú zamerané na zistenie skutočného stavu štúdií, ktoré sme spomínali v našej teoretickej časti. Informácie, ktoré sme zistili, sme spracovali do štatistík pomocou analýzy a dedukcie.

2.3. Hypotézy výskumu

Hypotéza č. 1: Predpokladáme, že možnosť práce z domu počas pandémie povolenej zo strany zamestnávateľa, vzrástla minimálne o 80 %, v porovnaní so stavom pred pandémiou.

Ďalej sme zisťovali, ako často možnosť práce z domu využívali zamestnanci v minulosti, a v prípade, ak im to zamestnávateľ umožňoval, ako často túto možnosť využívajú teraz počas pandémie. Pracovanie z domu nebolo pred pandémiou také časté a z toho dôvodu ďalej predpokladáme, že sa zvýši percento ľudí pracujúcich *denne* na home office a zníži sa percento ľudí využívajúcich prácu na home office len *pár dní v roku*.

Hypotéza č. 2: V druhej časti dotazníku sme zisťovali syndróm vyhorenia u zamestnancov v medzinárodných firmách počas pandémie COVID-19. V prípade, že respondenti trpia príznakmi syndrómu vyhorenia, predpokladáme, že budú pociťovať vysoký stupeň vyčerpania z povolania a straty empatie a osobného úspechu.

Hypotéza č. 3: Na základe zistení v našej teoretickej časti že ženy sú z hľadiska vyhorenia pri práci viac ohrozené ako muži, predpokladáme, že ženy z nášho dotazníku budú častejšie pociťovať vysoký stupeň vyčerpania z povolania a straty empatie a osobného úspechu ako muži.

Hypotéza č. 4: Predpokladáme, že respondenti, u ktorých od začiatku pandémie klesá spokojnosť s ich pracovným výkonom, budú mať tendenciu zmeniť svoju pracovnú pozíciu.

Hypotéza č. 5: Predpokladáme, že medzinárodné firmy počas obdobia pandémie implementovali viacero benefitov pre svojich zamestnancov, nie len zabezpečením nutného vybavenia potrebného na vykonávanie práce z domu, ale hlavne aby poskytl možnosti na regeneráciu mimo ich pracovného času.

Z tejto domnienky sme posudzovali pracovné prostredie respondentov počas pandémie a domnievame sa, že zamestnanci medzinárodných firiem budú mať vytvorené vhodné domáce prostredie pre vykonávanie svojej pracovnej činnosti, avšak nebudú mať pri práci dostatok súkromia.

2.4. Zber údajov prostredníctvom dotazníku

Pre túto diplomovú prácu sme si zvolili zbieranie údajov prostredníctvom dotazníku, aby sme zistili, ako reagujú zamestnanci v medzinárodných firmách na pracovanie počas pandémie a do akej miery ich to ovplyvňuje. Dotazník nám v tomto zabezpečil priamočiare odpovede, ktoré môžeme s presnosťou spracovať. Práve preto sme aj tieto otázky orientovali nie len na potvrdenie informácií popísaných v našej teoretickej časti diplomovej práce, ale sme sa inšpirovali aj dotazníkom MBI, aby sme dôkladnejšie zhodnotili vyhorenie zamestnancov. Zber údajov nášho dotazníku prebiehal v mesiaci marec 2022 a to prostredníctvom formuláru Google.

Na to, aby sme získali čo najpravdivejšie a úprimné odpovede, bolo pre nás najdôležitejšie zachovať anonymitu ako respondenta, tak aj samotného názvu medzinárodnej firmy.

V úvodnej časti dotazníku sme sa zamerali práve na charakteristiku respondenta, aby sme ho vedeli správne zaradiť do nášho výskumu. Ako prvé sme zisťovali, či firma, v ktorej respondent pracuje je medzinárodná, aby sme si boli istí, že zozbierané informácie budú relevantné pre zadanú tému našej práce. Ďalej zisťujeme základné otázky ako pohlavie, vek, počet členov domácnosti a možnosti pracovania z domu pred a počas pandémie.

Druhá časť dotazníku je inšpirovaná dotazníkom MBI, kde zisťujeme *vyčerpanie z povolania*, *depersonalizáciu* a *osobný úspech* respondenta na základe 12 otázok, ktoré nám lepšie pomôžu preskúmať príznaky syndrómu vyhorenia našich respondentov.

V tretej časti sme položili otázky smerujúce na potvrdenie informácií z našej teoretickej časti a podrobnejšie zisťujeme bližšie pracovné správanie respondenta počas pandémie COVID- 19.

Na spracovanie dát z odpovedí, ktoré nám prišli prostredníctvom Google formuláre sme použili Microsoft Excel a následne aplikáciu Numbers, ktorá nám pomohla vo vytváraní grafov a tabuliek pre zrozumiteľné znázornenie výsledkov k jednotlivým otázkam dotazníku.

3. Výsledky práce a diskusia

V našom dotazníku sme položili 37 otázok, ktoré jednotlivo popíšeme v nasledujúcej časti našej práce. Bol zložený z troch oblastí, kde v prvej časti mohli respondenti zvoliť jednu z možností, v druhej časti respondent mohol uviesť svoje pocity prostredníctvom lineárnej osi na stupnici od 0 (*úplne nesúhlasím*) až po 6 (*úplne súhlasím*). V tretej časti mal respondent možnosť zvoliť jednu z odpovedí, ale boli tam zahrnuté aj otázky kde bolo možností viac, prípadne mal respondent možnosť doplniť vlastnú odpoveď.

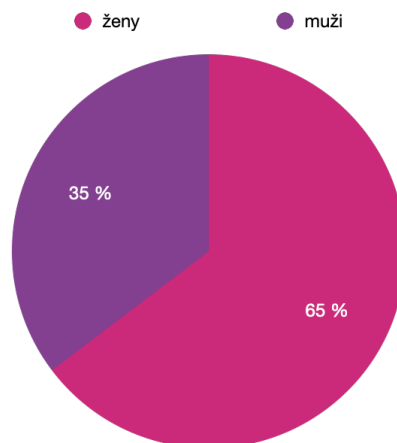
Nasledujúca časť bude zameraná na predstavenie si otázok, ktoré sme použili a vyhodnotenie ich výsledkov, ktoré nám vyšli. Následne sa zameriame na potvrdenie alebo vyvrátenie našich hypotéz, ku ktorým sme vytvorili aj grafické znázornenie pre lepšie zorientovanie sa v problematike.

3.1. Charakteristika dotazníku a jeho výsledky

Na náš dotazník sme dostali celkovo 154 odpovedí, z ktorého sme museli 4 respondentov vylúčiť, pretože že firma, v ktorej pracujú nie je medzinárodná. Našu prvú časť predstavovali otázky, na základe ktorých sme schopní zaradiť respondentov do jednotlivých skupín podľa zamestnania, pohlavia, veku a pracovných možností, ktoré im poskytuje zamestnávateľ v spojitosti s prácou z domu.

3.1.1. Dotazník – prvá časť

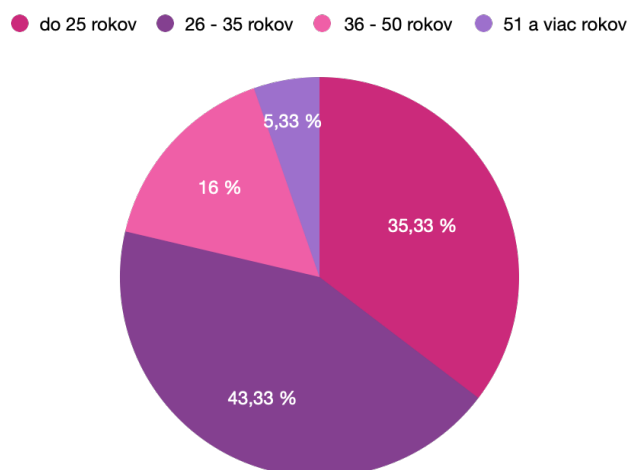
Graf č. 1: Pohlavie respondenta



Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

V grafe č. 1 môžeme vidieť percentuálne rozloženie oboch pohlaví a to, 97 žien (65 %) a 53 mužov (35 %) z celkového počtu respondentov 150.

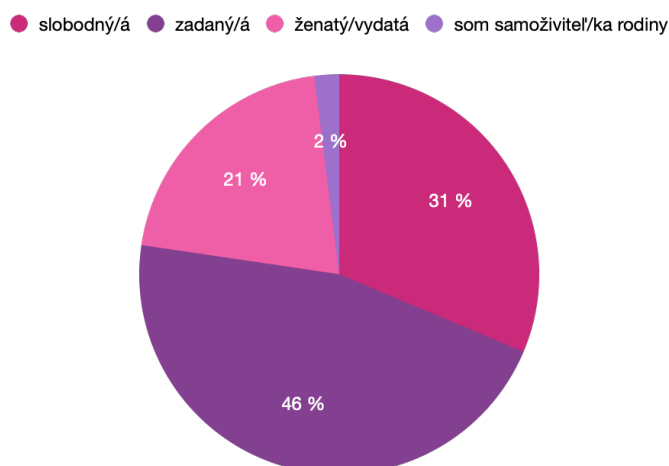
Graf č. 2: Veková kategória respondenta



Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

V grafe č. 2 môžeme vidieť rozdelenie jednotlivých respondentov podľa vekovej kategórie, ktoré sme rozdelili do 4 skupín. Najviac, 65 respondentov spadá do vekovej skupiny *26 – 35 rokov* (43,33 %). Na druhom mieste je veková skupina *do 25 rokov* (35,33 %). Skupina *36 – 50 rokov* sa umiestnila na treťom mieste (16 %). Ako posledná je veková skupina *51 a viac rokov* (5,33 %).

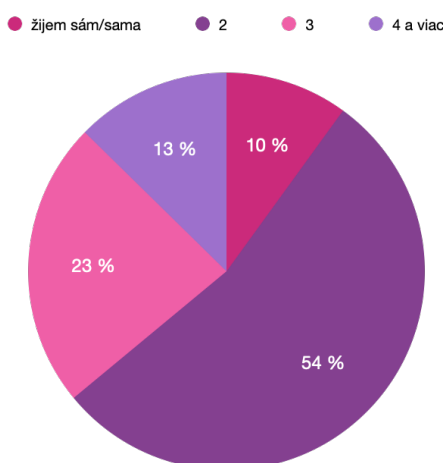
Graf č. 3: Rodinný stav respondenta



Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

Ďalšie dve otázky, nám posudzujú rodinnú situáciu respondenta a sú zamerané na ich rodinný stav a počet členov domácnosti. V grafe č. 3 vidíme, že najväčšiu skupinu tvorí stav *zadaný/á* so 69 respondentami (46 %), s počtom 47 respondentov (31 %) skupina *slobodný/á*. Ako tretia sa umiestnila skupina *ženatý/vydatá* s podielom 31 respondentov (21 %). Odpoveď, som *samoživiteľ/ka* rodiny vyplnili iba traja respondenti.

Graf č. 4: Počet členov domácnosti respondenta

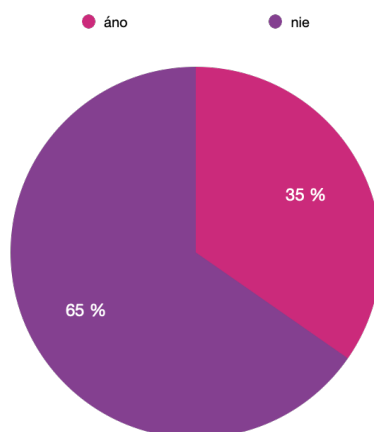


Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

V grafe č. 4 sme zisťovali počet členov domácnosti respondenta. Najviac, s počtom 81 respondentov (54 %) uviedlo *2 členov domácnosti*. Na druhom mieste sú *3 členovia domácnosti* čo tvorí 35 respondentov (23 %). Najmenšiu skupinu tvorí 15 respondentov (10 %), ktorí *žijú sami*.

Do série prvých otázok sme zaradili aj zisťovanie možností respondentov ohľadom práce z domu. Rozdelili sme tieto otázky na dve kategórie a to, či im pracovanie z domu bolo poskytnuté aj **pred pandémiou**, a ak áno, tak ako často túto možnosť využívali. Následne sme zisťovali, či majú možnosť práce z domu aj **počas pandémie**.

Graf č. 5: Poskytovanie zamestnávateľom možnosti pracovania z domu pred pandémiou



Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

V grafe č. 5 sme zistili, že až 98 respondentov (65 %), nemalo **pred pandémiou** možnosť práce z domu. Táto možnosť bola **pred pandémiou** umožnená len 52 respondentom (35 %).

Tabuľka č. 1: Ako často využívali možnosť pracovania z domu pred pandémiou

Počet dní	Počet respondentov	Percentuálne vyjadrenie
Každý deň	3	5,7 %
Pár dní v týždni	17	32,7 %
Pár dní v mesiaci	11	21,1 %
Pár dní v roku	20	38,5 %

Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

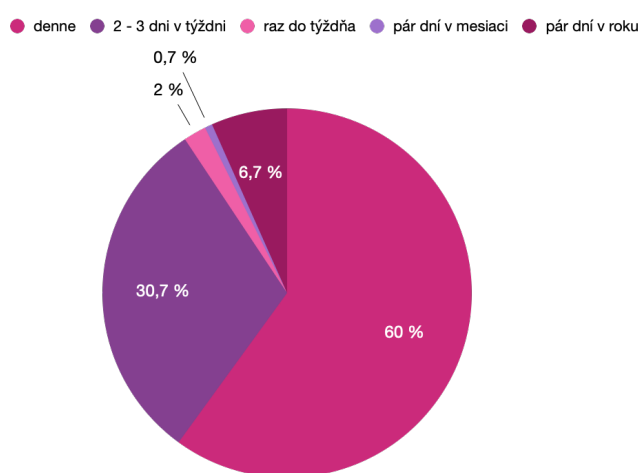
V tabuľke č. 1 sme zisťovali, ako často využívali možnosť práce z domu **pred pandémiou**, ak im to zo strany zamestnávateľa bolo umožnené.

Najviac respondentov s počtom 20 uviedlo, že túto možnosť využili len *pár dní v roku* (38,5 %). Nasleduje *pár dní v týždni* - 17 respondentov (32,7 %), 11 respondentov

(21,1 %) uviedlo možnosť *pár dní v mesiaci*. Jednu odpoveď sme dostali od respondenta, ktorý napísal svoju odpoveď v možnosti *iné*, kde uviedol, že mal možnosť práce z domu, ale nevyužíval ju.

Ďalej sme pokračovali zisťovaním možností pracovania z domu **počas pandémie** COVID-19. Na otázku, či respondentom zamestnávateľ poskytuje možnosť práce z domu nám 150 respondentov odpovedalo možnosťou *áno*, čo predstavuje 100%. Túto možnosť malo **pred pandemiou** iba 52 respondentov.

Graf č. 6: Ako často respondent využíva možnosť pracovania z domu počas pandémie



Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

Graf č. 6 nám ukazuje, *ako často využívajú respondenti možnosť práce z domu počas pandémie*. Až 90 respondentov uviedlo možnosť *denne* (60 %). Nasledovala možnosť *2 – 3 dni v týždni*, ktorú zvolilo 46 respondentov (30,7 %). Na základe toho, môžeme vidieť, že až 90 % respondentov v súčasnosti využíva prácu z domu na veľmi častej báze. Ďalej nasledovali možnosti: *pár dní v roku* 10 respondentov (6,7 %), *raz do týždňa* traja respondenti (2, *pár dní v mesiaci* 1 respondent (0,7 %). Možnosť *nikdy* nám neuviedol žiadny respondent, čo znamená, že práca z domu využíva každý z našich respondentov aj keď niektorí iba občas.

Tabuľka č. 2: Koľko hodín týždenne respondent využíva možnosť pracovania z domu

Počet hodín týždenne	Počet respondentov	Percentuálne vyjadrenie
do 20 hodín	21	14%
20 – 30 hodín	37	25%
30 – 40 hodín	50	33%
40 a viac hodín	42	28%

Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

Tabuľka č. 2, nám znázorňuje, koľko hodín týždenne respondenti pracujú z domu **počas pandémie**. Až 50 respondentov (33 %) nám uviedlo, že pracujú z domu *30 - 40 hodín* týždenne. Nasledovalo 42 respondentov (28 %), ktorí uviedli, že pracujú *viac ako 40 hodín* týždenne. Z toho nám vyplýva, že vyše polovica našich respondentov pracuje týždenne z domu viac ako 30 hodín. Tretia najčastejšia zvolená možnosť bola *20 - 30 hodín* týždenne, ktorú zvolilo 37 respondentov (25 %). Posledná bola možnosť *do 20 hodín*, ktorú zvolilo 21 respondentov (14 %).

3.1.2. Dotazník – druhá časť

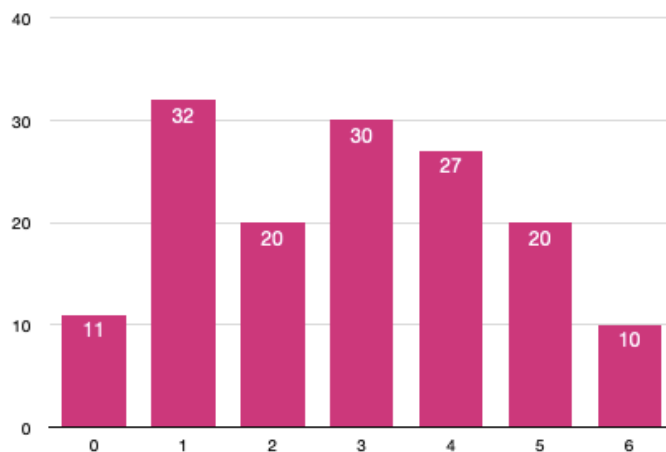
V druhej časti sme spracovali odpovede na otázky, ktoré sú zamerané na zistenie príznakov syndrómu vyhorenia u jednotlivých respondentov, tie sme rozdelili do troch častí a to **vyčerpanie z povolania, depersonalizácia a hodnotenie osobného úspechu**. V každej z týchto častí mali respondenti možnosť voľby na stupnici od *0 – úplne nesúhlasím* až po *6 – úplne súhlasím*.

Legenda odpovedí:

- 0 – úplne nesúhlasím
- 1 – nesúhlasím
- 2 – skôr nesúhlasím
- 3 – aj súhlasím aj nesúhlasím
- 4 – skôr súhlasím
- 5 – súhlasím
- 6 – úplne súhlasím

A. VYČERPANIE Z POVOLANIA

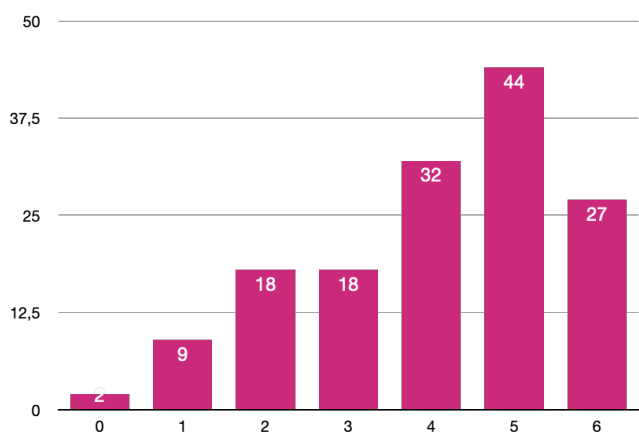
Graf č. 7: Na začiatku pracovného dňa sa cítim unavený



Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

V grafe č. 7 sme zisťovali stupeň vyčerpania respondentov na začiatku ich pracovného dňa. Najväčší počet tvorilo 32 respondentov (21,3 %), ktorí uviedli odpoveď *1 – nesúhlasím*, nasledovalo 30 respondentov (20 %) s odpoveďou *aj súhlasím aj nesúhlasím*, 27 respondentov (18 %) uviedlo odpoveď *skôr súhlasím*.

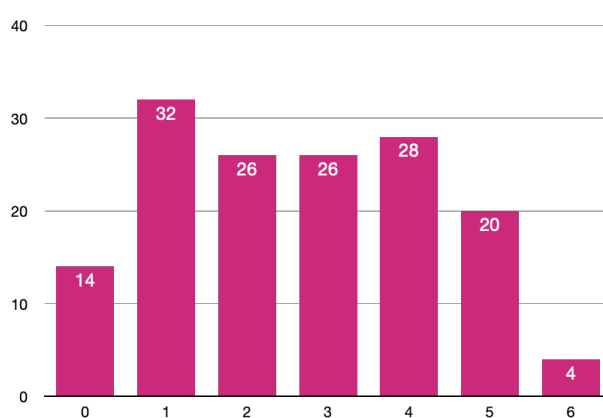
Graf č. 8: Na konci pracovného dňa sa cítim vyčerpaný



Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

V grafe č. 8 nám popisuje stupeň vyčerpania na konci ich pracovného dňa. Tu nám už vyšli odpovede oveľa rozdielne v porovnaní so začiatkom dňa. Už na samotnom grafe môžeme vidieť, že respondenti bývajú na konci ich pracovného dňa veľmi unavení. Najčastejšou odpoveďou bola možnosť 5 – *súhlasím*, ktorú uviedlo 44 respondentov (29,3 %), nasledovala odpoveď č. 4 – *skôr súhlasím*, ktorú zvolili 32 respondentov (21,3 %) a tretou najčastejšou odpoveďou bola možnosť 6 – *úplne súhlasím* s odpoveďami a to od 27 respondentov (18 %).

Graf č. 9: Vnímate, že plnenie Vašich pracovných cieľov Vám ide ťažko?

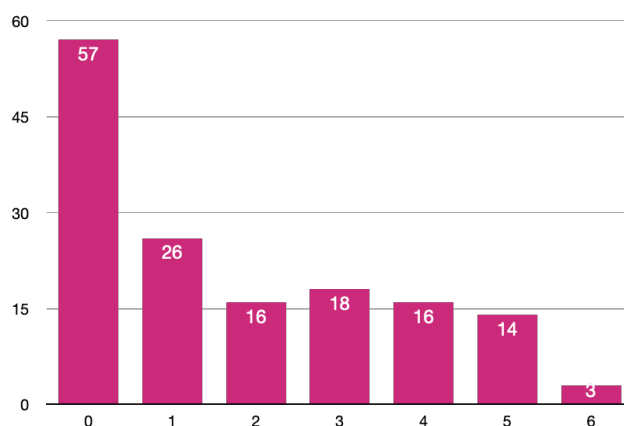


Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

V grafe č. 9 popisuje plnenie cieľov respondentov. V prípade, že respondenti trpia syndrómom vyhorenia, môžu vnímať, že napĺňanie ich pracovných cieľov im ide ťažšie ako inokedy. Najviac respondentov s počtom 32 (21,3 %) nám uviedlo, že nevnímajú, že by im spĺňanie cieľov išlo ťažko. Druhou najčastejšou odpoveďou bola možnosť 4 – *skôr súhlasím*, čo znamená, že 28 respondentov pociťuje problémy pri dosahovaní svojich cieľov (18,6 %). Na tretej pozícii sa umiestnili odpovede 2 – *skôr nesúhlasím* a 3 – *aj súhlasím aj nesúhlasím*, s počtami respondentov 26 pri oboch (17,3 %).

V nasledujúcej otázke sme zisťovali, ako respondenti zvládajú online kontakt so svojimi kolegami. Vieme, že tento kontakt môže byť pre niektorých oveľa viac stresujúcejší napríklad z pohľadu vnímania emócií cez správy alebo bez osobnej spätnej väzby pri rozhovoroch.

Graf č. 10: Vnímate online kontakt s kolegami príliš stresujúco?

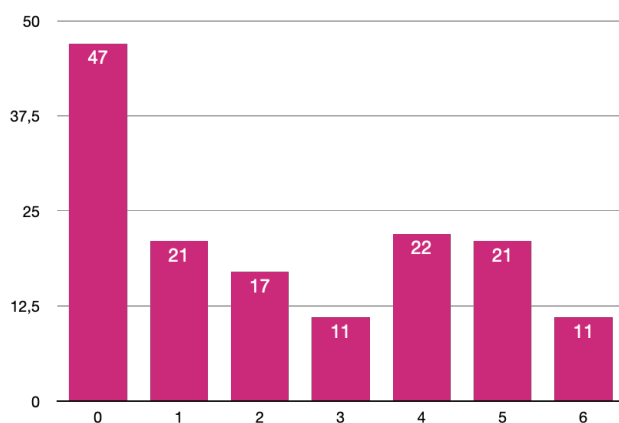


Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

V grafe č. 10 vidíme, že až 57 respondentov (38 %) uviedlo, že online kontakt so svojimi kolegami je pre nich úplne v poriadku a iba 3 respondenti (2 %) uviedli, že ich kontakt s kolegami prostredníctvom online platforiem je pre nich stresujúci.

Výsledky tejto otázky môžu byť vo vysokej miere ovplyvnené aj tým, že tento online kontakt s kolegami bol pre ľudí veľkým šokom v začiatkoch obdobia pandémie, kedy sa ľudia ocitli v domácich kanceláriách zo dňa na deň. Ľudia však postupne prijali tento fakt a nezostávalo im nič iné, iba si naňho zvyknúť.

Graf č. 11: Máte pocit, že ste na dne svojich síl?

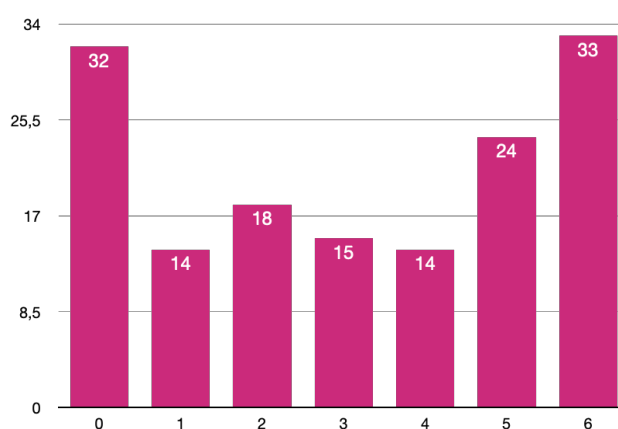


Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

Nasledujúcou otázkou sme sa snažili zistiť psychické rozpoloženie respondentov. V prípade, že respondent trpí syndrómom vyhorenia má pocit, že je na dne svojich síl a nevie ako tomuto problému čeliť a poradiť si s ním. Najčastejšou odpoveďou a to 47 respondentov (31,3 %) uviedlo možnosť 0 – *úplne nesúhlasím*. Na druhej a tretej priečke sa objavili možnosti *skôr súhlasím* (14,6 %) a *súhlasím* (14 %).

B. DEPERSONALIZÁCIA

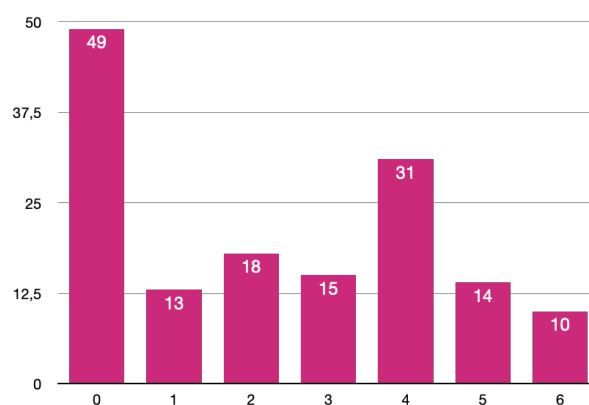
Graf č. 12: Máte pocit, že sa vzťah k Vaším kolegom zmenil počas pandémie?



Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

V grafe č. 12 vidíme odpovede na našu otázku, kde dve najčastejšie odpovede nám vyšli veľmi vyrovnané, pretože 33 respondentov (22 %) sa nám zdôverilo, že majú silný pocit, že sa ich vzťah s kolegami zmenil a naopak 32 respondentov (21,3 %) nám uviedlo, že ich vzťahy s kolegami sa vôbec nezmenili. Veľa respondentov pociťuje, že online vzťah s kolegami sa zmenil a nedá sa porovnať s tým, aký bol v osobnej forme.

Graf č. 13: Máte pocit, že pri práci z domu ste k ľuďom menej empatický?

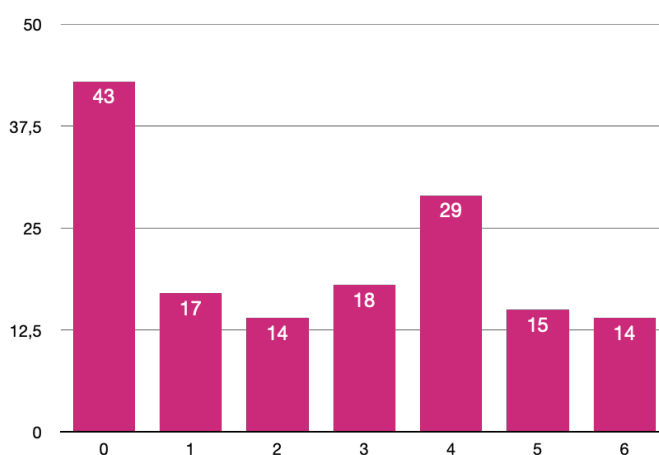


Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

Na otázku, či vnímajú, že by sa k ľuďom počas práce z domu správali menej empaticky nám až 49 respondentov (32,6 %) uviedlo, že vôbec nemajú pocit, že by sa by sa k iným ľuďom počas práce z domu správali bez empatie. Avšak, 31 respondentov (20,6 %) nám uviedlo, že vnímajú zo svojej strany menej empatie.

Pri online kontakte s kolegami sa môže stať, že cez písomnú komunikáciu nevnímame, prípadne potláčame emócie druhých osôb viac, ako sme ho vnímali počas osobného stretnutia.

Graf č. 14: Myslíte si, že Vás práca z domu emocionálne zaťažuje?

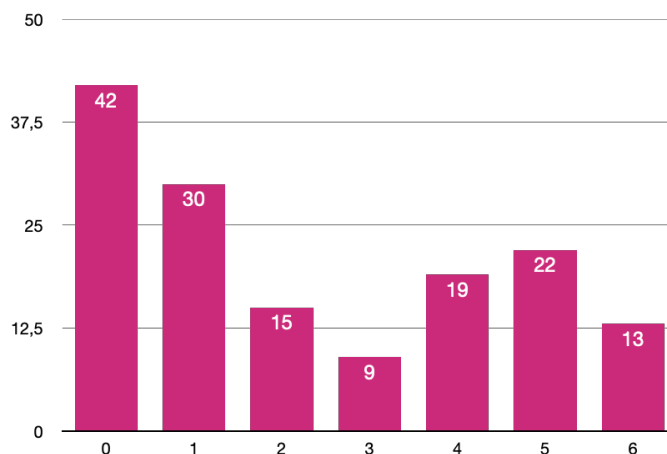


Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

Následne sme zisťovali, ako práca z domu vplýva na samotné emócie respondentov. V grafe č. 14 sme zistili, že 43 respondentov (28,6 %) nám uviedlo, že nemajú vôbec pocit, že by ich práca z domu emocionálne zaťažovala, naopak 29 respondentov (19,3 %) uviedlo, že ich skôr zaťažuje ako nie.

C. HODNOTENIE OSOBNÉHO ÚSPECHU

Graf č. 15: Nemám dostatok energie na pomoc svojim kolegom

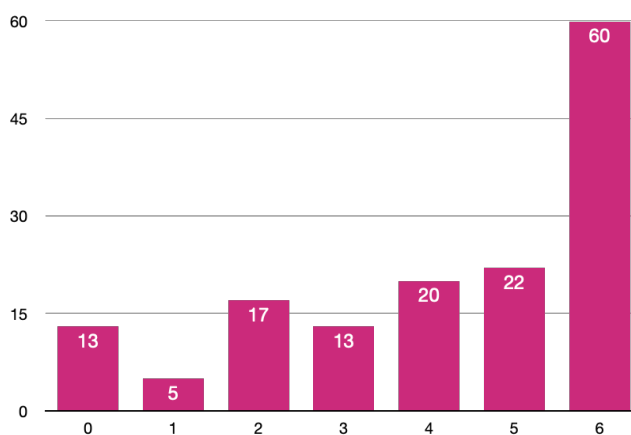


Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

Našou prvou otázkou v tejto časti sme sa pokúšali zistiť, či majú dostatok energie na pomoc svojim kolegom. Ako dobre vieme, jedným z príznakov syndrómu vyhorenia je nedostatok energie na bežné, každodenné činnosti. Preto nás zaujímalo, ako vnímajú mieru svojej energie.

V grafe č. 15 môžeme vidieť, že 42 respondentov (28 %) uviedlo odpoveď 0 – *úplne nesúhlasím* a 30 respondentov (20 %) uviedlo odpoveď 1 – *nesúhlasím*. Tým sme zistili, že respondenti majú stále dostatok energie na to, aby v prípade potreby pomohli svojim kolegom.

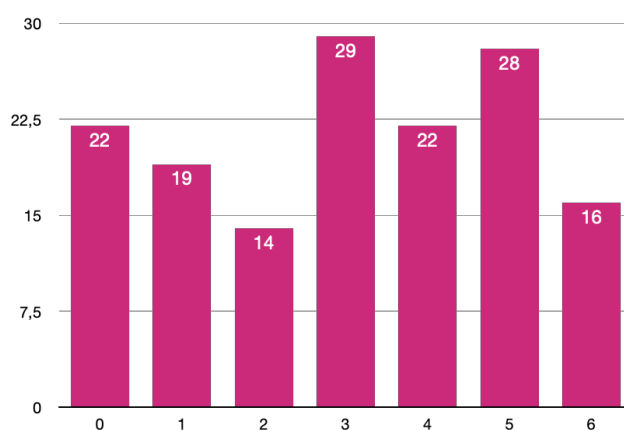
Graf č. 16: Chýba Vám osobný kontakt s kolegami a pracovné prostredie pri vykonávaní pracovnej činnosti z domu?



Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

Vo výsledkoch v grafe č. 16 môžeme vidieť, že až 60 respondentom (40 %) veľmi chýba osobný kontakt so svojimi kolegami počas práce z domu a tiež im chýba ich pracovné prostredie. Zatiaľ čo 13 respondentov (8,6 %) nám uviedlo, že im osobný kontakt a pracovné prostredie vôbec nechýba.

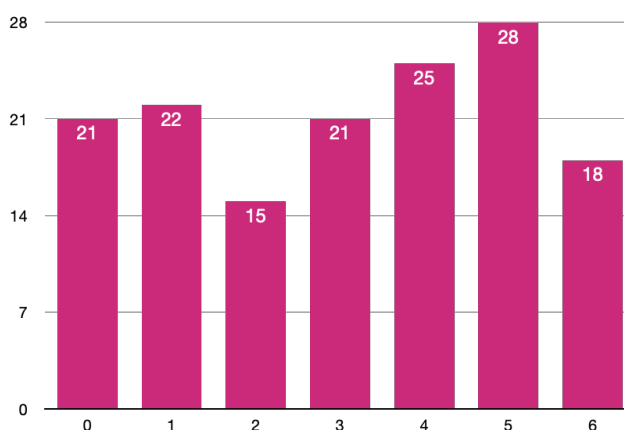
Graf č. 17: Pri riešení emociálnych problémov v práci cítim napätie



Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

V grafe č. 17 môžeme vidieť, že najviac respondentov uvádzalo odpoveď 3 – *aj súhlasím aj nesúhlasím* (19,3 %) a odpoveď 5 – *súhlasím* (18,6 %). To znamená, že vyšší počet našich respondentov pociťuje zvýšené napätie pri riešení emociálnych problémov.

Graf č. 18: Pri výkone svojej práce sa cítim pod tlakom



Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníka

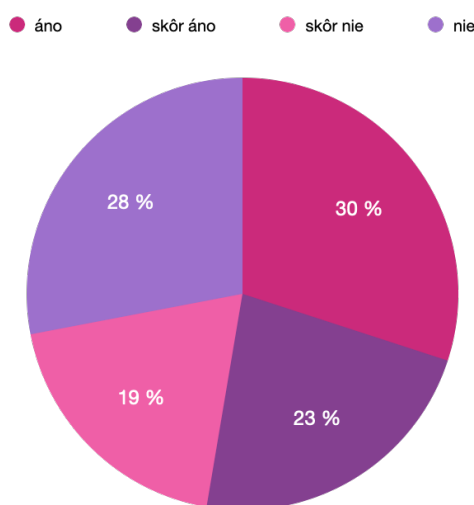
V grafe č. 18 naopak vidíme, že respondenti cítia tlak aj pri výkone svojej pracovnej činnosti. Odpovede boli veľmi podobné ako v predchádzajúcom grafe. Najviac respondentov odpovedalo 5 – *súhlasím* (18,6 %) a 4 – *skôr súhlasím* (16,6 %).

3.1.3. Dotazník - tretia časť

Postupne prechádzame k tretej časti nášho dotazníku, kde sme sa snažili získať viac informácií ohľadom samotnej práce z domu. V tejto časti sme primárne použili otázky, kde mali respondenti voliť zo 4 možností a to: *áno*; *skôr áno*; *skôr nie*; *nie*.

Keďže pracovanie z domu prináša aj veľa nevýhod, jedna z nich je aj pocit, že ak pracujeme z domu tak sme vo svojej práci nonstop k dispozícii a ľudia ako keby stratili svoju štandardnú pracovnú dobu.

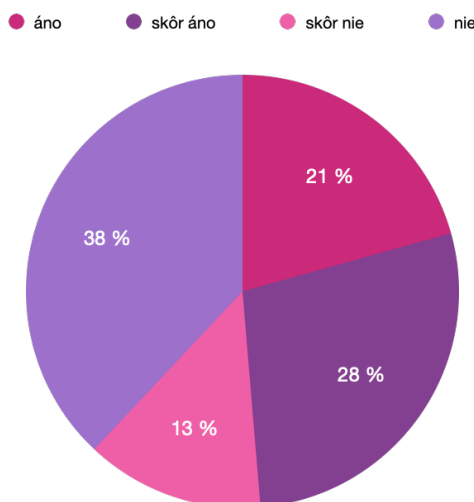
Graf č. 19: Máte pocit, že doma pracujete viac hodín ako ste pracovali na pracovisku?



Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

Odpovede na otázku môžeme vidieť v grafe č. 19. Na túto otázku odpovedalo 45 respondentov (30 %), že majú pocit, že z domu pracujú viac hodín ako keď pracovali na pracovisku. Druhou najčastejšou odpoveďou, ktorú zvolilo 42 respondentov (28 %), uviedlo, že nemajú pocit, že by pracovali viac hodín počas home office .

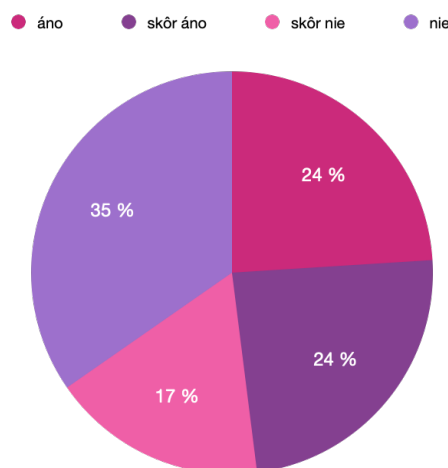
Graf č. 20: Máte pocit, že práca z domu počas pandémie Vás viac zaťažuje?



Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

Otázkou, či ich práca z domu viac zaťažuje, sme sa chceli dostať viac do hĺbky problému. V grafe č. 20 nám 57 respondentov (38 %) odpovedalo, že nemajú pocit, že by ich práca z domu viac zaťažovala. Druhou najčastejšou odpoveďou od 42 respondentov (28 %) nám uviedlo, že majú pocit väčšej pracovnej záťaže.

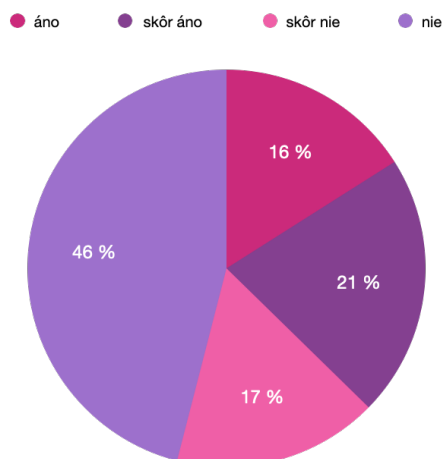
Graf č. 21: Máte pocit, že počas pandémie máte viac pracovných povinností?



Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

Z grafu č. 21 vidíme, že až 53 respondentov (35 %) nemajú pocit, že by počas pandémie a pracovania z domu mali viac pracovných povinností. Na druhej priečke najčastejších odpovedí boli odpovede *súhlasím* a *skôr súhlasím*, ktoré obe dosiahli percentuálny podiel 24 %. Skoro polovica respondentov cíti zvýšenie pracovných povinností počas pandémie COVID-19.

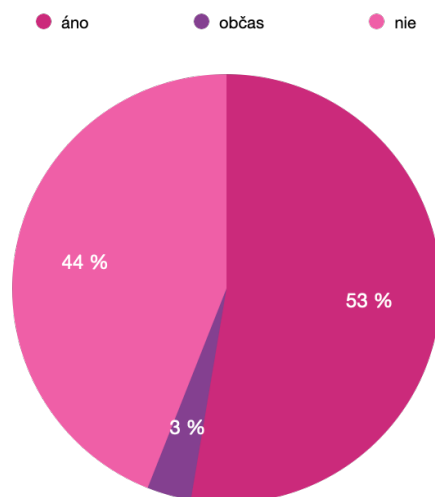
Graf č. 22: Ovplynula pandémie negatívne Váš vzťah k práci?



Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

V grafe č. 22 môžeme vidieť odpovede na otázku, či majú respondenti pocit, že pandémie COVID-19 negatívne ovplyvnila ich vzťah k práci. Žiadny negatívny pocit k práci nevnímajú až 69 respondentov (46 %) a 32 respondentov (21 %) vníma, že pandémie do určitej miery negatívne ovplyvnila ich vzťah k práci. Zvyšné dve odpovede sú v tomto prípade celkom vyrovnané a tvoria 17 % a 16 %.

Graf č. 23: Ste spokojní so svojím pracovným výkonom od začiatku pandémie?

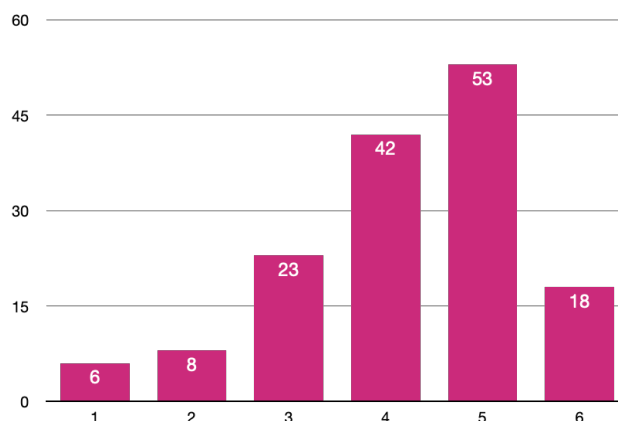


Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

V grafe č. 23 sme sa spýtali respondentov, či sú spokojní so svojím pracovným výkonom od vzniku pandémie. Pokles spokojnosti so svojím pracovným výkonom nastáva vtedy, ak má človek pocit frustrácie a s tým je spojená aj bezmocnosť.

Viac ako polovica (53 %) respondentov nám uviedla, že sú spokojní so svojim pracovným výkonom. Naopak 44 % respondentov uviedlo, že so svojim pracovným výkonom nie sú spokojní. Výsledok, že 44 % respondentov nie je spokojných so svojim pracovným výkonom sa nám zdá príliš vysoký.

Graf č. 24: Vyjadrite Váš stupeň produktivity počas pracovného dňa



Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

V nasledujúcej otázke, ohľadne produktivity práce, ktorej výsledky vidíme v grafe č. 24, mali respondenti možnosť odpovedať na stupnici od 0 - *nie som produktívny* po 6 - *som produktívny*. Najviac respondentov zvolili odpoveď číslo 5, čo znamená vyšší stupeň produktivity počas ich pracovného dňa, čo tvorí 35,3 %. Možnosť číslo 0 – *nie som produktívny* nezvolil ani jeden z našich respondentov. Syndróm vyhorenia je úzko spätý s produktivitou zamestnanca. V prípade, že zamestnanec trpí príznakmi syndrómu vyhorenia, ukáže sa to na jeho produktivite.

Ak zamestnávateľ chce pre svoju spoločnosť prosperujúce smerovanie, tak je veľmi dôležité starať sa o psychické ale aj fyzické zdravie svojich zamestnancov. Nasledujúcu otázku sme zamerali na to, aby sme zistili, aké benefity im poskytuje zamestnávateľ, aby im v týchto ťažkých časoch pomohol. Otázku sme doplnili rôznymi možnosťami, pričom sme nemysleli len na finančnú pomoc a pomoc materiálnu, ale aj podporu a motiváciu k oddychu a relaxu po práci.

V tabuľke č. 3 môžeme vidieť všetky možnosti, ktoré sme dali respondentom ale pridali sme aj možnosť *iné*, kde mohli respondenti prispievať skúsenosťami od svojich zamestnávateľov a vyzdvihnúť ich snahu v riešení problémov.

Tabuľka č. 3: Poskytuje Vám Váš zamestnávateľ benefity počas pandémie?

Benefit	Počet respondentov	Percentuálne vyjadrenie
viac voľna alebo zníženie odpracovaných hodín	6	4 %
zvýšenie platového ohodnotenia	5	3,33 %
príspevok na Wi-Fi	9	6 %
menej online pracovných stretnutí	8	5,33 %
zabezpečenie technologických zariadení na prácu z domu (notebook, monitor, telefón a iné)	120	80 %
podnikové predškolské zariadenia pre deti	0	0 %
pohyblivá pracovná doba	59	39,33 %
relaxačné pobyty	14	9,33 %
príspevok na športové aktivity	56	37,33 %
príspevok na stravu	64	42,66 %
žiadne z vyššie uvedených	14	9,33 %

Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

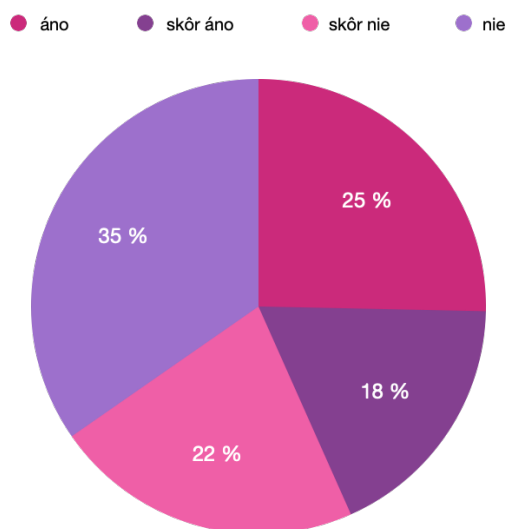
Až 120 respondentov uviedlo, že im ich zamestnávateľ poskytol potrebné vybavenie na prácu z domu. Medzi ďalšie najčastejšie odpovede patrili napríklad príspevok na stravu, možnosť pohyblivej pracovnej doby a príspevok na športové aktivity.

Žiadnu odpoveď sme nedostali na možnosť predškolských zariadení pre deti, čo môže rodičom s deťmi častokrát sťažiť situáciu počas pandémie.

V možnosti *iné*, nám respondenti uviedli odpovede ako zľavy na produkty firmy, príspevok na úhradu energií alebo dni bez meetingov alebo online stretnutí. Traja respondenti nám dokonca uviedli, že majú viac benefitov, ale tieto benefity boli zavedené ešte pred pandemiou.

Ako sme už spomínali vyššie, v prípade práce z domu majú často ľudia pocit, že musia byť pracovne neustále k dispozícii, keďže pred pandémiou zamestnanci boli zvyknutí, že po odídení z práce ich pracovná doba končí. Tým sa môže stať, že respondenti majú pocit, že sa práci venujú viac, ako by chceli, ale napriek tomu si chcú splniť všetky svoje povinnosti.

Graf č. 25: Máte pocit, že sa počas pandémie viac venujete práci na úkor svojej rodiny?

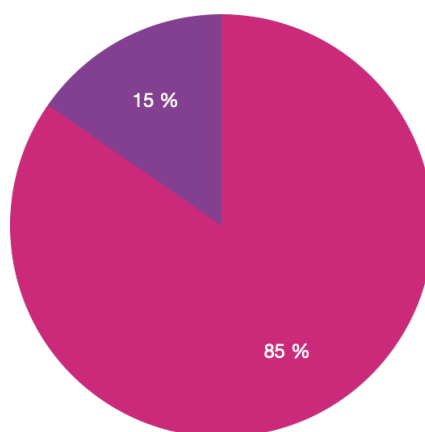


Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

Našou ďalšou otázkou sme sa snažili zistiť, že potláčajú svoju rodinu pred prácou. V grafe č. 25 môžeme vidieť, že 52 respondentov (35 %) nemá pocit, že by nevenovali svojej rodine dostatočnú pozornosť. Naopak, 38 respondentov (25 %) uviedlo, že sa venujú práci viac a to na úkor svojej rodiny.

Graf č. 26: Máte doma vhodné prostredie na vykonávanie svojej práce?

áno nie



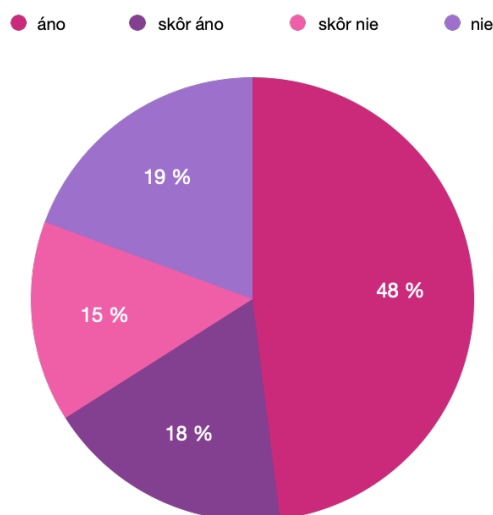
Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

Na základe nasledujúcich otázok sme chceli zistiť, viac o ich domácej kancelárii a pracovnom vybavení. Správne pracovné prostredie z hľadiska vybavenia a súkromia napomáha k pohode a vyššiemu pracovnému výkonu. Tieto dve veličiny sa navzájom dopĺňajú a v ideálnom prípade by respondenti mali mať obe naraz.

V grafe č. 26 sme najprv zisťovali vhodné pracovné prostredie z hľadiska vybavenia – vlastný stôl za ktorým respondent pracuje, spoločne s kvalitným technickým vybavením. Až 127 našich respondentov (85 %) uviedlo, že majú vytvorené vhodné prostredie na vykonávanie svojej práce z domu.

Pokračovali sme v zisťovaní, či respondenti majú aj dostatok súkromia pri vykonávaní svojej práce. Pretože sklbiť prácu a rodinu môže byť v niektorých prípadoch ťažké. Rodiny, v ktorých žije viac ako jeden člen, prípadne školopovinné dieťa, sa môže stať, že pri výkone svojej práce respondent nemá toľko súkromia, ako mal na pracovisku a to mu nedovoľuje sa dostatočne sústrediť na svoj pracovný výkon. Takéto prostredie môže zvýšiť úroveň stresu.

Graf č. 27: Máte doma dostatok súkromia pri vykonávaní svojej pracovnej činnosti?

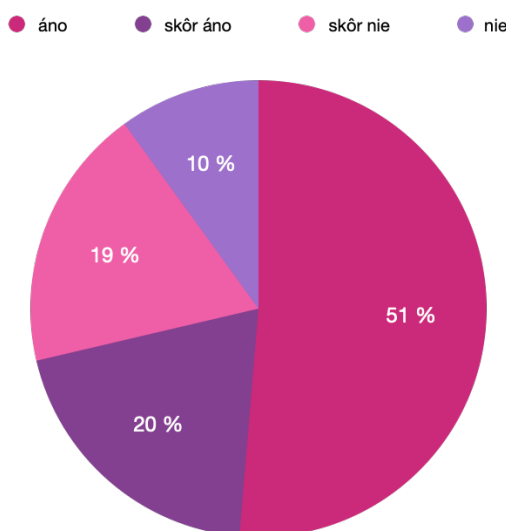


Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

V grafe č. 27 môžeme vidieť, že 72 respondentov (48 %) majú pri výkone svojej pracovnej činnosti dostatok súkromia. Druhou najčastejšou odpoveď našich 29 respondentov (19 %) bolo, že súkromie nemajú.

Voľnočasové aktivity patria k jedným zo spôsobov, ako bojovať proti syndrómu vyhorenia. Tieto aktivity pomáhajú ľuďom k zvýšeniu pocitu šťastia. Pri športových voľnočasových aktivitách sa prirodzenou cestou eliminuje stres, odbúrava napätie a človek sa nabíja energiou. Z predchádzajúcich otázok sme sa dozvedeli, že zamestnávateľia podporujú tieto aktivity, napríklad príspevkom na šport, prípadne relaxačný pobyt či wellness.

Graf č. 28: Venujete sa počas pandémie voľnočasovým aktivitám?

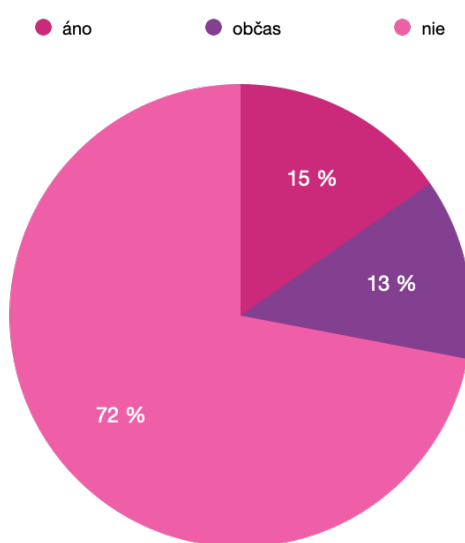


Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

V grafe č. 28 môžeme vidieť, že až 77 respondentov (51 %) na tieto aktivity nedajú dopustiť a nájdu si na ne vhodný čas. Len 15 respondentov (10 %) uviedlo, že sa týmito aktivitami vôbec nevenujú, čo môže vyvolať hrozbu syndrómu vyhorenia.

Na zmiernenie príznakov zvýšeného stresu sa prejavili účinné rôzne aplikácie, ktoré pomáhajú ľuďom po celom svete zlepšiť svoje psychické zdravie. Niektoré z tých najpoužívanejších sme si predstavili aj v teoretickej časti tejto diplomovej práce. Naším cieľom bolo zistiť, či respondenti z nášho dotazníku používajú tieto aplikácie na predchádzanie zmiernenia stresu z práce. Aplikácie Calm či Headspace boli vytvorené na upokojenie mysle pomocou meditačných cvičení.

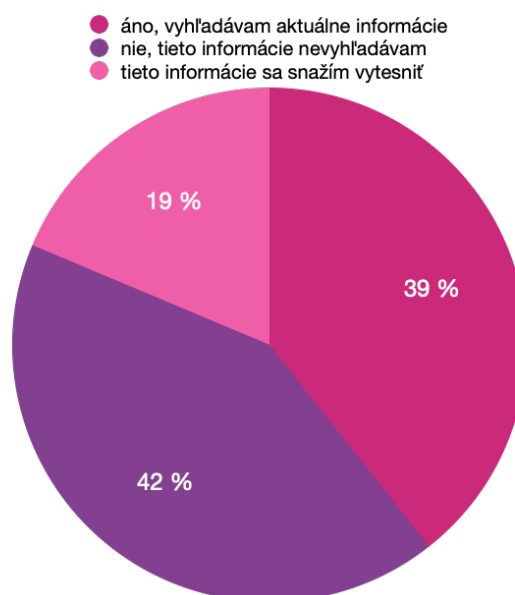
Graf č. 29: Používate rôzne aplikácie na zmiernenie stresu z práce? (napríklad Calm, Headspace alebo iné)



Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

V grafe č. 29 môžeme vidieť, že až 108 respondentov (72 %) vôbec nepoužíva tieto aplikácie na predchádzanie stresu z práce. Aplikácie používa 23 respondentov (15 %), a 19 respondentov (13 %) ich používa iba občas. Zo 42 respondentov, ktorí uviedli možnosť *áno* alebo *občas* sme zistili, že 6 z nich boli muži.

Graf č. 30: Zaujímate sa o aktuálne dianie okolo pandémie?

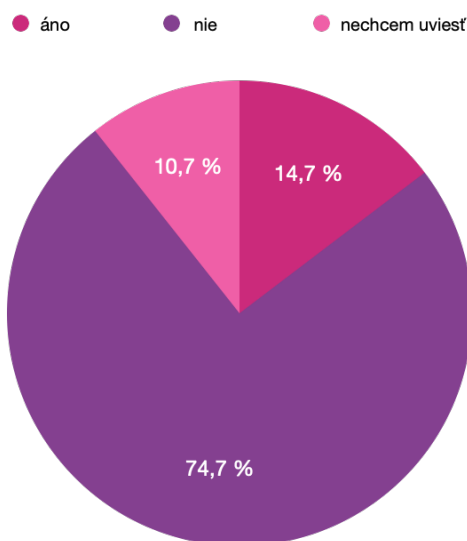


Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

V grafe č. 30 sme zistili, že najčastejšou odpoveďou od respondentov (42 %) bolo, že sa o dianie nezaujímajú a tieto informácie nevyhľadávajú. Napriek tomu, 39 % respondentov uviedlo, že sa o tieto informácie aktívne zaujíma a 19 % sa ich snaží vytesniť zo svojej mysle.

Vieme, že neprimerane vysoká informovanosť ohľadom pandémie spôsobuje nie len nadmerný stres, ale aj zvýšenie strachu. Dôležité pre nás bolo zistiť, či sa respondenti zaujímajú o aktuálne dianie ohľadom pandémie a s tým aj o narastajúci počet pozitívnych prípadov a úmrtí. V prípade záujmu starostlivosti o vlastné psychické zdravie, nie je hanbou len určitá a vyhradená informovanosť ohľadom aktuálneho diania. Je potvrdené, že ak človek pociťuje zvýšenie stresu z týchto informácií, je pre nich lepšie aktuálne dianie menej sledovať alebo sa snažiť tieto informácie vytesniť.

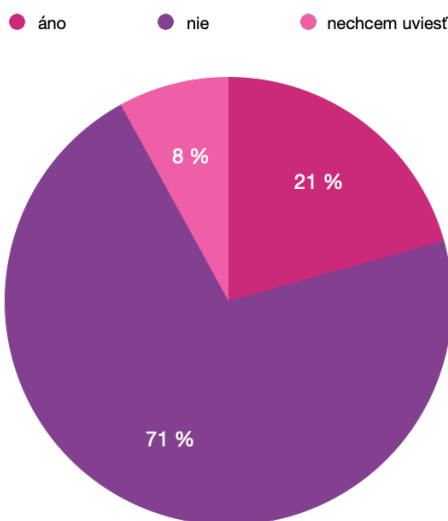
Graf č. 31: Premýšľate z dôsledku situácie ohľadom pandémie o zmene svojej práce?



Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

Z grafu č. 31 vidíme, že 112 respondentov (74,7 %) uviedlo, že nepremýšľa nad zmenou práce. Môže to byť aj z dôvodu strachu o svoje pracovné miesto ako aj neistou dobou a prípadnou snahou zabezpečiť rodinu. Nad zmenou svojej pracovnej pozície uvažuje 22 respondentov (14,7 %). Zatiaľ čo 16 respondentov (10,7 %) nám svoje zmýšľanie nechcelo prezradiť.

Graf č. 32: Prežili ste alebo prežívate počas pandémie traumatizujúce obdobie zo straty blízkej osoby?



Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazník

Syndróm vyhorenia môže byť následkom prežitej ťažkej životnej udalosti alebo straty blízkeho človeka. V období nadmerného a hlavne dlhodobého smútku môže človek strácať záujem o ľudí a aktivity a následne upadať do melanchólie. U týchto ľudí, vzniká nezáujem a taktiež klesá sústredenosť a produktivita v ich pracovnej činnosti. Výsledky odpovedí môžeme vidieť v grafe č. 32. Našťastie až 107 respondentov (71 %) uviedlo, že nestratili žiadnu blízku osobu v období pandémie. Blízku osobu počas pandémie stratilo 31 respondentov (21 %) a 12 respondentov (8 %) nám nechcelo odpovedať na našu otázku, čo plne rešpektujeme.

3.2. Výsledky výskumu a ich interpretácia

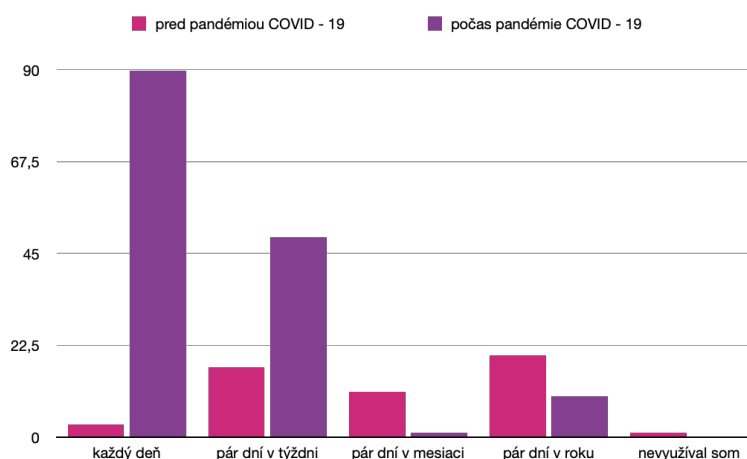
Hypotéza č. 1: *Predpokladáme, že možnosť práce z domu počas pandémie povolenej zo strany zamestnávateľov, vzrástla porovnaní so stavom pred pandémiou minimálne o 80 %.*

Ďalej sme zisťovali, ako často zamestnanci využívali možnosť práce z domu v minulosti ak im to zamestnávateľ umožňoval a ako často túto možnosť využívajú teraz počas pandémie. Pracovanie z domu nebolo pred pandémiou také časté a z toho dôvodu ďalej predpokladáme, že sa zvýši percento ľudí pracujúcich denne na home office a zníži sa percento ľudí využívajúcich prácu na home office len pár dní v roku.

Naša prvá hypotéza o predpokladanom náraste možností pracovania z domu v porovnaní s obdobím pred pandémiou sa nám **potvrdila**. V hypotéze sme však očakávali minimálny nárast o 80 %. Výsledky hypotézy však boli prekvapujúce, pretože tento nárast bol o viac ako 188 %.

V rámci prvej hypotézy sme sa následne pokúsili zistiť, ako často bolo pracovanie z domu využívané pred pandémiou a do akej miery ju respondenti využívajú počas pandémie.

Graf č. 33: Porovnanie pracovania z domu pred a počas pandémie COVID-19



Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

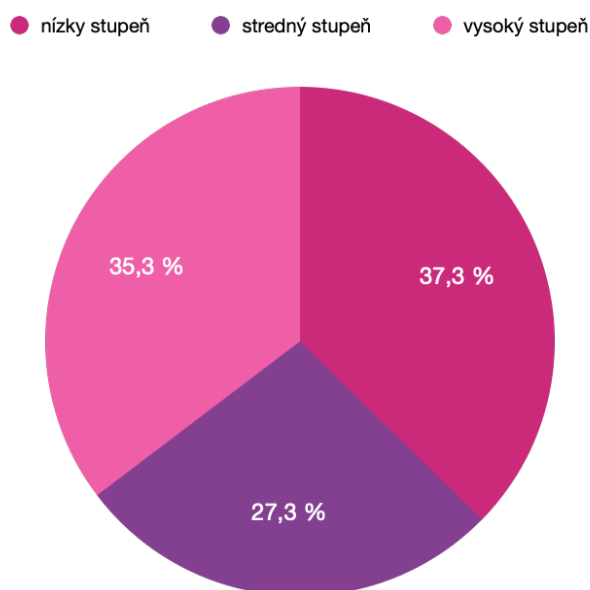
V grafe č. 33 môžeme vidieť, že vo využívaní práce z domu sú nasledovné rozdiely. Zatiaľ čo pred pandémiou *denne* pracovali z domu len 3 respondenti, tak počas pandémie ich *denne* z domu pracuje až 90. Môžeme taktiež vidieť, ako pred pandémiou ľudia častejšie využívali možnosť pracovania z domu *len pár dní v roku*, čo sa počas pandémie zmenilo, pretože túto možnosť už využívajú v súčasnosti oveľa častejšie. To znamená, že naša prvá hypotéza sa **potvrdila**.

Hypotéza č. 2: *V druhej časti dotazníku sme zisťovali syndróm vyhorenia u zamestnancov v medzinárodných firmách počas pandémie COVID-19. V prípade, že respondenti trpia príznakmi syndrómu vyhorenia, predpokladáme, že budú pociťovať vysoký stupeň vyčerpania z povolania, straty empatie a osobného úspechu.*

V našej druhej hypotéze, sme sa snažili posúdiť tri veličiny najčastejších ukazovateľov syndrómu vyhorenia a vyšli nám zaujímavé zistenia. Otázky, na základe ktorých sme posudzovali tieto ukazovatele sa nachádzali v druhej časti nášho dotazníku a respondent mal možnosť odpovedať na lineárnej stupnici *od 0 – úplne nesúhlasím až po 6 – úplne súhlasím*. Hranica, ktorá by ukazovala ideálny stav vzniká vtedy, ak by respondenti uvádzali čo najnižšie hodnoty, približujúce sa k nule.

Ukazovateľ **vyčerpania z povolania** je jedným z najdôležitejších pri zisťovaní syndrómu vyhorenia u zamestnancov. Prvých 5 otázok z našej druhej časti dotazníku, sme zamerali na skúmanie týchto symptómov a ich výsledky môžeme vidieť v grafe č. 34.

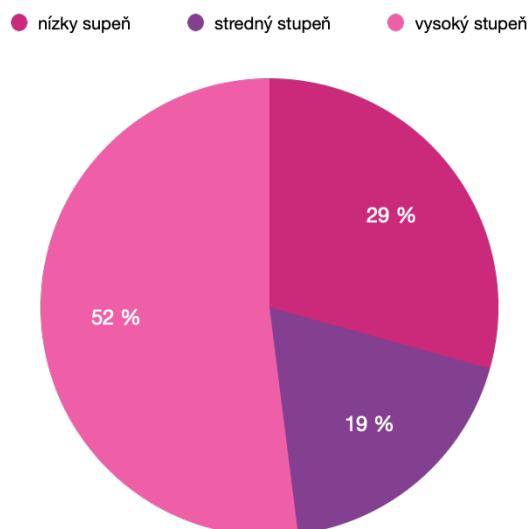
Graf č. 34: Celkové hodnotenie vyčerpania z povolania respondentov



Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

Na základe porovnaní odpovedí každého respondenta sme zistili, že 37,3 % našich respondentov pociťuje nízky stupeň vyčerpania z povolania, naopak 35,3 % respondentov prežíva vysoký stupeň vyčerpania z povolania. Môžeme však aj vidieť, že 27,3 % našich respondentov pociťuje stredný stupeň, čo predstavuje varovný signál pre zamestnávateľov. Pri nezabezpečení potrebnej starostlivosti sa ľahko môže stať, že respondenti sklznú do vysokého stupňa vyčerpania.

Graf č. 35: Celkové hodnotenie depersonalizácie respondentov

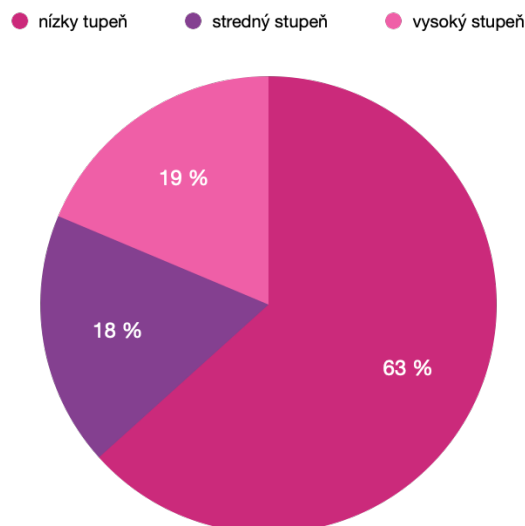


Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

Na základe porovnaní jednotlivých odpovedí na otázky ohľadom **depersonalizácie** každého respondenta, môžeme vidieť v grafe č. 35, že až 52 % respondentov prežíva vysoký stupeň odosobnenia a nízky stupeň prežíva 29 %. Tento výsledok naznačuje, ako veľmi sa počas pandémie zmenili vzťahy medzi ľuďmi a s technológiami sa postupne vytratil súcit a empatia voči osobám s ktorými sme v kontakte, či už osobnom alebo pracovnom.

Poslednou skúmanou veličinou pre nás bolo **hodnotenie osobného úspechu**, ktorá sa ukázala ako jediná veličina s priaznivejšími výsledkami.

Graf č. 36: Celkové hodnotenie osobného úspechu respondentov



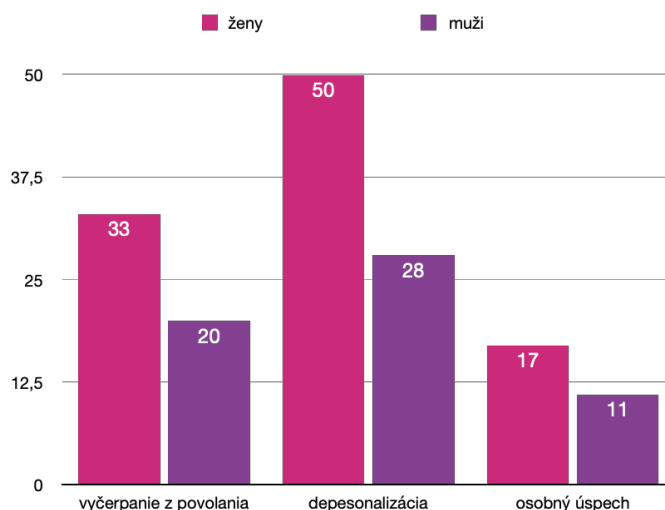
Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

Vo výsledkoch, ktoré máme znázornené v grafe č. 36. môžeme vidieť, že viac ako polovica našich respondentov sa prikláňa k ideálnemu stavu svojho osobného úspechu. Výsledky dvoch zvyšných odpovedí, so zvýšeným rizikom syndrómu vyhorenia sú v percentuálnom porovnaní skoro rovnaké a to 18 % a 19 %.

Hypotéza č. 3: *Na základe zistení v našej teoretickej časti, že ženy sú z hľadiska vyhorenia pri práci viac ohrozené ako muži, predpokladáme, že ženy z nášho dotazníku budú častejšie pociťovať vysoký stupeň vyčerpania z povolania a straty empatie a osobného úspechu ako muži.*

K tretej hypotéze nás inšpirovala štúdia, o ktorej sme hovorili v našej teoretickej časti a to, že ženy sú z hľadiska syndrómu vyhorenia viac ohrozené. Na základe odpovedí od našich respondentov sa nám táto hypotéza **potvrdila**.

Graf č. 37: Porovnanie výsledku vysokých hodnôt príznakov syndrómu vyhorenia medzi ženami a mužmi



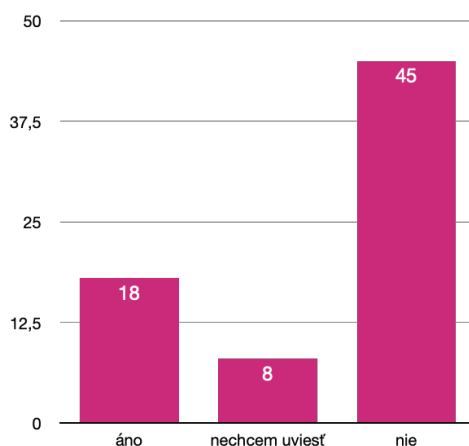
Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

V grafe č. 37 sme porovnali respondentov, ktorým vyšiel vysoký stupeň vyčerpania z povolania, depersonalizácie a osobného úspechu. Na základe toho môžeme vidieť, že týmito príznakmi trpí oveľa viac žien ako mužov. Z celkového počtu 97 žien až 51,5 % pociťuje vysoký stupeň príznakov depersonalizácie a 34 % pociťuje vysoký stupeň vyčerpania z povolania.

Hypotéza č. 4: *Predpokladáme, že respondenti, u ktorých od začiatku pandémie klesá spokojnosť s ich pracovným výkonom, budú mať tendenciu zmeniť svoju pracovnú pozíciu.*

V našej štvrtej hypotéze, sme predpokladali, že s poklesom spokojnosti so svojim pracovným výkonom od začiatku pandémie, bude respondent uvažovať o opustení svojej pracovnej pozície – no táto hypotéza sa nám **nepotvrdila**.

Graf č. 38 Pokles spokojnosti s pracovným výkonom respondenta v porovnaní s úvahou o opustení svojej pracovnej pozície



Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

Výsledky tejto hypotézy môžeme vidieť v grafe č. 38. Zo 71 respondentov, ktorí uviedli, že so svojim pracovným výkonom sú spokojní len občas alebo vôbec, nám vyšlo, že len 18 respondentov nad tým uvažuje a 45 respondentov nemá v záujme opustiť svoje súčasné pracovné miesto.

Hypotéza č. 5: *Predpokladáme, že medzinárodné firmy počas obdobia pandémie implementovali viacero benefitov pre svojich zamestnancov, nie len zabezpečením nutného vybavenia potrebného na vykonávanie práce z domu, ale hlavne aby poskytl možnosti na regeneráciu mimo ich pracovného času.*

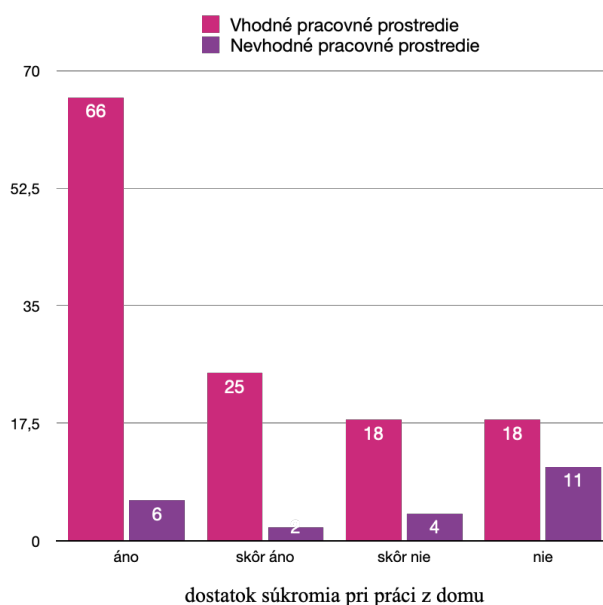
Z tejto domnienky sme posudzovali pracovné prostredie respondentov počas pandémie a domnievame sa, že zamestnanci medzinárodných firiem budú mať vytvorené vhodné domáce prostredie pre vykonávanie svojej pracovnej činnosti, avšak nebudú mať pri práci dostatok súkromia.

Poslednou hypotézou č. 5 sme predpokladali že medzinárodné spoločnosti implementovali rôzne benefity pre svojich zamestnancov, nie len zabezpečením nutného vybavenia, ale aj poskytnutie možností na oddych a regeneráciu, čo sa **potvrdilo len čiastočne**. Až 80 % našich respondentov nám odpovedalo, že im zamestnávateľ poskytol potrebné technologické vybavenie na pracovanie z domu. Avšak, výsledky zvyšných benefitov nás prekvapili. Viac voľna, ktoré je pre zamestnancov najdôležitejšie na regeneráciu a nabratie nových síl a nápadov má k dispozícii len 4 %, príspevok

na relaxačné pobyty dostáva len niečo cez 9 % našich respondentov. Prekvapivé boli odpovede respondentov, ktorí uviedli, že výhod majú viac, no boli prístupné už aj pred pandémiou, čo znamená, že ich zamestnávateľia sa nesnažili nijakým spôsobom pomôcť svojim zamestnancom a napriek tomu, že sa situácia zhoršila, pokladajú daný stav za dostatočný.

Ďalej sme sa domnievali, že respondenti budú mať zabezpečené vhodné domáce pracovné prostredie pre vykonávanie svojej pracovnej činnosti v podobe svojho stolu a potrebného technologického vybavenia, ale nebudú mať pri vykonávaní práce z domu dostatok súkromia. Táto hypotéza sa **nepotvrdila**.

Graf č. 39: Porovnanie vhodného pracovného prostredia s dostatkom súkromia pri práci z domu



Zdroj: vlastné spracovanie autorom na základe výsledkov dotazníku

V grafe č. 39 môžeme vidieť výsledky, kedy až 127 respondentov uviedlo, že majú zabezpečené vhodné pracovné prostredie a z nich 51,2 % má dostatok súkromia pri výkone práce a len 14,2 % uviedlo, že nemá dostatok súkromia.

3.3. Diskusia a odporúčania

Výsledky nášho dotazníku nám priniesli niekoľko faktov, ktoré vyvrátili, potvrdili, prípadne iba čiastočne potvrdili domnienky našich hypotéz o syndróme vyhorenia.

V hypotéze č. 1 sme sa domnievali, že práca z domu nadmerne vzrastie, nakoľko COVID-19 výrazne zmenil pracovné podmienky a všetci sme si vedomí, že práca už nikdy nebude taká ako predtým. Možnosť pracovania z domu pred pandémiou malo len 52 respondentov a tento počet sa počas pandémie zvýšil až na 150.

V našej hypotéze sme očakávali nárast o 80 %, no z odpovedí sme zistili, že vzrástol až na 188 %. Môžeme vidieť, že pracovanie z domu sa pre zamestnancov v medzinárodných firmách stalo ich každodennou rutinou, ktorá prišla zo dňa na deň a zostane tu s nami pravdepodobne ešte veľmi dlho.

Lídri medzinárodných firiem sa museli držať odporúčaní a vydaných nariadení zo strany štátov.

Na základe toho, že vo väčšine medzinárodných firiem, povaha práce dovoľuje zamestnancom vykonávať prácu z domu sme predpokladali, že stúpne počet ľudí, ktorí budú pracovať z domu na dennej báze. Zaznamenaný nárast práce z domu taktiež zapríčinil menší počet ľudí, pracujúcich na home office pár krát ročne, pretože túto možnosť využívajú oveľa častejšie. Pracovanie z domu sa tak pre nás stáva nový zaužívaný spôsob práce.

V hypotéze č. 2 sme predpokladali, že zamestnanci medzinárodných firiem budú pociťovať zvýšený stupeň vyčerpania z povolania, depersonalizácie a osobného úspechu.

Priaznivejšie výsledky nám vyšli iba v prípade osobného úspechu, kde až 63 % respondentom vyšli skvelé výsledky vo vnímaní ich osobného úspechu.

Najhoršie výsledky nám vyšli v časti depersonalizácia, ktorá je charakterizovaná aj ako strata rešpektu voči druhým. Ľudia si zachovávajú väčší odstup, ktorý mohol vzniknúť aj na základe odlúčenia od ľudí počas pandémie. Ľudia majú zníženú schopnosť pochopiť prežívanie inej osoby a toho, prečo osoba reaguje určitým spôsobom. To znamená, že náhrada pracovného prostredia online formou neumožňuje byť blízky inému človeku, schopnosť prežívať jeho pocity, ako aj byť prítomný a reagovať primerane. V našom prieskume nám vyšlo, že až 52 % respondentov pociťuje zvýšený stupeň odosobnenia. Na základe toho, by sme odporúčali najmä zvýšiť obozretnosť pri prejavoch emócií

zamestnancov. Nevyhnutnosťou je zvýšenie starostlivosti pre zlepšenie ich vzájomných vzťahov. To môže byť zabezpečené či už rôznymi workshopmi, ale aj priateľskými online stretnutiami, aktivitami na podporu komunikácie v tíme, aby sa medzi kolegami rozprúdila pozitívnejšia energia.

Zlé výsledky nám vyšli aj v prípade vyčerpania z povolania kedy až 37,3 % našich respondentov pociťuje zvýšený stupeň vyčerpania. Ukázali nám, že vyššie percento má sklon k únave. Na základe toho považujeme za potrebné zvýšenie investícií do regenerácie zamestnancov. Zamestnávateľia by mali zohľadniť poskytovanie voľných dní na aktivity, ktoré majú zamestnanci radi. Podporovanie športových ale aj relaxačných aktivít zamestnancov môže zvýšiť produktivitu práce a prispieva to k prosperovaniu firmy ako takej.

V hypotéze č. 3 sme predpokladali, že ženy sú z hľadiska vyhorenia pri práci viac ohrozené ako muži. Naša hypotéza sa nám potvrdila, a tak ako sme objasnili aj v teoretickej časti, vieme, že ženy preberajú na seba okrem svojich pracovných činností aj starostlivosť o domácnosť, vzdelávanie a výchovu detí. V dôsledku nahromadenia povinností u žien sa môže vyskytnúť frustrácia, ktorá sa objavuje častejšie u žien intenzívne zaujatých prácou. Takéto ženy majú vysoké očakávania a v prípade, že ciele sú nedosiahnuteľné dochádza k vyčerpaniu. Keď je práca pre ženu zmysluplná a časovo rozvrhnutelná, stávajú sa prekážky zvládnutelné a k syndrómu vyhorenia nedochádza.

Preto by sme odporúčali zvýšiť záujem zamestnávateľov o pomoc ženám s deťmi (napríklad: predškolské zariadenia, krúžky, prípadne doučovania alebo športové podujatia), aby sa zabezpečilo odbremenenie roly matky a ženy by mohli byť viacej sústredené na svoju pracovnú náplň.

V hypotéze č. 4 sme sa domnievali, že s poklesom spokojnosti so svojim pracovným výkonom od začiatku pandémie budú mať zamestnanci tendenciu zmeniť svoju pracovnú pozíciu. Táto hypotéza sa nám nepotvrdila. Môže to byť zapríčinené práve neistotou ohľadom pandémie COVID-19. Ľudia výpovede zo svojho zamestnania odkladajú z dôvodu strachu z budúcnosti. Ak nastane ustálenie doby, môže sa stať, že zamestnanci začnú opúšťať svoje pracovné miesta, pozície. Preto by sme odporúčali zamestnávateľom včasnú a vhodnú starostlivosť o svojich zamestnancov, ešte predtým ako príde k negatívnemu rozhodnutiu. Zamestnávateľ by mal dôkladne naslúchať vysielaným signálom,

povzbudzovať, chváliť a vyjadriť uznanie nad ťažkou pracovnou situáciou, ako aj pridať finančnú motiváciu.

V hypotéze č. 5 sme predpokladali implementovanie viacero benefitov zo strany zamestnávateľov. Bohužiaľ, zamestnávatelia najčastejšie zabezpečujú iba vybavenie potrebné na prácu z domu. Aj napriek tomu, že dodanie technického vybavenia je viac ako potrebné, myslíme si, že by to nemalo byť jediným poskytovaným benefitom. Domnievame sa, že spoločnosti podceňujú starostlivosť o duševné zdravie svojich zamestnancov. Na základe odpovedí usudzujeme, že zamestnanecké benefity sú buď nedostatočné alebo také, ktoré boli poskytované už pred pandémiou. Z dôvodu pociťovania zvýšeného stupňa vyčerpania z povolania, by sme odporúčali spoločnostiam zamerať sa na podporu oddychu zamestnancov prostredníctvom relaxačných pobytov, poskytnutia voľna a iných benefitov.

Záver

Pandémia COVID-19 zásadným spôsobom zmenila spôsob, akým ľudia pracujú. Výsledkom je, že tradičné kancelárske práce nemusia byť nikdy rovnaké. Pandémia prinútila milióny zamestnancov pracovať na diaľku a mnoho spoločností sa rozhodlo, že tento krok bude trvalou súčasťou ich obchodných modelov. S cieľom maximalizovať výhody práce na diaľku je však potrebné nájsť spôsoby, ako zabezpečiť, aby ľudia zostali produktívni a v spojení, bez toho, aby boli preťažení.

Zamestnanci pracujúci z domu sa prispôbovali novej rutine práce, starostlivosti o deti ako aj domácom vzdelávaní detí a bohužiaľ v niektorých prípadoch aj starostlivosti o chorých príbuzných. Ak jeden zamestnanec pociťuje vyhorenie, môže to mať nežiaduci vplyv na celý tím, na zákazníkov a nakoniec aj na samotný podnik. K vyhoreniu zamestnancov môže dôjsť kedykoľvek, no počas pandémie COVID-19 sa stáva rozšírenejší. Jednou z hlavných príčin stresu pred pandémiou boli finančné problémy. V súčasnosti, zvyšuje úroveň stresu zatvorenie spoločnosti, obavy z neznámeho vírusu a home office. Viac, ako kedykoľvek predtým je dôležité, aby vedenie spoločností pochopilo príznaky stresu, úzkosti a vyhorenia zamestnancov a dokázali tieto problémy zvládnuť alebo odporučiť, kam ísť, ak potrebujú pomoc. Aj keď je kontakt s členmi tímu prostredníctvom komunikačných nástrojov vynikajúci, niektorí ľudia prosperujú z ľudskej interakcie, a tá im počas izolácie chýba a spôsobuje ešte väčšie psychické utrpenie. Tlak a neistota z pandémie zvyšujú pocit vyhorenia a znižujú angažovanosť zamestnancov.

Spoločnosti sa musia na pandémiu pozerieť, ako na príležitosť na modernizáciu spôsobu práce ľudí. To by malo zahŕňať nielen prechod k tomu, aby zamestnanci pracovali z domu, ale aj otvorenie sa alternatívnym rozvrhom vrátane nápadov, ako sú štvordňové pracovné týždne alebo šesťhodinové pracovné dni. Zamestnanci musia zároveň budovať odolnosť a aktívne udržiavať hranice medzi domovom a zamestnaním a to nielen na zvýšenie výkonu, ale aj na udržanie osobnej pohody. Väčšia kontrola nad tým, ako a kedy pracovať, vedie k väčšej spokojnosti, produktivite a zníženiu stresu.

Syndróm vyhorenia sa neobjaví náhle, zo dňa na deň. V medzinárodných firmách by malo existovať zvýšené povedomie o faktoroch, ktoré syndróm vyvolávajú. Veľmi účinné sa ukázali programy na zlepšenie fyzického stavu, ako napríklad cvičenie, meditácie alebo relaxačné metódy, ktoré rozvíjajú trpezlivosť a pohodu v nepriaznivých situáciách. Pre zamestnancov sa odporúča aj zúčastňovanie sa rôznych vzdelávacích workshopov alebo

seminárov zameraných na rozpoznanie a osvojenie si zmeny správania sa a taktiež teda aj vzdelávanie ohľadom stratégií na ich elimináciu. Tieto školenia by mali byť organizované za pomoci profesionálov a mali by sa týkať rôznych aspektov pracovného stavu a situácií zamestnancov. Pandémia výrazne zmenila pracovné podmienky a všetci sme si vedomí, že práca už nikdy nebude taká ako predtým.

To, čo nás ako ľudí inšpiruje k dobrej práci sa zrazu popri tvrdej práci ignoruje. Máme sa prispôbiť požiadavkám tohto odvážneho nového sveta a prísť na to, ako v ňom prežiť. Ale, keď je priepasť medzi ľuďmi a požiadavkami práce taká veľká, tento profesijný výkon má vysokú ľudskú cenu.

Zoznam použitej literatúry

AMTRUST. *How to Prevent Employee Burnout* [online]. [cit. 2021-09-19]. Dostupné na: <https://amtrustfinancial.com/blog/small-business/how-to-prevent-employee-burnout-during-coronavirus>

ASTORINO, Dominique M. *America's Essential Workers Can't Just Stay Home*. [online]. 2020. [cit. 2021-12-28] Dostupné na: <https://www.shape.com/lifestyle/mind-and-body/coronavirus-mental-health-tips-for-essential-workers>

BBC. *Coronavirus: How the world of work may change forever* [online]. 2020. [cit. 2021-09-18]. Dostupné na: <https://www.bbc.com/worklife/article/20201023-coronavirus-how-will-the-pandemic-change-the-way-we-work>

DOCKTERMAN, Eliana. *42% of Women Say They Have Consistently Felt Burned Out at Work on 2021* [online]. 2021. [cit. 2021-09-20]. Dostupné na: <https://time.com/6101751/burnout-women-in-the-workplace-2021/>

DONIGER, Alicia. *The future of work is here, employee burnout needs to go*. [online]. 2021. [cit. 2022-02-20]. Dostupné na: <https://www.cnbc.com/2021/09/23/the-future-of-work-is-here-employee-burnout-needs-to-go.html>

DUCHARME, Jamie. *The Great Resignation Is Finally Getting Companies to Take Burnout Seriously. Is It Enough?* [online]. 2021. [cit. 2022-02-20]. Dostupné na: <https://time.com/6106656/workplace-burnout-pandemic/>

GALLUP. *How to Prevent Employee Burnout* [online]. [cit. 2022-02-21]. Dostupné na: <https://www.gallup.com/workplace/313160/preventing-and-dealing-with-employee-burnout.aspx>

HARTER, Jim. *U.S. Employee Engagement Rises Following Wild 2020* [online]. [cit. 2022-02-21]. Dostupné na: <https://www.gallup.com/workplace/330017/employee-engagement-rises-following-wild-2020.aspx>

HEALTH EUROPA. *World Mental Health Day: mental health services chronically underfunded* [online]. 2020. [cit. 2021-04-06]. Dostupné na: <https://www.healtheuropa.eu/world-mental-health-day-mental-health-services-chronically-underfunded/103210/>

HOBFOLL, Stevan E. *The influence of Culture, Community, and the Nested-Self in the Stress Process: Advancing Conservation of Resources Theory* [online]. 2001. [cit. 2021-09-19]. Dostupné na: <https://iaap-journals.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/1464-0597.00062>

MASLACH, Christina - JACKSON, Susan E. *The measurement of experienced burnout*. [elektronický zdroj]. Palo Alto: Consulting Psychologists Press, 1981. 14 s. [cit. 2021-03-10]. Dostupné na: https://www.researchgate.net/publication/227634716_The_Measurement_of_Experienced_Burnout

MASLACH, Christina - SCHAUFELI, Wilmar B. - LEITER, Michael. Job Burnout. In *Annual Review of Psychology* [elektronický zdroj]. San Mateo: Annual Reviews, 2001, č. 52, 398 – 420 s. [cit. 2021-03-10]. Dostupné na: <https://cupdf.com/document/job-burnout-annual-review-of-psychology-52-397.html>

MASLACH, Christina. - LEITER, Michael. P. *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco: John Wiley & Sons, 2000. 186 s. ISBN 0-7879-0874-6.

MEHRAD, Aida. Importance of Job Burnout Effects on Employees Attitude and Performance at Workplace A Review. In *International Journal For Research In Educational Studies* [elektronický zdroj]. 2019. 14-19 s. ISSN: 2208-2115. Dostupné na: https://www.researchgate.net/publication/333449555_Importance_of_Job_Burnout_Effects_on_Employees%27_Attitude_and_Performance_at_Workplace_A_Review

MOSS, Jennifer. *Author Talks: Why is an epidemic – and what to do about it* [online]. 2021. [cit. 2021-09-20]. Dostupné na: <https://www.mckinsey.com/featured-insights/mckinsey-on-books/author-talks-why-burnout-is-an-epidemic-and-what-to-do-about-it>

NOY, Ilan - DOAN, Nguyen. *COVID-19 Cost More in 2020 than the World's Combined Natural Disasters in Any of the Past 20 Years* [online]. 2021. [cit. 2021-09-18] Dostupné na: <http://theconversation.com/COVID-19-cost-more-in-2020-than-the-worlds-combined-naturaldisasters-in-any-of-the-past-20-years-156646>

SALVAGIONI, Denise A. J. et al. Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies [online]. 2017. [cit. 2021-09-23] Dostupné na: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5627926/>

- UN NEWS. *COVID-19 disrupting critical mental health services WHO warns* [online]. 2020. [cit. 2021-04-06]. Dostupné na: <https://news.un.org/en/story/2020/10/1074642>
- VENKATESH, Vidya et al. *Psychological impact of infection with SARS-CoV-2 on health care providers: A qualitative study* [online]. 2021. [cit. 2021-09-18] Dostupné na: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8144780/>
- WALRAVE, Michel - WAETERLOOS, Cato - PONNET, Koen. *Adopting of a Contact Tracing App for Containing COVID-19: A Health Belief Model Approach*. [online]. 2020. [cit. 2021-12-28]. Dostupné na: <https://publichealth.jmir.org/2020/3/e20572/>
- WASIL, Akash R. et al. *Reassessing evidence-based content in popular smartphone apps for depression and anxiety: Developing and applying user-adjusted analyses*. [online]. 2020. [cit. 2021-12-28]. Dostupné na: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32881542/>
- WEBMD. *Coronavirus Apps and Dashboards*. [online]. [cit. 2021-12-28] Dostupné na: <https://www.webmd.com/lung/coronavirus-apps#2>
- WHO. *Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases* [online]. 2019. [cit. 2021-04-15]. Dostupné na: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
- WHO. *Constitution of the World Health Organization* [online]. [cit. 2021-04-05]. Dostupné na: <https://www.who.int/about/governance/constitution>
- WHO. *COVID-19 disrupting mental health services in most countries. WHO survey* [online]. 2020. [cit. 2021-04-05]. Dostupné na: <https://www.who.int/news/item/05-10-2020-covid-19-disrupting-mental-health-services-in-most-countries-who-survey>
- WHO. *Mental health: strengthening our response* [online]. 2018. [cit. 2021-04-05]. Dostupné na: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- WHO. *Opinion: Is the pandemic ending soon?* [online]. 2022. [cit. 2022-04-12]. Dostupné na: <https://www.who.int/philippines/news/detail/11-03-2022-opinion-is-the-pandemic-ending-soon>
- WHO. *WHO Coronavirus (COVID-19) Dashboard* [online]. 2022. [cit. 2022-04-11]. Dostupné na: <https://covid19.who.int>

WHO. *WHO Director-General's opening remarks the media briefing on COVID-19 – 11 March 2020* [online]. 2020. [cit. 2021-09-18]. Dostupné na: <https://www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>

WOMEN IN THE WORKPLACE. *The state of women hangs in the balance* [online]. [cit. 2021-09-20] Dostupné na: <https://womenintheworkplace.com/>

ZALAUETT, Carlos P. – WOOD, Richard J. *Evaluating Stress: A Book of Resources*. 1. vyd. Lanham: Scarecrow Press, 1997. 494 s. ISBN 978-0810832312.

Zoznam príloh

PRÍLOHA: Dotazník