

EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE
Obchodná fakulta

Evidenčné číslo:102002/I/2022/36109009601395204

Stres na pracovisku

Diplomová práca

2022

Bc. Tomáš Ružička

EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE
Obchodná fakulta

Stres na pracovisku

Diplomová práca

Študijný program: marketingový a obchodný manažment

Študijný odbor: ekonómia a manažment

Školiace pracovisko: Katedra marketingu

Vedúci záverečnej práce: doc. Ing. Monika Matušovičová, PhD.

Bratislava 2022

Bc. Tomáš Ružička

Čestné vyhlásenie

Čestne vyhlasujem, že diplomovú prácu som vypracoval samostatne a uviedol som všetku použitú literatúru na príslušnom mieste.

Dátum:

podpis študenta:

POĎAKOVANIE

Touto cestou by som sa chcel úprimne poďakovať vedúcej mojej diplomovej práce doc. Ing. Monike Matušovičovej, PhD. za jej cenné rady, ochotu a správne nasmerovanie pri vypracovávaní záverečnej práce.

ABSTRAKT

RUŽIČKA, Tomáš: Stres na pracovisku. – Ekonomická univerzita v Bratislave. Obchodná fakulta; Katedra marketingu; – Vedúca záverečnej práce: doc. Ing. Monika Matušovičová, PhD. – Bratislava: OF EU, 2022, 79s.

Záverečná práca je vypracovaná na tému Stres na pracovisku. Cieľom diplomovej práce bolo identifikovať stresové faktory v konkrétnom podnikovom prostredí, a následne navrhnúť možnosti ako tieto faktory eliminovať. Práca pozostáva z 5 kapitol a je rozdelená na teoretickú a praktickú časť.

Prvá kapitola záverečnej práce je teoretická a zaoberá sa zhodnotením súčasného stavu riešenej problematiky doma a v zahraničí. V tejto kapitole sme sa zaoberali vymedzeniu pojmu stresu, príznakmi stresu, jeho dôsledkami na zdravie a pracovný výkon človeka.

Praktická časť práce je zameraná na prieskum problematiky, ktorá sa týka pracovného stresu zamestnancov. Výskum bol realizovaný pomocou anonymného dotazníka. Výsledkom riešenia danej problematiky je identifikácia najčastejších stresorov u zamestnancov spoločnosti, a následne vyslovenie odporúčaní pre spoločnosť, ktoré by pomohli eliminovať stres na pracovisku.

Kľúčové slová: stres, dôsledky stresu, stres na pracovisku

ABSTRACT

RUŽIČKA, Tomáš: Stress in the workplace. – University of Economics in Bratislava. Faculty of Commerce; Department of Marketing; – Consultant: doc. Ing. Monika Matušovičová, PhD. – Bratislava: OF EU, 2022, 79 pages.

The final work is elaborated on the topic of Stress in the workplace. The aim of the thesis was to identify stress factors in a particular business environment, and then suggest ways to eliminate these stress factors. The work consists of 5 chapters and is divided into theoretical and practical part.

The first chapter of the final work is theoretical and deals with the evaluation of the current state of the issue at home and abroad. In this chapter, we dealt with the definition of the concept of stress, the symptoms of stress, its consequences for human health and work performance.

The practical part of the work is focused on the survey of issues related to employee work stress. The research was conducted using an anonymous questionnaire. The result of solving the problem is the identification of the most common stressors in the company's employees, and then making recommendations for the company that would help eliminate stress in the workplace.

Key Words: stress, consequences of stress, stress in the workplace

Obsah

Úvod.....	9
1 Súčasný stav riešenej problematiky doma a v zahraničí	11
1.1 Vymedzenie pojmu stres	11
1.2 Druhy stresu	13
1.3 Stresory a ich klasifikácia	17
1.4 Prejavy a príznaky stresu	20
1.5 Dôsledky stresu u človeka.....	21
1.6 Stres na pracovisku	23
1.7 Dôsledky stresu v pracovnom prostredí	25
1.8 Stresory v pracovnom prostredí	30
1.8.1 Fyzické faktory:.....	30
1.8.2 Psychologické a sociálne faktory:	31
1.9 Prevencia stresu a jeho zvládanie.....	33
1.9.1 Prevencia stresu na pracovisku.....	35
2 Cieľ práce	39
3 Metodika práce a metódy skúmania.....	41
3.1 Charakteristika objektu skúmania	41
3.2 Použité vedecké metódy.....	42
3.3 Získavanie údajov a ich zdroje.....	43
4 Výsledky práce	44
5 Diskusia.....	67
Záver....	75
Zoznam použitej literatúry	76
Prílohy.....	79

Úvod

Môžeme povedať, že stres je novodobým faktorom, s ktorým sa môžeme stretnúť v každodennom živote každého z nás. Stres zažívame nielen v škole alebo zamestnaní, ale aj v našom osobnom živote. Aj keď si väčšina z nás môže myslieť, že stres je len krátkodobá záležitosť, ktorá trvá len krátky časový úsek, keď prežívame nejaký udalosť, nie je to úplne pravda. Pri dlhodobom pôsobení stresu môže u človeka dôjsť k zníženiu imunitného systému, čo môže mať za následok vznik rôznych vážnych zdravotných problémov. Stres môže byť vyvolaný pôsobením špecifických faktorov, podmienok a okolností. Dá sa povedať, že stres je odpoveď nášho organizmu na vzniknutú nadmernú záťaž, ktorá následne vyvolá stresovú reakciu. Existuje však aj pozitívny stres, ktorý jedincom pomáha zvládať ich náročné životné okolnosti a udalosti. Stres, ktorí prežívajú zamestnanci určitého podniku výraznou mierou ovplyvňuje ich pracovný výkon, čím samozrejme negatívne vplýva na výkon celého podniku.

Témou našej diplomovej práce je stres na pracovisku. V nami skúmanom podniku sme chceli zistiť aké stresové faktory, resp. stresory stresujú zamestnancov v najväčšej miere. V našej práci sa budeme snažiť tieto faktory identifikovať, a následne odporučiť riešenia alebo spôsoby, ako stres u zamestnancov eliminovať.

V prvej kapitole našej práce s názvom *súčasný stav riešenej problematiky doma a v zahraničí* sa zameriame na teoretické vymedzenie stresu, jeho typov, príznakov či dôsledkov. Podrobne si popíšeme aké stresory poznáme alebo aké činnosti dokážu zmierniť stres. Budeme sa tiež zaoberať konkrétnym stresom na pracovisku, teda čo ho spôsobuje, ako sa prejavuje u pracovníkov a aké môže mať dôsledky pre samotného pracovníka, a podnik.

V druhej kapitole práce s názvom *cieľ práce* si stanovíme hlavný a vedľajšie ciele práce, ktoré nám pomôžu identifikovať stresory v konkrétnej spoločnosti, a následne navrhnúť vhodné odporúčania. V tejto kapitole si taktiež stanovíme 4 hypotézy, ktoré sa budeme snažiť overiť alebo zamietnuť pomocou našich výsledkov práce.

Tretia kapitola s názvom *metodika práce a metódy skúmania* bude zameraná na bližšiu charakteristiku podniku, v ktorom realizujeme náš výskum. Následne budú popísané jednotlivé metódy, ktoré sme využili pri písaní našej diplomovej práce.

V štvrtej kapitole s názvom *výsledky práce* budeme pomocou tabuliek a grafov vyhodnocovať výsledky, ktoré sme získali od našich respondentov pomocou dotazníka.

Piata kapitola *diskusia* bude zameraná na overenie alebo zamietnutie nami sformulovaných hypotéz a vyslovenie odporúčaní pre podnik, a celkového zhrnutia zistených výsledkov práce.

1 Súčasný stav riešenej problematiky doma a v zahraničí

Pojem stres sa k nám dostal z anglicky hovoriacich zemí a je odvodený z anglického slova „stress“, čo v preklade znamená záťaž resp. napätie. Toto slovo je pôvodne odvodené z latinského slovesa „stringo, stringere“, čo môžeme do slovenčiny preložiť ako ťahovať alebo sťahovať. Prvotný význam a zmysel slova stres je teda jasný. Byť v strese teda znamená, že človek je vystavený nejakému tlaku, ktorý na neho priamo pôsobí. Stres môžeme vnímať ako niečo, čo spôsobuje človeku napätie, pocit neprijemnosti, a preto sa človek snaží nejakým vedomým spôsobom s touto záťažou pracovať, a snaží ju minimalizovať alebo úplne odstrániť.

Stres je pojem, ktorý pozná a používa takmer každý človek zo všetkých oblastí života. Často sa voľne používa na označenie akejkoľvek situácie, ktorá vyvoláva negatívne myšlienky a pocity. Rovnaká vzniknutá situácia nie je stresujúca pre všetkých ľudí, a taktiež nie všetci ľudia zažívajú rovnaké negatívne myšlienky a pocity pri pôsobení stresu.¹

1.1 Vymedzenie pojmu stres

V dostupnej odbornej literatúre môžeme nájsť naozaj veľké množstvo definícií, resp. charakteristík pojmu stres od rôznych autorov. Pre lepšie pochopenie významu slova stres si uvedieme niektoré definície od slovenských, ale aj zahraničných autorov.

B. Geist vo svojej knihe *Psychologický slovník* uvádza, že stres je druh konkrétnej psycho-fyzickej reakcie organizmu človeka na vnútornú, ale i vonkajšiu záťaž. Ďalej hovorí, že stres je niečo, čo človek hodnotí ako vysoko problémové, škodlivé alebo dokonca až ohrozujúce. Stres je podľa neho často chápaný aj ako stret s udalosťami, ktoré môžeme vnímať ako hrozbu pre telesné alebo duševné zdravie človeka.²

¹ *Stress and Coping Mechanisms: A Historical Overview* [online], 2005. Dostupné na: <https://www.mcser.org/journal/index.php/mjss/article/view/5927/5699>

² GEIST, Bohumil. *Psychologický slovník*. Vydavateľstvo Vodnár, 2000, 425 s. ISBN 80-86226-07-7

Ďalšia definícia stresu nám hovorí, že stres môžeme chápať ako pocit, ktorý zažívame, keď hodnotíme nejakú situáciu buď ako hrozbu alebo naopak ako výzvu.³

A. Lysá vo svojej publikácii uvádza, že stres je to, čo naša myseľ a naše telo pociťuje ako prirodzené opotrebovanie keď sa neustále snažíme prispôbovať stále sa meniacemu prostrediu, ktoré je okolo nás v každom momente nášho života. Slovo stres môžeme zjednodušene charakterizovať ako automatickú odpoveď nášho organizmu aktivizovanú napríklad adrenalinom a inými stresovými hormónmi, ktoré následne podporujú rôzne fyziologické zmeny organizmu ako napríklad zvýšenie krvného tlaku, zrýchlenie srdčného tepu, zrýchleného resp. ťažkého dýchania alebo svalového napätia.⁴

R. Obereignerů tvrdí, že stresom označujeme tiesňový stav organizmu, kedy pôsobením fyzikálnych alebo psychologických charakteristík podnetovej situácie je človek vystavený takým nárokom, ktoré bežnými spôsobmi svojej činnosti nedokáže zvládnuť a je nútený uplatniť mimoriadne spôsoby na vysporiadanie sa s nimi.⁵

Mali by sme tiež poznamenať, že niektorí z autorov uvádzajú, že stres a záťaž sú pojmy rovnakého významu, resp. synonymá, ale iní autori poukazujú na to, že je potrebné aby sme tieto dva pojmy od seba odlišovali.

V. Kebza je toho názoru, že záťaž je určitá požiadavka, ktorú je človek schopný zvládnuť a nespôsobí žiadne zdravotné ťažkosti, a preto je dôležité ju od slova stres odlišovať.⁶

Ďalšie vysvetlenie nám ponúka J. Plamínek, ktorý tvrdí, že na veľkosti stresu v organizme jedinca sa podieľajú hlavne dve veličiny. Prvou z veličín je záťaž, ktorá na organizmus človeka pôsobí priamo a druhá veličina je odozva na túto záťaž, teda psychická odolnosť. Autor hovorí, že čím je organizmus vystavený väčšej záťaži, tým je vzniknutý stres väčší, ale tiež keď organizmus disponuje väčšou psychickou odolnosťou, tým je pôsobenie stresu menšie.⁷

³ RUDY, Ján – SULÍKOVÁ, Rozália – LAŠAKOVÁ, Anna – FRATRIČOVÁ, Jana – MITKOVÁ, Ľudmila. *Manažment a organizačné správanie*. MV-Wissenschaft, 2013, 352 s. ISBN 9783869919133

⁴ LYSÁ, Anna. *Ako poraziť stres*. Bratislava: Belimex, 2004, 217 s. ISBN 80-89083-54-4

⁵ OBEREIGNERU, Radko. *Psychosomatika a teorie stresu* [online]. 2010. Dostupné na: <https://docplayer.cz/3220559-Psychosomatika-a-teorie-stresu.html>

⁶ KEBZA, Vladimír. *Chování člověka v krizových situacích*. Praha: Česká zemědělská univerzita, 2015, 142 s. ISBN 978-80-213-2591-3

⁷ PLAMÍNEK, Jiří. *Seběpoznání, sebeřízení a stres*. Praha: Grada Publishing, 2013, 192 s. ISBN 978-80-247-4751-4

1.2 Druhy stresu

Stres môžeme rôznymi spôsobmi klasifikovať. Najčastejšie sa môžeme stretnúť s rozdelením stresu z kvalitatívneho hľadiska na eustres a distres, a z kvantitatívneho hľadiska na hypostres, a hyperstres.⁸

Eustres

Podľa väčšiny autorov sa nazýva aj ako **pozitívny stres**. V momente keď sa dosiahne optimálna hladina stresu, tak môže pôsobiť ako motivačná sila a môže viesť ľudí k dosahovaniu cieľov, a k nadpriemerným výkonom. Stresová reakcia napomáha jedincovi prežiť rôzne záťažové resp. stresové situácie. Je teda dôležité si uvedomiť, že nie každá stresová situácia, ktorá u človeka nastane je vyslovene negatívna a nebezpečná.⁹ Pozitívny stres, ktorý má účinok na človeka, je veľmi dôležitý hlavne pri vyvolávaní motivácie a poskytovaní informácií. Vzrušenie a napätie sú pozitívne, a to dopomáha k tomu, aby sa človek mohol tešiť z mnohých situácií v živote. Takýto stres tiež vyvoláva pocity čulosti a naliehavosti, ktoré sú nutné na prežitie v ohrození alebo nebezpečenstve.¹⁰

Medzi charakteristické znaky **eustresu** môžeme zaradiť:

- eustres je taký stav, ktorý síce vyvolá stresovú reakciu, ale daný jedinec zámerne vyhľadáva takéto situácie, pretože okolnosti a pocity, ktoré spôsobuje eustres nie sú pociťované ako záporné, a negatívne
- fázy eustresu, ktoré sú ľahké, krátke a kontrolovateľné môžu byť pociťované pozitívne, a môžu slúžiť pre intelektuálny, a psychický rast, a vývoj človeka
- aktivity, ktoré sú spojené so vznikom eustresu môže jednotlivec vo väčšej miere kontrolovať, ovplyvňovať alebo riadiť. Naopak pri negatívnom strese sa jedná o situácie, ktoré nemôže jedinec kontrolovať alebo ovládať.¹¹

⁸ SLAVÍK, Milan. *Vysokoškolská pedagogika*. Praha: Grada Publishing, 2012, 256 s. ISBN 978-80-247-4054-6

⁹ MRAVEC, Boris. *Stres a adaptácia*. Bratislava: SAP, 2011, 332.s ISBN 978-81-8095-067-5

¹⁰ LYSÁ, Anna. *Ako poraziť stres*. Bratislava: Belimex, 2004, 217 s. ISBN 80-89083-54-4

¹¹ MRAVEC, Boris. *Stres a adaptácia*. Bratislava: SAP, 2011, 332.s ISBN 978-81-8095-067-5

Distres

Distres môžeme nazvať ako opak eustresu, teda **negatívny stres**. Takýto stres sa veľmi často označuje ako deštruktívny a môže poškodiť fyzické, a psychické zdravie človeka. Ak sa takýto stres ponechá bez povšimnutia, resp. bez riešenia, tak pocity hnevu, strachu či frustrácie môžu mať za následok vážne zdravotné ochorenia a problémy. Stres môže byť výrazným faktorom, ktorého príznakmi sú napríklad bolesť hlavy alebo tráviace problémy.¹² Ako typický znak pre distres môžeme zaradiť neschopnosť človeka zvládnuť určitú stresovú situáciu.¹³

Pre negatívny stres, resp. distres je charakteristické, že je vedome vnímaný ako nepríjemný a znepokojujúci. V pracovnom prostredí takýto stres spôsobuje znižovanie výkonu zamestnancov, väčšinou trvá dlhšie obdobie a má negatívny vplyv na duševné, a fyzické zdravie človeka. Stres sa stáva škodlivým hlavne vtedy, keď reálna alebo vnímaná zmena prevyšuje nad schopnosťou zvládať takýto stres a vystavuje ho neželaným reakciám.¹⁴

Môžeme teda povedať, že eustres aj distres majú dopady na pracovnú výkonnosť a nasadenie zamestnancov na konkrétnom pracovisku. Kým eustres pozitívne motivuje zamestnancov k pracovnej činnosti a ich výkon tým pádom rastie, tak distres zamestnancom prácu znechucuje a sťažuje, čo má za následok, že ich pracovný výkon klesá, čo môže veľmi často viesť k neuspokojivým pracovným výsledkom.¹⁵

Hypostres a hyperstres

Hypostres považujeme za slabšiu formu stresu. Organizmus človeka sa vie proti takémuto stresu úspešne brániť bez vážnejších zdravotných komplikácií. Opak hypostresu nazývame hyperstres. Hyperstres sa často prejavuje zlyhaním ľudskej psychiky a môže dokonca viesť až k úplnému zrúteniu, a v najhorších prípadoch môže skončiť až smrťou.¹⁶

V odbornej literatúre sa môžeme ešte stretnúť s rozdelením stresu na akútneho, chronického, posttraumatického a anticipačného stresu.

¹² LYSÁ, Anna. *Ako poraziť stres*. Bratislava: Belimex, 2004, 217 s. ISBN 80-89083-54-4

¹³ MRAVEC, Boris. *Stres a adaptácia*. Bratislava: SAP, 2011, 332.s. ISBN 978-81-8095-067-5

¹⁴ LYSÁ, Anna. *Ako poraziť stres*. Bratislava: Belimex, 2004, 217 s. ISBN 80-89083-54-4

¹⁵ RUDY, Ján – SULÍKOVÁ, Rozália – LAŠAKOVÁ, Anna – FRATRIČOVÁ, Jana – MITKOVÁ, Ľudmila. *Manažment a organizačné správanie*. MV-Wissenschaft, 2013, 352 s. ISBN 9783869919133

¹⁶ SZARKOVÁ, Miroslava. *Psychológia pre manažérov a podnikateľov*. 3. vyd. Bratislava: Sprint dva, 2009, 172 s. ISBN 978-80-89393-00-8

Akútny stres

O takomto strese môžeme hovoriť ak záťaž organizmu trvá len niekoľko minút alebo hodín, avšak zvyčajne doznie o pár dní. Je to krátko a väčšinou jednorazovo pôsobiaci stres. Stresová situácia prichádza neočakávane a náhle, a na takýto typ stresovej situácie sa človek nedokáže pripraviť.¹⁷ Akútny stres sa zvyčajne vyskytuje v reakcii na krátkodobý stresor, ako napríklad dopravná nehoda alebo hádka s partnerom. Takýto stres môže byť znepokojujúci, ale väčšinou rýchlo prechádza a zvyčajne dobre reaguje na techniky zvládania stresu, ako je fyzická aktivita alebo upokojujúce dychové cvičenia a podobne.¹⁸

Chronický stres

Takýto druh stresu už netrvá len pár minút alebo hodín, ale trvá dlhšie časové obdobie. Je charakterizovaný ako dlhodobá záťažová situácia. Zvyčajne je sprevádzaný migrénami alebo depresiami. Ak tento stres nie je dlhodobo pod kontrolou, môže mať nepriaznivý vplyv na zdravie človeka. Chronický stres ovplyvňuje pracovnú výkonnosť zamestnanca. Je tiež často charakteristický rýchly nástup únavy, čo má za následok aj zvýšenie úrazovosti, čo môže viesť k práceneschopnosti.¹⁹ Chronický stres nastáva vtedy, keď stresory neustupujú. Avšak ľudia reagujú na stresujúce okolnosti odlišne, a preto situácia, ktorú jedna osoba môže považovať za prijateľnú, sa môže stať zdrojom chronického stresu pre druhú.²⁰

Posttraumatický stres

Je niekedy nazývaný aj ako následný stres, pretože nastupuje po konkrétnej stresovej situácii, ktorá netrvá dlho, ale zato je veľmi intenzívna, dokonca až katastrofická. Môže sa jednať o dopravnú nehodu alebo vážny pracovný úraz. Veľmi často býva sprevádzaný depresiami, pocitmi úzkosti a následne aj stratou sebadôvery.²¹

¹⁷ MATOUŠEK, Oldřich. *Pracovní stres a zdraví*. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2003, 20s. ISBN 80-903604-1-6.

¹⁸ *Healthy ways to handle life's stressors* [online] 2019. Dostupné na: <https://www.apa.org/topics/stress/tips>

¹⁹ MATOUŠEK, Oldřich. *Pracovní stres a zdraví*. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2003, 20s. ISBN 80-903604-1-6.

²⁰ *Healthy ways to handle life's stressors* [online] 2019. Dostupné na: <https://www.apa.org/topics/stress/tips>

²¹ KEBZA, Vladimír. *Chování člověka v krizových situacích*. Praha: Česká zemědělská univerzita, 2015, 142 s. ISBN 978-80-213-2591-3

Anticipačný stres

Na rozdiel od predošlých druhov stresu, tento typ stresu sa objaví ešte pred konkrétnou stresovou udalosťou. Pre tento typ stresu je typické menšie emočné napätie, ktoré sa neustále zvyšuje s blížiacou sa stresovou udalosťou. Ľudia sa s ním stretávajú napríklad pred operáciou, skúškou v škole alebo pred pracovným pohovorom. Emočné napätie po ukončení danej situácie rýchlo odznieva a človek už naďalej nepocíti uje stres.²²

²² KEBZA, Vladimír. *Chování člověka v krizových situacích*. Praha: Česká zemědělská univerzita, 2015, 142 s. ISBN 978-80-213-2591-3

1.3 Stresory a ich klasifikácia

Podľa odbornej literatúry môžeme pod pojmom **stresor** rozumieť každý podnet prostredia, či už sa jedná o vnútorný alebo vonkajší podnet. Tieto podnety narušujú homeostázu organizmu, a tak zapríčiňujú vznik určitej stresovej reakcie. Rozsah stresovej reakcie sa u každého človeka môže líšiť, záleží od toho aký je typ, stupeň a význam pôsobiaceho stresora. Stresová reakcia môže u jedinca vzniknúť buď vedome alebo aj podvedome.²³ Môžeme teda konštatovať, že všetky podnety, situácie alebo podmienky, ktoré predchádzajú stresu, a následne ho aj zapríčiňujú sa nazývajú stresory.²⁴

B. Mravec vo svojej publikácii tiež uvádza, že u rozličných ľudí vyvolávajú stresory rozdielne odpovede, ale často dokonca aj u jednej osoby v rozdielom prostredí a čase, čo poukazuje na pôsobenie špecifických charakteristík jedinca a jeho okolia. Uvedené charakteristiky môžeme rozdeliť buď na vnútorné, kde patrí napríklad pohlavie, vek, genetická predispozícia, alebo na vonkajšie, kam môžeme zaradiť životné skúsenosti človeka, miera sociálnej podpory a podobne. Rôzni jedinci sa preto môžu v rôznych reakciách na stres odlišovať svojim správaním a konaním.²⁵

Medzi **stresory** môžeme zaradiť:

- Nedostatok resp. deficit v uspokojovaní základných potrieb človeka ako napríklad jedlo, tekutiny, ale aj spoločenské zmeny ako rozpad rodiny, zhoršenie životnej úrovne jedinca alebo zhoršenie zdravotného stavu
- Stresová situácia alebo udalosť ako napríklad vážne finančné problémy jedinca, alebo úmrtie, či vážna choroba blízkeho člena rodiny
- Stresorom môžeme byť vlastne všetko čo si myslíme, že ohrozuje nás, naše okolie a naše hodnoty. Čiže môžeme sem zaradiť zdravie, majetok, peniaze, prácu, školu a podobne.²⁶

²³ MRAVEC, Boris. *Stres a adaptácia*. Bratislava: SAP, 2011, 332.s ISBN 978-81-8095-067-5

²⁴ BERRYOVÁ, Lilly. *Psychológia v práci*. Bratislava: IKAR, 2009, 475 s. ISBN 9788055118420

²⁵ MRAVEC, Boris. *Stres a adaptácia*. Bratislava: SAP, 2011, 332.s ISBN 978-81-8095-067-5

²⁶ MRAVEC, Boris. *Stres a adaptácia*. Bratislava: SAP, 2011, 332.s ISBN 978-81-8095-067-5

Stresory môžeme podľa kvalitatívneho hľadiska rozdeliť na tzv. mikrostressory a makrostressory.

Mikrostressory – tieto stressory vyjadrujú mierne alebo až veľmi mierne okolnosti a podmienky, ktoré vyvolávajú stres. Avšak dlhodobým pôsobením mikrostressorov môže byť človek po určitom období uvedený do stavu vnútornej tiesne alebo dokonca až depresie. Môže sa jednať napríklad o vplyvy monotónnosti, nudy alebo frustrácie.

Makrostressory – na rozdiel od vyššie spomínaných mikrostressorov sa jedná o desivo pôsobiace vplyvy, a to aj krátkodobé. Takéto makrostressory majú pre všetkých zúčastnených závažné dôsledky. Môže sa napríklad jednať o psychické traumy z nejakej desivej udalosti.²⁷

A. Lysá uvádza rozdelenie stressorov na vonkajšie a vnútorné stressory:

Vonkajšie stressory:

- Fyzické stressory – sem môžeme zaradiť napríklad hluk, svetlo resp. osvetlenie, teplo, chlad, znečistené prostredie, počasie, vibrácie
- Sociálna interakcia – správanie spolupracovníkov, neochota spolupracovať, agresivita, urážanie, žiarlivosť, životné hodnoty
- Organizačné faktory - pravidlá, rôzne predpisy, obmedzenia, nariadenia, zákazy
- Životné udalosti – strata zamestnania, finančná situácia, smrť blízkej osoby, choroba, hypotéka
- Každodenné situácie a zamestnanie – strata peňaženky, neskorý príchod do zamestnania, pracovné prostredie

Vnútorné stressory:

- Fyzické faktory – zlá resp. nesprávna životospráva, zlozvyky, nesprávna starostlivosť o vlastné telo
- Psychické faktory – pesimistické myslenie, nízka dôvera k ostatným ľuďom, slabá sebadisciplína, nerozhodnosť

²⁷ KŘIVOHLAVÝ, J., 1994. Jak zvládat stres, Praha: Grada, 1994. 190 s. ISBN 80-7169-121-6.

- Emocionálne faktory – panika, neistota, strach z budúcnosti, beznádej ²⁸

Ďalšie rozdelenie stresorov podľa S. Bartůňkovej je na **telesné** a **psychosociálne** stresory:

Telesné stresory – Jedným zo základných a prirodzených telesných stresorov je pocit hladu. Stres, ktorý hlad spôsobuje, je veľmi silný a nutkavý, pretože hlad je jednou zo základných ľudských potrieb. Ďalším veľmi významným telesným stresorom je bolesť. Miera, s ktorou bolesť pôsobí na človeka je veľmi variabilná, avšak keď je bolesť chronická, tak môže u človeka spôsobovať až distres, a vo veľkej miere dokáže zaťažiť psychiku človeka. V niektorých prípadoch môže byť stresorom aj teplota. Vysoká teplota alebo chlad spôsobujú klasickú stresovú reakciu. Stresorom sa pre človeka môže stať napríklad aj nízka hladina kyslíku vo vzduchu, abnormálna hodnota atmosférického tlaku alebo kolísanie okolitej vlhkosti. Medzi najbežnejšie príznaky stresu v dôsledku počasia patria: bolesť hlavy, poruchy koncentrácie, kolísanie krvného tlaku alebo pocit nepohody.

Psychosociálne stresory – bežnými reakciami na tieto stresory sú hlavne emočné a náladové stavy ako napríklad smútok, depresia, pocit nepohody, úzkosť alebo únava. Pri dlhodobom pôsobení psychosociálnych stresorov sa môže u človeka objaviť emočné vyčerpanie, ktoré sa často spája aj so syndrómom vyhorenia. Zaujímavým psychosociálnym stresorom z tejto skupiny je zlé svedomie jedinca. Takéto svedomie vzniká keď človek jedná proti svojim vlastným hodnotám alebo stanoveným morálnym zásadám. K takýmto situáciám môže dochádzať v dôsledku prehnanej orientácie na výkon, kedy sa často morálne princípy jedinca menia podľa potrieb spoločnosti, a tak sa môžu dostať do rozporu so subjektívnymi hodnotami človeka. Práve takýto nesúlad medzi hodnotami sa môže u niektorých ľudí prejavovať ako stresujúci.²⁹

²⁸ LYSÁ, Anna. *Ako poraziť stres*. Bratislava: Belimex, 2004, 217 s. ISBN 80-89083-54-4

²⁹ BARTŮŇKOVÁ, Staša. *Stres a jeho mechanismy*. Praha: Karolinum, 2010, 138 s. ISBN 9788024618746

1.4 Prejavy a príznaky stresu

Vznik samotného stresu si človek veľa krát ani neuvedomí. Existenciu stresu spozoruje až keď začne pociťovať príznaky stresu. Príznaky stresu môžeme rozdeliť do nasledovných kategórií:

1. **Fyzické príznaky** – človek, ktorý je pod stresom môže pociťovať zrýchlené búšenie srdca (často i nepravidelná činnosť srdca), nechutenstvo k jedlu, vyrážky na tvári. Stres ďalej môže u človeka ovplyvniť zmeny v spánkovom režime, spôsobovať častejšiu únavu, nevoľnosť, hnačku, potenie rúk, pálenie v končatinách, ťažkosti s dýchaním, bolesti hlavy alebo migrénu.
2. **Duševné príznaky** – Človek, ktorý trpí stresom môže často trpieť nedostatkom koncentrácie, problémami pri rozhodovaní, výpadkami pamäte, návalmi paniky alebo dokonca v niektorých prípadoch až dezorientáciou.
3. **Citové príznaky** – Pôsobením stresu u človeka môže dôjsť k prudkým zmenám nálady, častejším pocitom únavy, pocitom smútku, podráždenosti, netrepezlivosti, plačlivosti alebo neschopnosti prejavit' emocionálnu sympatiu iným ľuďom.
4. **Príznaky správania** – Stres sa môže odzrkadliť aj na zmene chuti do jedla, buď nadmerné prejedanie alebo naopak nedostatočné jedenie. Pri dlhodobom pôsobení stresu môžu vzniknúť aj chorobné prejavy ako napríklad anorexia a bulímia. Ďalej môže stres spôsobovať zhoršenie produktivity práce u človeka, ľudia sa často vyhýbajú zodpovednosti, konzumujú viac alkoholu, fajčia viac cigariet alebo si hryzú nechty na rukách.³⁰

Medzi ďalšie prejavy stresu môžeme ešte zaradiť: vyhýbanie sa spoločnosti, začiatku nejakej činnosti, rozhovoru s ostatnými ľuďmi, vyhýbanie sa rozhodovaniu, zodpovednosti a samote. Človek, ktorý trpí stresom má tendenciu požívať lieky, návykové látky a alkohol. Ďalej sa môže často objaviť agresívne správanie, nadávanie, fyzická agresivita alebo rozbíjanie vecí a predmetov.³¹

³⁰ LYSÁ, Anna. *Ako poraziť stres*. Bratislava: Belimex, 2004, 217 s. ISBN 80-89083-54-4

³¹ DOBRÍKOVÁ, Patricia. *Zvládanie záťažových situácií*. Bratislava: SAP, 2007, 126 s. ISBN 978-80-89271-20-7

1.5 Dôsledky stresu u človeka

Ak je pôsobenie stresu u jedinca nadmerné, neuvolnené a dlhotrvajúce, tak môže mať škodlivý dôsledok na jeho fyzické, ale aj psychické zdravie. Ak sa stres ponechá bez povšimnutia alebo keď sa ponechá bez riešenia, tak pocity hnevu, frustrácie a smútku, ktoré sú vyvolané stresom môžu mať za následok vážne zdravotné ochorenia. Môžeme povedať, že stres je faktor, ktorý sa nesmierne podieľa na zdravotných problémoch veľa ľudí. Ľudia, ktorí sú pod stresom dlhšie časové obdobie môžu trpieť bolesťami hlavy, tráviacimi ťažkosťami, nespavosťou, rakovinou, srdcovo cievnyimi ochoreniami a v krajných prípadoch dokonca stres môže u niektorých jedincov viesť až k samovražde. Stres sám o sebe nie je choroba, ale pokiaľ je stres veľmi intenzívny a trvá dlhšie časové obdobie, vtedy môže mať veľké následky na pracovný, súkromný, ale aj rodinný život každého človeka.³²

Jednotlivé dôsledky stresu sa môžu u človeka prejavovať nasledovne:

- **V oblasti poznávacej aktivity** – pôsobením stresu sa môže pamäť, udržiavanie zdravého úsudku alebo schopnosť vnímania na nejaký obmedzený čas u človeka zlepšiť. Avšak ak stres pôsobí na jedinca príliš dlho, tak sa tieto schopnosti výrazne zhoršujú. Pri dlhodobom strese sa u človeka môže prejavovať zhoršená koncentrácia na určitú činnosť, výpadky pamäte, zhoršená schopnosť správne logicky uvažovať, riešiť každodenné problémy a vedieť sa správne rozhodovať.
- **Agresivita a frustrácia** – frustráciu môžeme charakterizovať ako situáciu, pri ktorej dochádza k zmareniu určitej potreby. Keď je človek frustrovaný, je veľmi často podráždený a ľahko sa dostane do konfliktov, keďže je jednoduchšie ho vyprovokovať. Jednotlivé príčiny frustrácie môžeme rozdeliť na vonkajšie a vnútorné. Medzi vonkajšie príčiny frustrácie patria napríklad problémy s technikou, nehody s ostatnými ľuďmi, nefungujúce veci a predmety alebo chyby spôsobené inými. Vnútorné príčiny frustrácie sú napríklad zle plánovanie, strata motivácie alebo osobná neschopnosť a nemohúcnosť
- **Pocity** – človek prežíva pocity úzkosti, je často nervózny, má zvýšené obavy, pociťuje strach z budúcnosti a z toho čo ho čaká, prejavujú sa uňho často výkyvy nálad

³² LYSÁ, Anna. *Ako poraziť stres*. Bratislava: Belimex, 2004, 217 s. ISBN 80-89083-54-4

- **Depresia** - depresia je považovaná za jeden z najväznejších psychologických dôsledkov, ktoré môže vyvolať dlhodobé pôsobenie stresu na organizmus človeka. Depresia je zároveň jeden z najčastejších sa vyskytujúcich dôsledkov stresu v súčasnej dobe. Depresiu môžeme charakterizovať ako dôsledok, ktorý vznikol kvôli neschopnosti prekonať nahromadený stres, čo spôsobuje u človeka zúfalstvo, ktoré následne prechádza až do depresie. Medzi hlavné príznaky depresie môžeme zaradiť: smútok, rozladenosť, problémy so spánkom, neskoré zaspávanie, prerušovaný spánok, pocit únavy, nízke sebavedomie, sebaobviňovanie, strata chuti do jedla, strata elánu do života, myšlienky na smrť. Za najlepší spôsob ako predísť depesií sa považuje mať istú rovnováhu medzi prácou a voľným časom. Vo voľnom čase treba tráviť čas v prostredí, ktoré je pre človeka príjemné, tráviť tento čas s ľuďmi, ktorých máme radi, a hlavne je dôležité si plánovať svoj voľný čas.
- **V oblasti telesného zdravia** – je známe, že stres vo výraznej miere dokáže ovplyvniť činnosť srdca a obehového systému, a tak môže spôsobiť dokonca aj srdcový infarkt. Stres je len jedným z mnohých ostatných faktorov, ktorý sa podieľa na vzniku srdcovo-cievnych ochorení. Sú však aj faktory, ktoré priamo súvisia s pôsobením stresu. Medzi najhlavnejšie patria napríklad vysoký krvný tlak, zvýšený cholesterol, zvýšená konzumácia alkoholu alebo sklon k agresivite a podráždenosti. Ďalšie zdravotné problémy, ktoré priamo súvisia so stresom sú bolesti hlavy, tráviace problémy, vypadávanie vlasov, bolesti chrbta, obezita a mnoho ďalších.³³

Medzi najznámejšie faktory, ktoré zhoršujú schopnosť človeka zvládnuť pôsobenie stresu bez následku na zdravie patria hlavne: obezita, vysoký krvný tlak, vysoký cholesterol, alkohol, fajčenie alebo nedostatok fyzickej aktivity.

³³ SCHREIBER, Vratislav. *Lidský stres*. Praha: Academia, 2001, 106 s. ISBN 8020002405

1.6 Stres na pracovisku

Skoro každý človek, ktorý už niekedy pracoval, v určitom okamihu pocítil tlak pracovného stresu. Každá práca môže mať prvky, ktoré spôsobujú u človeka stres, aj keď vykonáva prácu, ktorú miluje. Z krátkodobého hľadiska môže zažiť tlak na dodržanie termínu alebo splnenie náročnej povinnosti, ale keď sa stres stane chronickým, môže byť škodlivý pre fyzické a psychické zdravie človeka.³⁴

Svetová zdravotnícka organizácia definuje stres na pracovisku ako „reakciu“, ktorú môžu mať ľudia, keď sú vystavení pracovným požiadavkám a tlakom, ktoré nezodpovedajú ich zručnostiam, vedomostiam, a schopnostiam. Ďalej upresňuje, že to môže byť spôsobené hlavne zlou organizáciou práce, spôsobom akým organizácia navrhuje pracovné miesta a pracovné systémy, spôsobom akým ich riadi, nedostatočnou kontrolou nad pracovnými procesmi, zlým riadením, neuspokojivými pracovnými podmienkami, a nedostatočnou podporou spolupracovníkov.³⁵

Stres na pracovisku môže vplývať na každého jedeného pracovníka bez ohľadu na to, na akej pracovnej pozícii pôsobí. Stres v práci sa vyskytuje bez ohľadu na veľkosť a zameranie organizácie. Pracovný stres vo veľkej miere vplýva na zdravie a bezpečnosť zamestnancov, ale zároveň vplýva aj na samotnú organizáciu.³⁶ Na pracovisku na nás môže pôsobiť krátkodobý stres, napríklad splnenie zadanej úlohy do určitého termínu, takýto typ stresu obvykle nebýva problémom, práve naopak, môže pomôcť pracovníkom maximálne využívať ich znalosti, zručnosti a schopnosti. Stres sa stáva rizikom pre bezpečnosť a zdravie pracovníka, keď sa jedná o dlhodobý stres. Je preto nesmierne dôležité, aby úroveň stresu nebola vyššia ako dokáže človek zvládnuť, čo môže mať za následok jeho úplne zlyhanie. Niektorí ľudia berú stres ako výzvu a ich výkonnosť pôsobením stresu stúpa, ale iní ľudia majú úroveň odolnosti voči stresu nižšiu. Je veľmi dôležité si uvedomiť, že stres a následná reakcia na stres majú u každého človeka iný priebeh, prejavy, a pôsobenie stresu býva často inak prejavované. Práca pod určitým napätím môže do značnej miery zlepšovať výkony pracovníkov a poskytovať uspokojenie ak sa

³⁴ *Coping with stress at work* [online], 2018. Dostupné na: <https://www.apa.org/topics/healthy-workplaces/work-stress>

³⁵ *Workplace stress: A neglected aspect of mental health wellbeing*, [online] 2017. Dostupné na: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5819024/>

³⁶ *Stres a psychosociálne riziká* [online]. Dostupné na: <http://osha.europa.eu/sk/topics/stress>

dosahujú stanovené ciele. Avšak ak takéto napätie pôsobí dlhodobo, môže začať pracovný výkon pracovníkov klesať, čo prináša stres, chybovosť, stratu sebavedomia a odpor k práci.³⁷

Správny manažér by mal vedieť, že stres na pracovisku je úzko spojený s ekonomickými faktormi organizácie. Pôsobenie dlhodobého stresu u pracovníkov vedie často ku fluktuáciám zamestnancov, k zvýšenej práci neschopnosti, znižovaniu pracovného výkonu, nízkej produktivite práce, nespokojnosti zamestnancov a sťažnostiam. Pracovník, ktorý pracuje pod stresom má väčšiu pravdepodobnosť, že spraví nejakú chybu. Stres pracovníkov teda negatívne vplyva na výsledky organizácie, kvalitu jej služieb alebo produktov a celkovo aj na samotné meno firmy. Zníženie výkonnosti pracovníkov vplyvom stresu je teda pre firmu negatívny aspekt, a preto je potrebné venovať dostatočnú pozornosť takejto situácii, zistiť čo stálo za vznikom takejto situácie, a následne prijať vhodné opatrenia, aby sa do budúcnosti zabránilo takémuto stavu.³⁸

³⁷ MALČEKOVÁ, Eva – VAŠAŠOVÁ, Zlata. *Človek v pracovnom prostredí*. Banská Bystrica: Fakulta humanitných vied Univerzity Mateja Bela. 2007. 254 s. ISBN 978-80-8083-422-7

³⁸ POVRAZNÍK, Ján a kol. *Celostný manažment*. 3. vyd. Bratislava: Poradca podnikateľa, spol. s.r.o, 2007. 428 s. ISBN 970-80-88931-73-7

1.7 Dôsledky stresu v pracovnom prostredí

Každý stres, ktorý vznikne v pracovnom prostredí organizácie má určitý vplyv na zamestnanca. Niektorí pracovníci sa vedia so stresom vysporiadať, resp. stres im v istej miere pomáha v ich pracovnej činnosti. Avšak pri väčšine pracovníkov platí, že keď na nich pôsobí dlhodobý stres, ktorý neustále nabera na intenzite, tak takýto stres môže mať za následok rôzne zdravotné problémy, frustráciu, úzkosť, a predovšetkým môže viesť k poklesu pracovnej výkonnosti zamestnancov.

V nasledujúcich podkapitolách si uvedieme niektoré následky stresu, ktoré môžu vzniknúť u pracovníkov:

Zvýšená absencia

Zdravotné problémy u pracovníkov, ktoré môžu vzniknúť dlhodobým pôsobením stresu vedú často k mnohým absenciám zamestnancov. Stres prispieva k absenciám zamestnancov aj tým, že pracovník, ktorý je pod dlhodobým stresom má menšiu motiváciu pracovať. Ak je práca alebo samotná organizácia zdrojom negatívneho stresu pre zamestnanca, tak takýto zamestnanec môže mať väčšiu snahu si hľadať nové zamestnanie, kde na neho nebude pôsobiť taký veľký stres. Zamestnanci, ktorí sú pod stresom, sú viac náchylní k úrazom, pretože vplyvom stresu majú zníženú schopnosť reagovať na riziká a hrozby, ktoré vyplývajú z ich pracovnej činnosti.

Pokles výkonnosti

Ako už bolo v našej práci viackrát spomenuté, ak na zamestnanca pôsobí mierny stres, ktorý netrvá dlho, tak takýto stres môže mať u zamestnanca za následok zlepšenie jeho výkonnosti a sústredenosti. Avšak ak je stres nadmerný a dlhotrvajúci, tak sa spravidla výkonnosť zamestnanca znižuje rôznymi formami. Zamestnanec, ktorý je pod stresom sa často viac zameriava na stresor, ktorý mu spôsobuje stres, ako na svoju pracovnú činnosť. Preto jeho koncentrácia a pracovná energia výrazne klesá. Stres môže výkonnosť u pracovníkov znižovať aj v dôsledku dlhodobých dopadov. Pracovníci, ktorí sú vyčerpaní, majú bolesti hlavy, sú frustrovaní, nesústredení, nemôžu podať požadovaný pracovný výkon, ktorý sa od nich očakáva. Pracovník, na ktorého pôsobí stres má

negatívny dopad aj na ostatných zamestnancov v jeho okolí a v organizácii. Príkladom môže byť meškanie na rôzne pracovné schôdze, menšia kreativita, zvýšená chybovosť alebo rôzne konflikty a hádky s ostatnými pracovníkmi na pracovisku.³⁹

Syndróm vyhorenia

Tento syndróm môžeme charakterizovať ako stav celkového resp. úplného fyzického a psychického vyčerpania človeka, ktorý sa prejavuje najmä u ľudí, ktorí dlhodobo čelia vážnym stresujúcim situáciám. Najčastejšie sa tento syndróm objavuje u ľudí, ktorí sa vyznačujú snahou dosiahnuť výborné výsledky a neustále sa zlepšovať vo svojom obore. Zamestnanec začína pracovať s veľkým pracovným nasadením a motiváciou, ale následne však stagnuje, a má pocit, že nie je schopný konkrétnu pracovnú činnosť dosiahnuť.⁴⁰ Pracovník, ktorý prežíva syndróm vyhorenia veľmi často stráca sebadôveru, je frustrovaný, pociťuje bezmocnosť a celkovo rezignuje. Takýto zamestnanec môže pracovať dlhšiu pracovnú dobu, no napriek tomu jeho pracovný výkon zostáva nízky a zhoršuje sa aj jeho vzťah k ostatným spolupracovníkom. Syndróm vyhorenia je častý pri profesiách s veľkým rozsahom interakcii s inými ľuďmi.

Pre syndróm vyhorenia sú často charakteristické tri základné symptómy:

- **Vyčerpanie** – človek, ktorý trpí syndrómom vyhorenia sa veľmi často cíti fyzicky, ale aj psychicky veľmi vyčerpaný. Medzi fyzické znaky vyčerpania patria hlavne: slabosť, nedostatok energie, únava, bolesť svalov, často sa vyskytujú poruchy spánku, tráviace problémy, problémy s pamäťou a so sústredením alebo väčšia náchylnosť k úrazom. Medzi psychické znaky vyčerpanosti zaradujeme: bezmocnosť a beznádej, strata odvahy a sebaovládania, pocity strachu, prázdnoty a iné.
- **Odcudzenie** – jedinec sa často odosobňuje a má ľahostajný prístup k svojmu okoliu, práci alebo ľuďom, s ktorými prichádza do kontaktu. Odcudzenie sa môže prejavovať aj negatívnym postojom jedinca k samému sebe, ale aj k životu. Medzi ďalšie príklady odcudzenia patrí napríklad: neschopnosť jedinca nadväzovať a udržiavať spoločenské

³⁹ URBAN, Jan. *Řízení lidí v organizaci*. Praha: ASPI Publishing, s.r.o. , 2003. 300s. ISBN 80-86395-46-4

⁴⁰ DOBRÍKOVÁ, Patricia. *Zvládanie záťažových situácií*. Bratislava: SAP, 2007, 126 s. ISBN 978-80-89271-20-7

vzt'ahy, pocit nedostatočnosti alebo menejcennosti, pohŕdavé a sarkastické správanie a agresivita.

- **Pokles výkonnosti** – dosahovanie nízkej pracovnej efektívnosti a výkonnosti súvisí hlavne s faktom, že človek stratil dôveru vo svoje schopnosti a zručnosti, a považuje sa za menejcenného a neschopného. Takýto človek potrebuje niekoľkonásobne viac času na plnenie pracovných úloh, ktoré mu v minulosti nerobil také problémy. Predlžuje sa tiež potrebná doba na regeneráciu, veľakrát nestačí víkend alebo niekoľkodňová dovolenka na to, aby bol znova schopný plnohodnotne pracovať a podávať požadovaný pracovný výkon.⁴¹

Psychické reakcie na stres v pracovnom prostredí

Medzi základné psychické reakcie, ktoré nám signalizujú, že zamestnanci sú pod stresom patria:

- Agresivita – môže sa jednať o verbálnu alebo neverbálnu agresivitu. Verbálna agresivita sa prejavuje krikom, zastrašovaním, zvýšeným hlasom, neochotou počúvať druhých a skákaním do reči iným osobám. Neverbálna agresivita sa prejavuje fyzickým útokom.
- Egocentrizmus – prejavuje sa snahou jedinca upútať pozornosť len na seba. Môže sa prejavovať buď verbálnym prejavom, výstredným resp. nápadným obliekaním, alebo výstrednými činmi a správaním.
- Identifikácia – je to stav, ktorý vzniká ako psychická reakcia na stres v pracovnom prostredí, kde nie je uplatňovaný odmeňovací systém, ktorý je spravodlivý. Prejavuje sa hlavne privlastňovaním ocenení a úspechov iných pracovníkov alebo napodobňovaným správania iných ľudí.
- Potláčanie – je reakcia na stres, kedy zamestnanec zatvára oči pred vlastným neúspechom a snaží sa skryť chyby pred sebou samým, má zaujatý protikladný postoj.
- Izolácia – je to psychická reakcia na stres, s ktorou sa pracovník snaží skryť svoj neúspech alebo zlyhanie, hlavne keď ide o odborné nevedomosti a nedostatky. Pracovník sa často snaží skryť svoj neúspech za kolektív alebo pracovnú skupinu.

⁴¹ STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010, 112 s. ISBN 9788024735535

- Negativizmus – prejavuje sa vzdorovitým správaním zamestnanca, kedy zamestnanec koná bez dopredu premyslených následkov alebo odmieta iné možné riešenia určitej situácie.
- Fixácia – je častou psychickou reakciou na stres, kedy sa pracovník zafixuje na jednom bode, je neschopný zmeniť svoj zaužívaný pracovný stereotyp, odmieta nové pracovné postupy, ostáva v rutine. Takáto reakcia vzniká najmä pri zmenách v pracovnom prostredí.
- Projektovanie – jedná sa o stav kedy pracovník pripisuje vlastné neúspechy, negatíva a zlyhania iným pracovníkom, a nie sebe.
- Kompenzácia – je to psychická reakcia na stres, ktorá vzniká hlavne z dôvodu zlých medziľudských vzťahov na pracovisku a je často vyvolaná aj zlým riadením. Zamestnanec sa v pracovnej činnosti preorientuje na úplne inú úlohu, pričom svoju predchádzajúcu úlohu vôbec nedokončí.⁴²

Stres, ktorý pôsobí na zamestnancov organizácie sa určitým spôsobom prejavuje aj na jej samotnom chode. Pri pôsobení krátkodobej pracovnej záťaže je čas prežitý v strese často motivujúcim prvkom, avšak pri dlhodobom pôsobení stresu je možné u zamestnancov pozorovať zhoršenú koncentráciu a zhoršenie výkonu, čo má veľký dopad na samotnú organizáciu. Najskôr je teda stres braný pozitívne a motivačne. Zamestnanec väčšinou v tejto fáze zvláda svoju pracovnú činnosť a udržiava si požadovaný výkon. Avšak tento plánovaný výkon vo väčšine prípadov nebýva docielený, pretože po začiatočnom pociť prebytku energie, maximálnej efektívnosti a výkonnosti sa pri trvajúcej stresovej situácii, resp. pracovnej záťaži dostaví pocit únavy, úzkosti, chybovosti, a dochádza k zhoršeniu kvality vykonávanej pracovnej činnosti. Dôsledkom takéhoto pôsobenia stresu výkon zamestnanca nerastie, ale naopak klesá. Ak zamestnanec zostáva pod stresovou záťažou, tak sa u neho môžu vyskytovať pocity zlyhania, pocity zneužívania zamestnávateľom, sociálne sťaženie a myšlienky o zmene zamestnania. Výkonnosť zamestnanca naďalej klesá, a pri neustálom vystavovaní stresoru sa u pracovníka zhoršuje nálada, až môže dôjsť k syndrómu vyhorenia, zdravotným komplikáciám alebo k psychickému zrúteniu. S týmito faktormi sú ďalej spojené problémy ako napríklad:

⁴² SZARKOVÁ, Miroslava. *Psychológia pre manažérov a podnikateľov*. 3. vyd. Bratislava: Sprint dva, 2009, 172 s. ISBN 978-80-89393-00-8

zhoršená tímová práca, vytváranie zbytočnej resp. nadbytočnej práce, postupná strata výkonnosti zamestnanca, pokles energie, sebadôvery alebo zanedbávanie pracovných úloh a povinností.⁴³

Organizácie, ktoré zamestnávajú pracovníkov, ktorí sú vplyvom nadmernej doby strávenej v práci a stresu prepracovaní, nie sú schopní zladit' svoj pracovný a súkromný život. V dôsledku toho na pracovisku dochádza k častým konfliktom, ku zvýšenej práceneschopnosti, v rodinnom živote dochádza k problémom vo vzťahoch medzi partnermi. Tieto skutočnosti majú naozaj silný dopad na kvalitu života ľudí, a taktiež majú dopad na samotnú organizáciu. Dôsledok stresu môže pre organizáciu znamenať práceneschopnosť ľudí, stratu zamestnancov na neurčitú dobu, z čoho ďalej pre organizáciu vyplývajú problémy spojené s hľadaným nových pracovníkov, a veľa ďalších negatívnych dôsledkov.⁴⁴

⁴³ HALUZÍKOVÁ, Jana. *Zvládání stresu a prevence jeho následku*. [online] 2009. Dostupné na: <https://zdravi.euro.cz/clanek/sestra/zvladani-stresu-a-prevence-jeho-nasledku-450941>

⁴⁴ KOCIANOVÁ, Renata. *Personální řízení*. Praha: Grada, 2012, 149 s. ISBN 9788024732695

1.8 Stresory v pracovnom prostredí

Stresory v pracovnom prostredí môžeme rozdeliť na fyzické faktory alebo na psychologické a sociálne faktory:

1.8.1 Fyzické faktory:

- **Hluk** – jedná sa o faktor, ktorý ovplyvňuje a komplikuje činnosť nielen v pracovnom, ale aj v bežnom živote každého človeka. Ak sú ľudia vystavovaní tomuto nepriaznivému faktoru príliš často, prejaví sa jeho pôsobenie v podobe negatívneho stresu. Keď takýto hluk vytvára niekto iný a človek tento hluk nedokáže ovplyvniť, tak pôsobí na neho negatívne, a môže to mať za následok zníženie pracovnej výkonnosti pracovníka.
- **Vibrácie a otrasy** – veľmi úzko súvisia so škodlivými vplyvmi hluku, majú spravidla rovnaký zdroj vzniku a ich zmiernenie dosiahneme znížením hluku. Vibrácie môžu u človeka spôsobovať pocit únavy, bolesti hlavy alebo zhoršovanie pracovného výkonu.⁴⁵
- **Prach a chemické škodliviny** – jedná sa o ďalšie činitele, ktoré môžu negatívne pôsobiť na pracovníka a jeho pracovný výkon. Tieto činitele už v malých dávkach ovplyvňujú človeka, a môžu u neho vyvolať fyziologické alebo psychologické prejavy. Často u ľudí môže spôsobovať nervozitu, poruchu spánku alebo bolesť hlavy.
- **Zlé osvetlenie** – jedná sa o faktor, ktorý do značnej miery ovplyvňuje psychickú pohodu zamestnancov. Pri zlom alebo slabom osvetlení pracoviska dochádza k väčšiemu sústredeniu zamestnancov na sledovaný objekt, a tým dochádza k rýchlejšej únave. Je preto potrebné pri práci kombinovať denné a umelé svetlo. Je tiež dôležité, aby celý priestor, kde je vykonávaná pracovná činnosť bol správne a vhodne osvetlený.⁴⁶
- **Extrémne teploty** – jedná sa o teplo alebo chlad. Takéto extrémne teploty spôsobujú u pracovníkov skorší pocit únavy. V chladnom prostredí je často pracovník nútený si obliecť viaceré vrstvy oblečenia, čo môže byť pri výkone práce často prekážkou. Naopak

⁴⁵ KŘIVOHLAVÝ, J., 2002. Psychologie nemoci, Praha: Grada, 2002. 197 s. ISBN 80-247- 0179-0.

⁴⁶ LYSÁ, Anna. *Ako poraziť stres*. Bratislava: Belimex, 2004, 217 s. ISBN 80-89083-54-4

práca vo veľmi teplom pracovnom prostredí môže u jedinca vyvolať nadmerné potenie. Toto môže zvýšiť potrebu dopĺňať tekutiny alebo používať iné spôsoby ochladenia, čo môže človeka vyrušovať pri práci, a tak môže byť pod väčším stresom.

1.8.2 *Psychologické a sociálne faktory:*

- **Vzťahy na pracovisku** – V súčasnej dobe je veľmi často používaný výraz „tím“ a „tímová práca“. Jedná sa o kolektívnu prácu, ktorá je závislá na vzťahoch medzi jednotlivými členmi daného tímu a ich vzájomnej komunikácií. Keď neexistuje dostatočná komunikácia medzi členmi tímu, a sú príliš veľké rozdiely osobností medzi jednotlivými členmi, môže to mať za následok zlú atmosféru na pracovisku. Takéto problémy môžu zapríčiniť pokles pracovnej výkonnosti členov tímu, a následne zvyšovanie ich stresu. Dobrý kolektív môže pracovníka motivovať a vďaka tomu ho bude práca baviť, a nebude do práce chodiť s nechutou. U úspešných tímov, ktoré majú vysokú pracovnú výkonnosť potom existuje vysoká pravdepodobnosť, že budú obmedzené stresové faktory, a tým aj vznik samotného stresu v pracovnom prostredí.⁴⁷
- **Pracovné zmeny** – jedná sa o ďalší faktor ovplyvňujúci psychiku človeka. Medzi najčastejšie delenie zmien patrí denná a nočná zmena. Viac problémová pre ľudský organizmus je práca v noci. Takáto práca v nočných hodinách ovplyvňuje prirodzený biorytmus človeka, pretože ten je obvykle zvyknutý na výkon cez deň a v noci na odpočinok. Pri práci na zmeny je vyžadovaný čas na odpočinok, a keď sú tieto prestávky príliš krátke, tak vzniká únava. Takáto únava sa potom môže prejaviť zníženým pracovným výkonom pracovníka a zvýšením jeho chybovosti. Stresujúce navyše môže byť, že človek, ktorý pracuje hlavne v noci má menší kontakt s rodinou, priateľmi a známymi.
- **Nedostatok spánku** – spánok je veľmi dôležitý pre ľudský organizmus, pretože prináša telu potrebnú regeneráciu, odpočinok, a hlavne dochádza k obnoveniu energie potrebnej na pracovnú, a dennú činnosť. Je preto zrejmé, že nedostatok spánku má negatívne následky pre každý ľudský organizmus. Nedostatok spánku môže viesť k vzniku stresu,

⁴⁷ PAUKNEROVÁ, D. a kol.: Psychologie pro ekonomy a manažery. 2. vyd. Praha: Grada, 2007, 254 s. ISBN 8024717069.

naopak stres môže viesť k poruchám spánku. Pracovník, ktorý je na pracovisku nevyspatý má znížený pracovný výkon a celkovo je jeho rozmýšľanie spomalené.

- **Mzdové podmienky** – mzdové ohodnotenie, ktoré pracovník dostáva za svoju prácu môže spôsobovať stres. To, ako je ohodnotený výkon pracovníka, stupeň obťažnosti pracovných miest alebo danej pracovnej činnosti sa odráža na jeho psychike. Často sa môže stať, že pracovník si myslí, že je nesprávne ohodnotený vzhľadom na prácu, ktorú vykonáva, a to sa následne môže odzrkadliť na jeho pracovnom výkone.⁴⁸
- **Časový tlak** – faktor času je úzko spojený s výkonom pracovníka a jeho efektívnosti v pracovnom procese. Veľmi dôležité sú tiež podmienky a samotný postoj pracovníka k pracovnej úlohe. Dôležité je taktiež správne rozvrhnutie zadanej práce, aby ju dokázal splniť v požadovanom termíne. Pracovník, ktorý pracuje pod stresom nepodáva kvalitný pracovný výkon, čo sa odráža na bezpečnosti práce, ale aj na medziľudských vzťahoch.

Ďalší možný spôsob ako môžeme rozdeliť stresory na pracovisku je podľa toho či stresory vychádzajú z fyzikálnej resp. biologickej oblasti, zo sociálno-psychologickej oblasti alebo z pracovnej oblasti.

Medzi hlavné faktory, ktoré zaradíme do skupiny z **fyzikálnej a biologickej oblasti** patria hlavne také faktory, ktoré môžu často vyplývať z možných úrazov vzniknutých na pracovisku a chorôb z povolania alebo iných nepriaznivých vplyvov, ktoré sú pre človeka škodlivé, niekedy až nebezpečné. Môžeme sem zaradiť ohrozenie zdravia chemickými alebo biologickými látkami, žiarením, elektrickým prúdom a podobne.

Faktory zo **sociálno-psychologickej oblasti** vyplývajú hlavne zo vzájomnej interakcie a spolužitia pracovníkov na jednom pracovisku. Do tejto skupiny môžeme teda zaradiť faktory, ktoré sú vyvolané ľuďmi, ako napríklad rôzne konflikty a hádky, pocit nedocenenia, zlého vychádzania so spolupracovníkmi alebo šikanovania na pracovisku.

Faktory, ktoré vychádzajú z **pracovnej oblasti** sú spojené s činnosťami, na ktoré je potrebná dávka koncentrácie, patria sem činnosti, na ktoré sú kladené určité nároky na tvorivé myslenie,

⁴⁸ BERRYOVÁ, Lilly. *Psychológia v práci*. Bratislava: IKAR, 2009, 696 s. ISBN 9788055118420

rozhodovanie sa v zložitej situácií, v časovej tiesni alebo pri monotónnej až stereotypnej činnosti.⁴⁹

1.9 Prevencia stresu a jeho zvládanie

J. Plamínek vo svojej knihe napísal, že snahu o predchádzanie stresu môžeme vnímať ako činnosť, ktorú človek vykonáva zámerne. Hlavným cieľom je obmedziť výskyt samotného stresu alebo zníženie jeho intenzity. Musíme však poznamenať, že každá stresová situácia je jedinečná, pretože sa môže líšiť časom, kontextom, priestorom, osobami a veľa ďalšími parametrami.⁵⁰

J. Doležal a kolektív vo svojej publikácii uvádzajú, že stresu sa dá predchádzať rôznymi spôsobmi. Môžeme spomenúť napríklad efektívneho riadenie svojho pracovného, ale aj súkromného času, snahu kontrolovať jednotlivé udalosti vo svojom živote, snažiť sa pochopiť a zvládnuť svoje pocity, naučiť sa myslieť pozitívne do budúcnosti, byť pozitívne naladení, a hlavne tráviť čas s blízkymi, na ktorých nám záleží.⁵¹

Každý človek by sa mal vo svojom živote snažiť vytvoriť taký životný štýl, ktorý je pre neho príjemný, zmysluplný, ale aj fyzicky aktívny. Pri prevencii pred stresom sa často môžeme stretnúť s pojmom duševná hygiena. Pod týmto pojmom môžeme rozumieť náuku o tom, ako si správne udržiavať svoje psychické zdravie, ako zvýšiť odolnosť organizmu ľudí voči rôznym škodlivým účinkom. Psychohygiena by mala človeka naučiť ako správne predvídať psychosociálne problémy, a ako ich následne čo najefektívnejšie prekonať. Zaoberá sa tiež rôznymi pravidlami ako správne jednat' s ľuďmi, pravidlami životosprávy alebo riešeniami rôznych životných problémov a podobne.⁵²

⁴⁹ PAUKNEROVÁ, D. a kol: *Psychologie pro ekonomy a manžery*. 2. Praha: Grada Publishing a.s., 2006. s.128. ISBN 8024717069.

⁵⁰ PLAMÍNEK, Jiří. *Sebepoznání, sebeřízení a stres – praktický atlas sebezvládnání* 2. Praha: Grada, 2008, 178 s. ISBN 8024725932

⁵¹ DOLEŽAL, Jan – MÁCHAL, Pavel – LACKO, Branislav a kol. *Projektový management podle IPMA – 2., aktualizované a doplněné vydání*. Praha: Grada, 2012, 526 s. ISBN 9788024742755

⁵² ČELEDOVÁ, Libuše – ČEVELA, Rostislav. *Výchova ke zdraví*. Praha: Grada, 2010, 126 s. ISBN 9788024732138

Udržiavanie zdravého psychického zdravia, zapojenie sa do pravidelného fyzického cvičenia a dostatočné množstvo spánku každú noc. Tieto tri prístupy majú dôležité výhody pre fyzické a duševné zdravie každého človeka. Ak človek zažíva chronický stres, tak licencovaný psychológ môže takýmto ľuďom pomôcť identifikovať ich stresory, ktoré ovplyvňujú ich každodenný život a pomôcť im nájsť spôsoby, ktoré im pomôžu čo najlepšie sa vyrovnáť so stresom.⁵³

Ako sme už v našej práci spomínali, stres je každodennou súčasťou každého človeka, či už sa jedná o stres v súkromnom živote alebo ide o pracovný stres. Je preto nesmierne dôležité, aby sa človek, ale aj organizácie snažili predchádzať pôsobeniu nezdravého a dlhodobého stresu. To ako človek dokáže zvládať stres, ktorý na neho pôsobí je závislé na odolnosti voči stresu a na osobnej charakteristike samotného jedinca.

Odolnosť voči stresu vyjadruje mieru schopnosti, nezlomnosti a húževnatosti jedinca rýchlo, a objektívne zvládať záťažovú situáciu, ktorá na neho pôsobí.⁵⁴ Táto schopnosť je založená hlavne na kreativite, morálke a na ovládaní svojho správania, a myšlienok. Každý jedinec by si mal dokázať uvedomiť aká je jeho schopnosť reakcie na stres, a následne aj to ako na neho stres pôsobí. Na základe toho poznáme konkrétne typy osobností:⁵⁵

- Racionálny typ – takýto typ človeka vníma stres ako súčasť svojho bežného života a ako potrebu sa naučiť so stresom žiť
- Vyhybavý typ – jedinec sa snaží stresovým situáciám čo najviac vyhýbať, má rád pokojný a pohodlný život bez stresu
- Delegujúci typ – človek svoj vlastný stres prenáša na druhých ľudí, aby sa vyrovnali so stresom namiesto neho samotného
- Magnetový typ – tento typ človeka sa vyznačuje tým, že na svoje okolie pôsobí ako keby bol v neustálom strese
- Typ ničiteľa – človek rieši vzniknuté problémy, ktoré súvisia so stresom priamo a cielene

⁵³ *Stress effects on the body [online] 2018. Dostupné na: <https://www.apa.org/topics/stress/body>*

⁵⁴ BERRYOVÁ, Lilly. *Psychológia v práci*. Bratislava: IKAR, 2009, 696 s. ISBN 9788055118420

⁵⁵ NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie téměř pro každého*. Praha: Academia, 2004, 300 s. ISBN 8020011986

Ďalej si ešte uvedieme dôležité komponenty odolnosti voči stresovým resp. záťažovým situáciám:⁵⁶

- Koncentrácia – ovplyvňujú ju hlavne vonkajšie podmienky ako napríklad emócie, motivácia a vlastná vôľa človeka. Človek, ktorý je psychický odolný, má nad koncentráciou kontrolu. Takýto jedinec sa vie sústrediť, a vie rušivé zdroje, resp. stresory, ktoré na neho pôsobia na pracovisku, ale aj v bežnom živote zvládať a následne ich aj riešiť.
- Autoregulácia emócií – emócie ľudí sú základom ich psychického života. Emócie môžu byť pozitívne alebo negatívne. Pre človeka sú nebezpečnejšie negatívne emócie, pretože vedú vyvolať stresovú situáciu. Negatívne emócie vyvolávajú u človeka vnútorné napätie a možnosť vzniku konfliktov s ostatnými. Je preto žiadúce znižovať intenzitu takýchto emócií alebo ak je to možné, tak sa ich snažiť úplne eliminovať zo svojho života.
- Autoregulácia myslenia – hlavnou úlohou je usmerňovať vlastné myšlienky a predstavy. Predstavy môžeme chápať ako automatické a nepretržité vytváranie rôznych scenárov, ktoré následne v človeku vytvárajú reagujúce emócie, ktoré môžu byť pre človeka stresujúce.

1.9.1 *Prevenencia stresu na pracovisku*

Stres sa môže vyskytovať na individuálnej úrovni, kde pôsobí na jedinca, ktorý sa snaží vysporiadať s rôznymi stresovými faktormi, ktoré má v živote, ale môže sa vyskytovať aj na organizačnej úrovni, kde sa stres, ktorý pôsobí na pracovníkov snaží v čo najväčšej miere redukovať organizácia. Individuálne prístupy k zvládaniu záťažových situácií môžu mať rôzne podoby, avšak oveľa viac dôležitejšie a účelnejšie ako riešiť vzniknuté následky stresu je naučiť sa ako predísť vzniku takýchto stresových faktorov. Individuálny prístup k zvládnutiu záťažových situácií zahŕňa zmeny v životom štýle človeka. Môžeme spomenúť napríklad: zmenu životosprávy, zlepšenie sebadisciplíny, športovanie, relaxácia, meditácia, efektívne prestávky pri práci alebo celková zmena spôsobu myslenia jedinca. Každý človek má možnosť

⁵⁶ RUDY, Ján – SULÍKOVÁ, Rozália – LAŠAKOVÁ, Anna – FRATRIČOVÁ, Jana – MITKOVÁ, Ľudmila. *Manažment a organizačné správanie*. MV-Wissenschaft, 2013, 352 s. ISBN 9783869919133

sa na vzniknutú situáciu pozerat' dvoma spôsobmi, a to buď v pozitívnom alebo negatívnom svetle. Pozitívny prístup umožňuje človeku optimisticky hľadiť na svet, čo pozitívne vplýva na jeho psychiku. K základným princípom ako zvládať stres patrí manažment času, vypracovanie si úloh, ktoré je potrebné za celý deň spraviť alebo zostavenie úloh na základe ich dôležitosti. Je tiež dôležité, aby úlohy boli vykonané v čase, kedy je človek najproduktívnejší, úlohy musia byť splniteľné, je potrebné si vytvoriť časový priestor, kedy človek nebude nikým rušený.

Medzi dôležité spôsoby ako úspešne zvládať stres môžeme zaradiť:

- Rozvíjanie zdravých reakcií – namiesto toho, aby sa človek pokúšal bojovať so stresom nezdravým jedlom, alkoholom alebo cigaretami, mal by robiť „zdravé“ rozhodnutia, keď cíti, že napätie stúpa. Cvičenie, jóga, obľúbené koníčky alebo dostatok spánku sú skvelé odbúravače stresu
- Stanovenie hraníc – v dnešnom digitálnom svete je potrebné si stanoviť hranice medzi súkromným a pracovným životom. To by mohlo znamenať, že človek nebude večer po práci už kontrolovať e-maily alebo nebude dvíhať telefón počas rodinnej večere. Vytvorenie určitých jasných hraníc medzi týmito oblasťami môže znížiť potenciál konfliktu medzi pracovným životom, súkromným životom a stresu
- Nájdenie si času na dobitie energie – aby sme sa dokázali vyhnúť negatívnym vplyvom chronického stresu a syndrómu vyhorenia, potrebujeme čas na doplnenie energie a návrat na predstresovú úroveň fungovania. Takýto proces vyžaduje úplne „vypnutie“ z práce tým, že budeme mať obdobia, kedy sa nebudeme zapájať do činností, ktoré súvisia s prácou a ani nebudeme o práci premýšľať
- Naučiť sa relaxovať – techniky ako meditácia a hlboké dýchanie môžu pomôcť znížiť hladinu stresu. Človek by mal každý deň venovať niekoľko minút, aby sa zameral na jednoduché činnosti, ako je dýchanie, chôdza alebo vychutnávanie si dobrého jedla.
- Komunikácia s nadriadeným – zdravie zamestnancov je spojené s produktivitou v práci, takže nadriadený by mal mať stimul vytvárať pracovné prostredie, ktoré podporuje pohodu zamestnancov na pracovisku. Je dôležité sa rozprávať s nadriadeným, účelom nie je zostaviť zoznam sťažností, ale prísť s efektívnym plánom na zvládanie stresových faktorov, ktoré človek identifikoval. Môže ísť o zlepšenie zručností v time-

manažmente, zmysluplnejšie úlohy alebo o zmeny vo fyzickom pracovnom priestore, aby bol pohodlnejší a znížila sa námaha zamestnancov.⁵⁷

J. Urban vo svojej publikácii uvádza, že zvládanie stresu na strane organizácie by malo byť zamerané hlavne na prevenciu pred stresom. Môžeme sem zaradiť lepšie vymedzenie náplne pracovných miest, požiadaviek týchto pracovných miest, zodpovednosti a právomoci pracovníkov, obmedzenie pracovnej monotónnosti alebo nedostatok pracovného vyťaženia. Je taktiež potrebné zlepšiť obojstrannú komunikáciu medzi zamestnancami a organizáciou čo pomôže zlepšiť informovanosť medzi nimi. Dôležitá je tiež správna úprava pracovného prostredia, kde môžeme zaradiť vhodné priestorové usporiadanie pracoviska, správne použitie farieb, osvetlenie, obmedzenie škodlivého hluku a vibrácií. Zdokonalenie rozmiestnenia a výberu pracovníkov môže znížiť výskyt konfliktov alebo zlepšiť kooperáciu medzi nimi. Ďalej zmeny v spôsobe riadení ľudí, ktoré umožnia pracovníkom podieľať sa na rozhodovaní, riešiť problémy s nadriadenými alebo pomôžu obmedziť rivalitu medzi pracovníkmi. Správna úprava pracovného času tiež umožňuje lepšiu rovnováhu medzi osobným a pracovným životom zamestnancov, napríklad zavedenie pružného pracovného týždňa alebo mesiaca. Dôležité pre organizáciu sú aj správne tréningy manažérov a ostatných zamestnancov pre zlepšenie efektívnej komunikácie, plánovania, a hodnotenia pracovného výkonu, pre riadenie času alebo riešenia konfliktov. Ďalšie aktivity ako môže organizácia znižovať pôsobenie stresu u zamestnancov sú napríklad: správny výber zamestnancov, pridelenie pracovníkov k činnostiam, ktoré sú schopní zvládnuť, a zároveň dokážu svoje schopnosti a zručnosti aj naďalej na týchto pozíciách rozvíjať.⁵⁸

⁵⁷ *Coping with stress at work* [online], 2018. Dostupné na: <https://www.apa.org/topics/healthy-workplaces/work-stress>

⁵⁸ URBAN, Jan. *Jak zvládnout 10 nejobtížnějších situací manažera*. Praha: Grada, 2008, 208 s. ISBN 8024724652

J. Dědina a V. Cejthamr vo svojej knihe uvádzajú niekoľko ďalších spôsobov ako môžu organizácie prispieť k znižovaniu stresu zamestnancov v pracovnom prostredí:

- Nastavenie vhodných pravidiel a podrobného popisu práce pracovníkov
- Zreteľné objasnenie priorít
- Rozvoj zamestnancov, rôzne socializačné programy pre zamestnancov, pracovný výcvik
- Zmeny v štýle vedenia
- Bližšie preskúmanie organizačnej štruktúry a informačných tokov organizácie
- Vhodný výber pracovníkov, záznamy o ich schopnostiach, zručnostiach a motivácií
- Sledovanie zdravia zamestnancov a pravidelné preventívne prehliadky, aby mohli byť včas odhalené problémy, ktoré vznikajú pôsobením stresu.⁵⁹

⁵⁹ CEJTHAMR, Václav – DĚDINA, Jiří. *Management a organizační chování*. Praha: Grada, 2010, 352 s. ISBN 9788024733487

2 Cieľ práce

Hlavným cieľom našej diplomovej práce je **identifikovať stresové faktory** v konkrétnom podnikovom prostredí, a následne navrhnúť možnosti, resp. riešenia ako tieto faktory eliminovať.

Okrem hlavného cieľa práce sme si zvolili aj **čiastkové ciele** práce, ktoré sme si rozdelili na teoretickú a praktickú oblasť skúmania:

Teoretická oblasť skúmania:

- Teoretické vymedzenie pojmu stres
- Opísanie stresu, jeho vývoju a typov
- Charakteristika a klasifikácia stresorov
- Opísanie prejavov a vplyvu stresu na zdravie človeka
- Opísanie vplyvu stresu na pracovný výkon človeka

Praktická oblasť skúmania:

- Realizácia kvantitatívneho prieskumu zameraného na vplyv stresu na pracovný výkon človeka
- Skúmanie prejavov stresu na pracovisku
- Verifikácia sformulovaných hypotéz a návrh odporúčaní na zníženie stresu na pracovisku

Na základe informácií a poznatkov z dostupnej slovenskej, a zahraničnej literatúry sme sformulovali nasledovné hypotézy, ktoré sa budeme snažiť v praktickej časti našej práce potvrdiť alebo zamietnuť:

Hypotéza 1: Predpokladáme, že určité množstvo stresu, ktoré pôsobí na zamestnancov môže mať „pozitívny“ vplyv na ich pracovnú činnosť.

Hypotéza 2: Predpokladáme, že viac ako 50% pracovníkom zasahuje ich práca do súkromného života.

Hypotéza 3: Predpokladáme, že pracovné vzťahy na pracovisku u väčšiny pracovníkov ovplyvňujú ich pracovný výkon.

Hypotéza 4: Predpokladáme, že najčastejším stresorom, ktorý u pracovníkov vyvoláva stres sú zlé vzťahy s kolegami alebo nadriadenými na pracovisku.

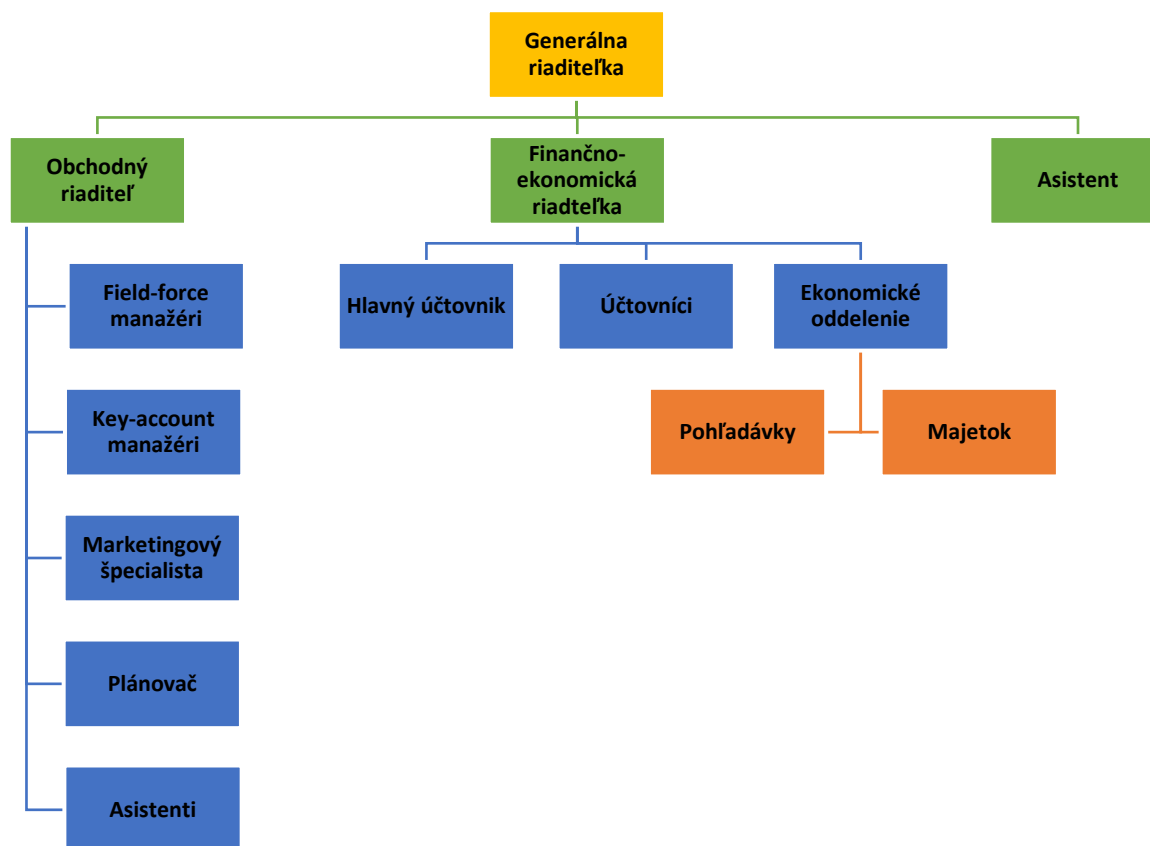
3 Metodika práce a metody skúmania

3.1 Charakteristika objektu skúmania

Spoločnosť Maspex Slovakia Trade s.r.o. je potravinárska spoločnosť zaoberajúca sa predajom nápojov a potravín, predovšetkým 100% džúsov, nektárov, ovocných nápojov limonád, a energetických nápojov. Medzi hlavné značky tejto spoločnosti, ktoré predávajú patria: Relax, Tiger, Caprio, Márka, Kubík, Figo a mnoho ďalších. Spoločnosť Maspex Slovakia Trade s.r.o. je súčasťou koncernu Maspex Wadowice Group, ktorý je najväčšia súkromná poľská spoločnosť v potravinárskom priemysle a jedna z najväčších firiem v strednej, a východnej Európe. Produkty spoločnosti Maspex sú dostupné vo viac než 60 krajinách sveta. Tieto produkty sú dostupné takmer po celej Európe, ale môžeme spomenúť ešte krajiny ako napríklad: Spojené štáty americké, Kanada, Mexiko, Alžírsko, Maroko, Austrália, Čína alebo Mongolsko. Misiou spoločnosti Maspex je neustále sa rozvíjať a zdokonaľovať, aby mohli zodpovedne, a s nadšením vytvárať kvalitné produkty, ktoré sprevádzajú ľudí každý deň.

Spoločnosť Maspex Slovakia Trade s.r.o. bola založená v roku 2009, ale na Slovenskom trhu začala pôsobiť až v roku 2010. Medzi najvýznamnejšie míľniky spoločnosti môžeme zaradiť vstup do segmentu energy drinkov so značkou Tiger energy drink v roku 2012. Ďalším významným krokom pre spoločnosť bolo uvedenie značky DrWitt na slovenský trh v roku 2019. Novou tvárou tejto minerálnej vody sa stal futbalista Marek Hamšík. V roku 2020 sa Maspex stal distribútorom ľadových čajov Nestea. Spoločnosť momentálne zamestnáva 56 zamestnancov. Medzi najväčšiu konkurenciu podniku môžeme zaradiť spoločnosti ako: Kofola, Mccarter, Zlatá studňa alebo Pfaner. Čo sa týka organizačnej štruktúry, tak môžeme zamestnancov spoločnosti zjednodušene rozdeliť na: generálna riaditeľka a jej asistent, ďalej sú to obchodný riaditeľ a finančno-ekonomická riaditeľka. Obchodný riaditeľ má ďalej pod sebou field-force manažérov, key-account manažérov, marketingového špecialistu, plánovača a asistentov. Finančno-ekonomická riaditeľka má pod sebou hlavného účtovníka a účtovníkov, ďalej ekonomické oddelenie, kde sú oddelenia pohľadávky, a majetok. Pre lepšiu prehľadnosť prikkladáme organizačnú schému spoločnosti:

Obrázok č.1: Organizačná schéma spoločnosti Maspex



Zdroj: vlastné spracovanie

3.2 Použité vedecké metódy

V prvej kapitole našej diplomovej práce sme využívali hlavne metódu *syntézy*, kedy sme získavali údaje z rôznych knižných a internetových zdrojov, a následne sme ich spájali do súvislých celkov. Okrem syntézy sme v prvej kapitole práce využili metódu *komparácie*, kde sme porovnávali názory jednotlivých autorov na danú problematiku. V praktickej časti našej práce sme pre prehľadnejšie zobrazenie výsledkov, ktoré sme získali z dotazníka, použili *grafické metódy* ako sú tabuľky alebo grafy.

Na získanie a zber potrebných informácií sme použili metódu *dopytovania*, ktorú sme realizovali pomocou dotazníka, a *rozhovoru* so zamestnancom spoločnosti.

3.3 Získavanie údajov a ich zdroje

K vypracovaniu diplomovej práce bolo potrebné štúdium domácej, ale aj zahraničnej odbornej literatúry, pomocou ktorej sme vypracovali prvú kapitolu súčasný stav riešenej problematiky doma a v zahraničí.

S rozposlaním dotazníka medzi všetkých zamestnancov firmy nám pomohla jedna z manažérok spoločnosti, v ktorej sme dotazník aplikovali. Dotazník, ktorý sme poskytli zamestnancom spoločnosti bol anonymný, a bol im doručený online formou. Hlavným cieľom dotazníka bolo zistiť odpovede na otázky, ktoré potrebujeme na vypracovanie hlavného a čiastkových cieľov, a overenie hypotéz našej diplomovej práce. Zber údajov sme realizovali v marci roku 2022. Úvod nášho dotazníka obsahoval oslovenie, predstavenie autora dotazníka a poďakovanie. Jadro dotazníka tvorilo 21 otázok, ktoré boli všetky uzatvorené. Pri niektorých otázkach mohli respondenti označiť aj viacero odpovedí.

Po získaní potrebných odpovedí od respondentov sme výsledky dotazníka spracovali do prehľadných tabuliek a grafov, ktoré sú uvedené v kapitole *Výsledky práce*.

4 Výsledky práce

V štvrtej kapitole našej diplomovej práce budeme pomocou dotazníka, ktorý sme zostrojili pomocou informácií a poznatkov z prvej kapitoly, zisťovať jednotlivé odpovede na otázky, ktoré sa týkajú stresu na pracovisku v konkrétnej firme. Naš dotazník obsahuje 21 zatvorených otázok. V niektorých otázkach mohli respondenti vybrať len jednu odpoveď, a v iných mohli označiť aj viaceré odpovede. Nášho prieskumu sa zúčastnilo 47 respondentov.

Otázka č.1: Vek

V prvej otázke nášho dotazníka sme zisťovali vek respondentov, ktorí nám odpovedali na náš dotazník. Respondenti mali na výber 5 intervalov, kde si mohli zvoliť jednu z ponúkaných možností.

Tabuľka č.1: Vek respondentov

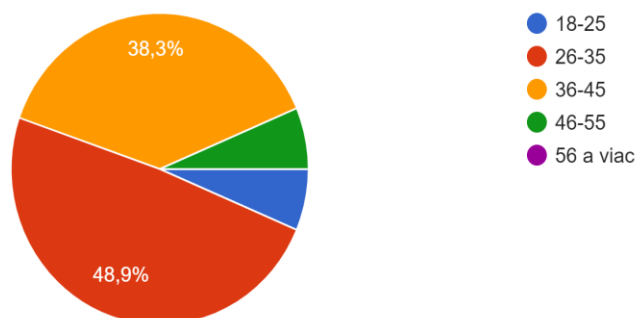
Výsledok	Absolútne	Relatívne %
18-25	3	6,4
26-35	23	48,9
36-45	18	38,3
46-55	3	6,4
56 a viac	0	0
Spolu	47	100

Zdroj: *vlastné spracovanie*

Graf č.1: Vek respondentov

1. Vek

47 odpovedí



Zdroj: *vlastné spracovanie*

Ako môžeme vidieť, tak z uvedenej tabuľky a grafu nám vyplýva, že na dotazník nám odpovedalo najviac respondentov, ktorí majú 26-35 rokov, čo predstavuje 48,9% z celkového počtu odpovedí. Ďalej nasledujú respondenti vo veku 36-45 rokov s hodnotou 38,3% a na poslednom mieste sú zamestnanci vo veku od 18-25, a 46-55 rokov.

Otázka č.2: Pohlavie

V druhej otázke nášho dotazníka sme chceli zistiť aký je podiel žien a mužov, ktorí nám vyplnili náš dotazník.

Tabuľka č.2: Pohlavie respondentov

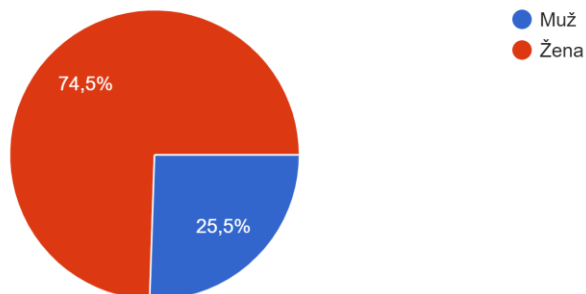
Výsledok	Absolútne	Relatívne %
Žena	35	74,5
Muž	12	25,5
Spolu	47	100

Zdroj: *vlastné spracovanie*

Graf č.2: Pohlavie respondentov

2. Pohlavie

47 odpovedí



Zdroj: *vlastné spracovanie*

Zo všetkých odpovedí, ktoré sme získali od respondentov je 35 žien, čo predstavuje 74,5% z celkového počtu odpovedí a 12 mužov.

Otázka č.3: Dosiahnuté vzdelanie

V tejto otázke museli respondenti znova vybrať jednu z ponúkaných možností. Touto otázkou sme sa snažili zistiť aké dosiahnuté vzdelanie prevažuje u respondentov, ktorí nám vyplnili náš dotazník.

Tabuľka č.3: Dosiahnuté vzdelanie

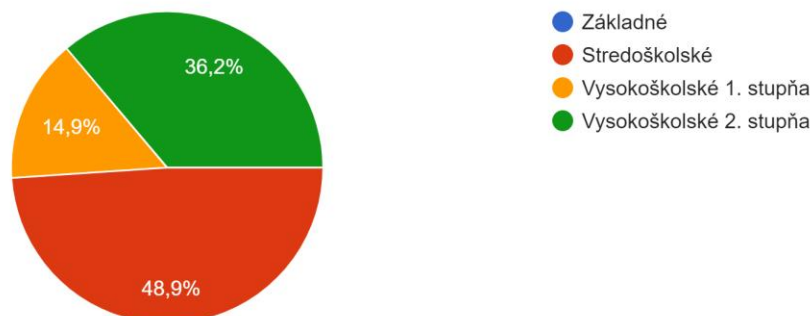
Výsledok	Absolútne	Relatívne
Základné	0	0
Stredoškolské	23	48,9
Vysokoškolské 1. stupňa	7	14,9
Vysokoškolské 2. stupňa	17	36,2
Spolu	47	100

Zdroj: *vlastné spracovanie*

Graf č.3: Dosiahnuté vzdelanie

3. Dosiahnuté vzdelanie

47 odpovedí



Zdroj: *vlastné spracovanie*

Z tabuľky a grafu je zrejmé, že väčšina respondentov, ktorí nám odpovedali na dotazník má stredoškolské vzdelanie, čo predstavuje 48,9% z celkového počtu odpovedí. Ďalej nasledujú zamestnanci, ktorí majú vysokoškolské vzdelanie 2. stupňa, týchto bolo 36,2%.

Otázka č.4: Vo firme pracujem

V tejto otázke mali opäť respondenti na výber jednu z ponúkaných odpovedí. Chceli sme zistiť koľko rokov pracujú v danej firme. Respondenti mali na výber zo 4 odpovedí.

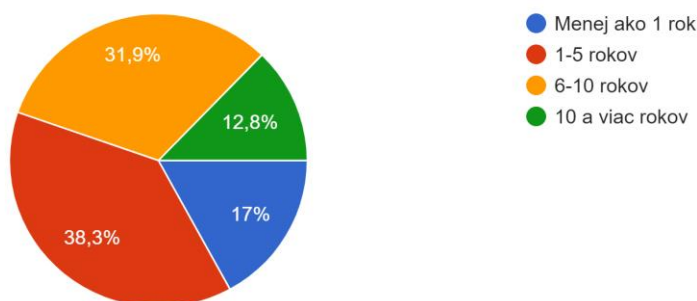
Tabuľka č.4: Počet rokov vo firme

Počet rokov vo firme	Absolútne	Relatívne %
Menej ako 1 rok	8	17
1-5 rokov	18	38,3
6-10 rokov	15	31,9
10 rokov a viac	6	12,8
SPOLU	47	100

Zdroj: *vlastné spracovanie*

Graf č.4: Počet rokov vo firme

4. Vo firme pracujem
47 odpovedí



Zdroj: *vlastné spracovanie*

Z dotazníka sa nám podarilo zistiť, že vo firme pracuje najviac pracovníkov 1-5 rokov, čo predstavuje 38,3% z celkového počtu odpovedí. Ďalej nasledujú zamestnanci, ktorí pracujú vo firme 6-10 rokov a to predstavuje 31,9% zo všetkých opýtaných respondentov.

Otázka č.5: Vaša pracovná pozícia je

Pri tejto otázke sme sa snažili zistiť na akej pracovnej pozícii pracujú respondenti, ktorí nám odpovedali na náš dotazník. Na výber mali z 2 možností a to manažér, resp. vedúci úseku alebo líniový pracovník.

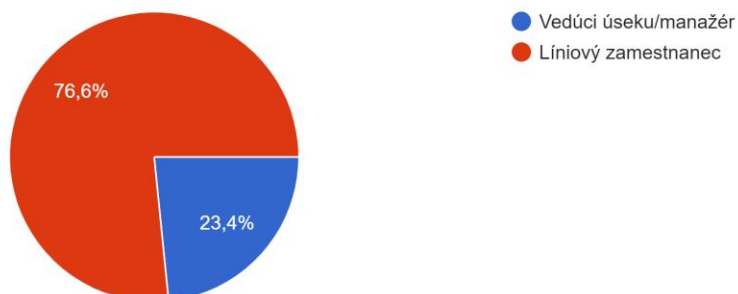
Tabuľka č.5: Pracovná pozícia

Výsledok	Absolútne	Relatívne %
Manažér/vedúci úseku	11	23,4
Líniový pracovník	36	76,6
Spolu	47	100

Zdroj: *vlastné spracovanie*

Graf č.5: Pracovná pozícia

5. Vaša pracovná pozícia je:
47 odpovedí



Zdroj: vlastné spracovanie

Zo získaných odpovedí môžeme povedať, že na náš dotazník nám odpovedalo viac líniových zamestnancov ako manažérov, resp. vedúcich úseku. Konkrétny počet líniových zamestnancov, ktorý sme získali z dotazníka je 36, čo predstavuje 76,6% zo všetkých odpovedí v našom dotazníku.

Otázka č.6: So svojim zamestnaním som spokojný/á

V tejto otázke sme sa našich respondentov pýtali ako sú spokojní so svojim zamestnaním. Respondenti mali na výber možnosti od 1 do 5. Hodnota 5 znamenala, že respondenti sú so svojim zamestnaním spokojní „najviac“. Naopak, hodnota 1 znamenala, že sú „najmenej“ spokojní so svojim zamestnaním.

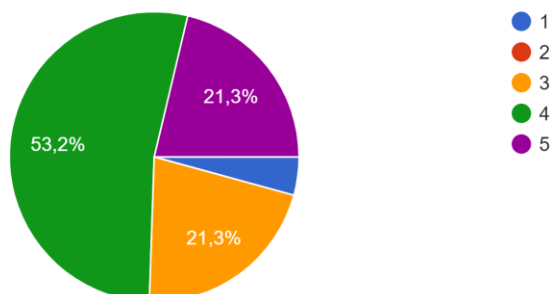
Tabuľka č.6: Spokojnosť so zamestnaním

Výsledok	Absolútne	Relatívne %
1	2	4,2
2	0	0
3	10	21,3
4	25	53,2
5	10	21,3
Spolu	47	100

Zdroj: vlastné spracovanie

Graf č.6: Spokojnosť so zamestnaním

6. So svojim zamestnaním som spokojný/á
47 odpovedí



Zdroj: *vlastné spracovanie*

Z grafu môžeme jasne vyčítať, že najčastejšie odpoveď, ktorú respondenti vybrali bola hodnota 4. Túto možnosť zvolilo 53,2% respondentov, čo predstavuje 25 odpovedí. Druhá najčastejšia odpoveď bola 5 a 3. Každá z týchto dvoch odpovedí mala 21,3%. Dvaja respondenti uviedli, že sú so svojim zamestnaním spokojní „najmenej“.

Otázka č.7: Považujete svoje zamestnanie za stresujúce?

V nasledujúcej otázke nášho dotazníka sme chceli od respondentov zistiť či považujú svoje zamestnanie za stresujúce. Respondenti mali opäť na výber možnosti od 1 do 5. Hodnota 5 znamenala, že respondenti považujú svoje zamestnanie za „najviac“ stresujúce. Hodnota 1 naopak znamenala, že svoje zamestnanie považujú za „najmenej“ stresujúce.

Tabuľka č.7: Stresujúce zamestnanie

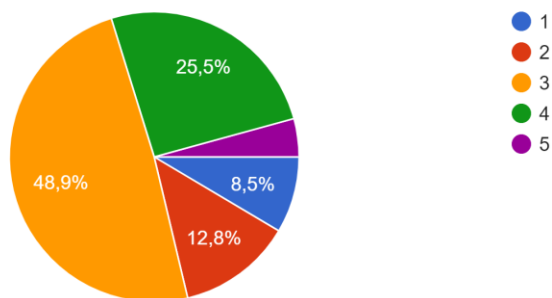
Výsledok	Absolútne	Relatívne %
1	4	8,5
2	6	12,8
3	23	48,9
4	12	25,5
5	2	4,3
Spolu	47	100

Zdroj: *vlastné spracovanie*

Graf č.7: Stresujúce zamestnanie

7. Považujete svoje zamestnanie za stresujúce?

47 odpovedí



Zdroj: *vlastné spracovanie*

Ako môžeme vidieť z uvedenej tabuľky a grafu, tak najčastejšiu možnosť, ktorú respondenti označovali bola 3, ktorú môžeme považovať strednú hodnotu. Túto hodnotu označilo 23 respondentov, čo predstavuje 48,9% z celkového počtu odpovedí. Druhá najčastejšia odpoveď bola hodnota 4, ktorú zvolilo 25,5% respondentov. Medzi odpoveďami sa objavila aj hodnota 5, ktorá predstavuje najvyššiu hodnotu stresu v zamestnaní. Túto možnosť zvolili 2 respondenti.

Otázka č.8: Zasahuje vaša práca aj do vášho súkromného života?

V nasledujúcej otázke sme sa snažili zistiť či práca, ktorú respondenti vykonávajú zasahuje do ich súkromného života.

Tabuľka č.8: Zasahovanie práce do súkromného života

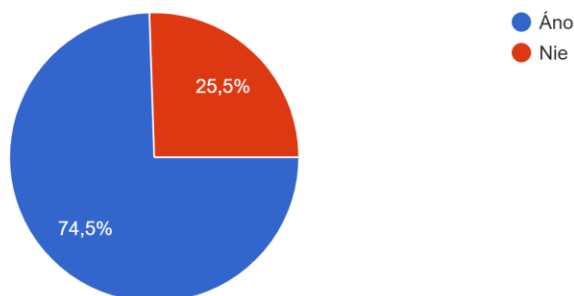
Výsledok	Absolútne	Relatívne %
Áno	35	74,5
Nie	12	25,5
Spolu	47	100

Zdroj: *vlastné spracovanie*

Graf č.8: Zasahovanie práce do súkromného života

8. Zasahuje vaša práca aj do vášho súkromného života?

47 odpovedí



Zdroj: *vlastné spracovanie*

V tejto otázke môžeme jednoznačne povedať, že väčšine respondentov, ktorí odpovedali na náš dotazník zasahuje práca do ich súkromného života. Konkrétne ide o 74,5% respondentov a presnejšie o 35 odpovedí.

Otázka č.9: Pôsobí na vás stres v zamestnaní aj „pozitívne“?

V deviatej otázke nášho dotazníka sme chceli od respondentov zistiť, či stres, ktorý na nich pôsobí v zamestnaní má aj „pozitívne“ účinky. Mysleli sme tým, že pod stresom respondenti podávajú vyšší výkon alebo pracujú rýchlejšie.

Tabuľka č.9: Pozitívny stres v zamestnaní

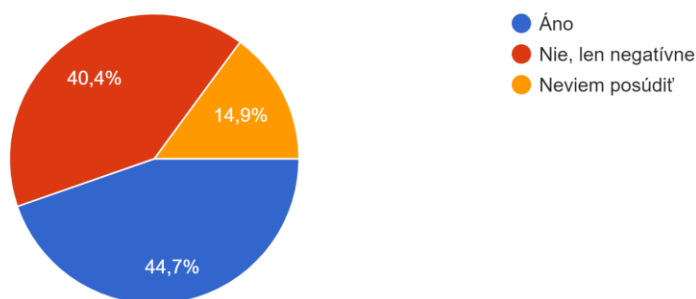
Výsledok	Absolútne	Relatívne %
Áno	21	44,7
Nie, len negatívne	19	40,4
Neviem posúdiť	7	14,9
Spolu	47	100

Zdroj: *vlastné spracovanie*

Graf č.9: Pozitívny stres v zamestnaní

9. Pôsobí na vás stres v zamestnaní aj "pozitívne"?

47 odpovedí



Zdroj: *vlastné spracovanie*

Zo získaných odpovedí môžeme konštatovať, že 44,7% respondentov uviedlo, že na nich stres v zamestnaní pôsobí aj pozitívne. Jednalo sa o 21 odpovedí. O niečo menej respondentov uviedlo, že na nich stres pôsobí len negatívne. Presnejšie išlo o 19 odpovedí, čiže o 40,4% z celkového počtu odpovedí.

Otázka č.10: Aké máte vzťahy na so svojimi kolegami?

V nasledujúcej otázke sme chceli od respondentov zistiť aké majú vzťahy so svojimi kolegami na pracovisku. Na výber mali zo 4 možností, pričom vybrať mohli len 1 odpoveď.

Tabuľka č.10: Vzťahy na pracovisku

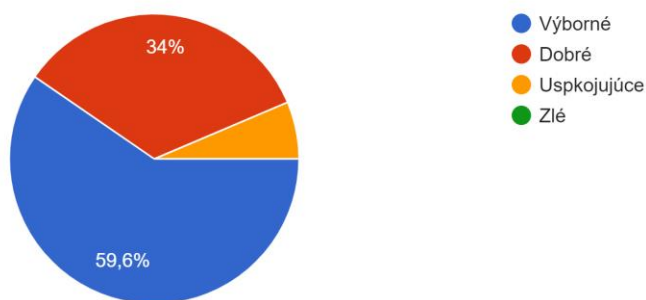
Výsledok	Absolútne	Relatívne %
Výborné	28	59,6
Dobré	16	34
Uspokojujúce	3	6,4
Zlé	0	0
Spolu	47	100

Zdroj: vlastné spracovanie

Graf č.10: Vzťahy na pracovisku

10. Aké máte vzťahy so svojimi kolegami?

47 odpovedí



Zdroj: vlastné spracovanie

Zo získaných odpovedí od respondentov môžeme povedať, že väčšina respondentov má výborne vzťahy so svojimi kolegami. Konkrétne ide o 28 odpovedí, čo predstavuje 59,6% z celkového počtu. Druhá najčastejšia odpoveď bola, že respondenti majú dobré vzťahy na pracovisku, čo označilo 34% respondentov, teda 16 odpovedí v dotazníku.

Otázka č.11: Ovpływňujú vaše pracovné vzťahy na pracovisku váš pracovný výkon?

V nadväznosti na predchádzajúcu otázku sme sa chceli od respondentov dozvedieť, či pracovné vzťahy, ktoré majú na pracovisku ovplyvňujú ich pracovný výkon. Respondenti mali znova na výber z 5 možností. Hodnota 5 znamenala, že vzťahy na pracovisku ovplyvňujú pracovný výkon respondentov „najviac“. Hodnota 1 znamenala, že tieto vzťahy ovplyvňujú pracovný výkon respondentov „najmenej“.

Tabuľka č.11: Ovpływňovanie pracovného výkonu pracovnými vzťahmi

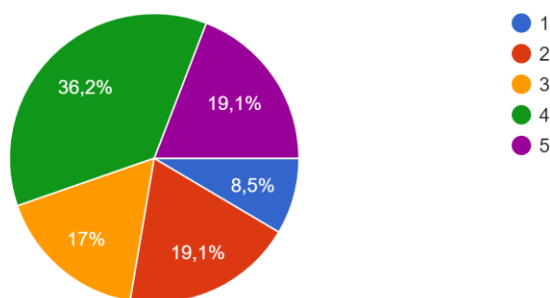
Výsledok	Absolútne	Relatívne %
1	4	8,5
2	9	19,1
3	8	17
4	17	36,2
5	9	19,1
Spolu	47	100

Zdroj: *vlastné spracovanie*

Graf č.11: Ovpływňovanie pracovného výkonu pracovnými vzťahmi

11. Ovpływňujú vaše pracovné vzťahy na pracovisku váš pracovný výkon?

47 odpovedí



Zdroj: *vlastné spracovanie*

Podľa výsledkov môžeme povedať, že najväčšia časť respondentov označila hodnotu 4. Presnejšie sa jedná o 36,2% respondentov, čo predstavuje 17 odpovedí. Na druhom mieste boli možnosti 5 a 2, ktorá každá dostala 9 odpovedí.

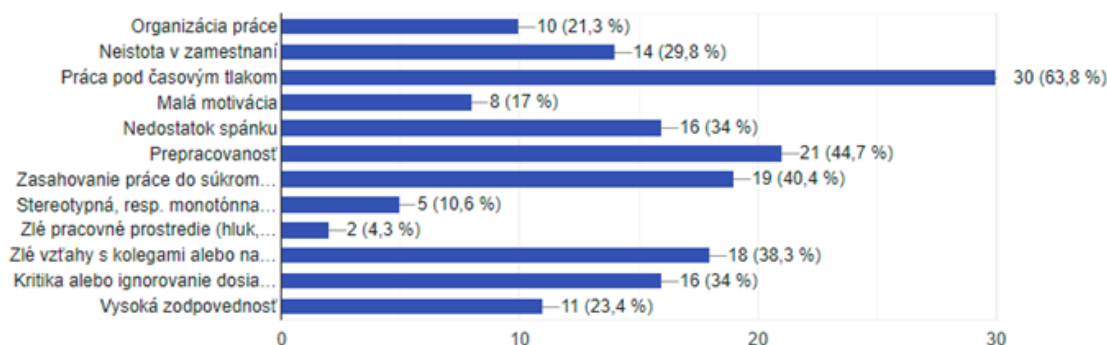
Otázka č.12: Čo u vás najčastejšie vyvoláva stres?

V tejto otázke sme pre respondentov vypísali niekoľko stresorov, ktoré môžu vyvolať stres. Respondenti mohli označiť viaceré odpovede, ktoré u nich vyvolávajú resp. spôsobujú stres.

Graf č.12: Najčastejšie stresory u zamestnancov

12. Čo u vás najčastejšie vyvoláva stres:

47 odpovedí



Zdroj: *vlastné spracovanie*

Ako môžeme vidieť v uvedenom grafe, tak najčastejší stresor, ktorý respondenti zvolili je práca pod časovým tlakom. Tento stresor dostal až 30 zo 47 hlasov. Ďalej medzi najčastejšie stresory, ktoré boli uvedené v grafe patria: zasahovanie práce do súkromného života, prepracovanosť, zlé vzťahy s kolegami alebo na pracovisku, a kritika, alebo ignorovanie dosiahnutých výsledkov. Musíme však ešte spomenúť, že každý jeden stresor, ktorý sme pre respondentov uviedli dostal minimálne jeden hlas.

Otázka č.13: Stresujú vás viac fyzické alebo psychické faktory?

V ďalšej otázke sme sa pokúšali zistiť či respondentov stresujú na pracovisku viac fyzické alebo psychické faktory. Medzi fyzické faktory sme uviedli pracovné prostredie, chlad alebo teplo. Medzi psychické faktory zase konflikty s kolegami, frustráciu alebo nedostatočné finančné ohodnotenie. Respondenti mali možnosť zvoliť si aj možnosť, kedy nevedeli posúdiť či sú to viac psychické alebo fyzické faktory, ktoré ich stresujú.

Tabuľka č.12: Stres z psychických alebo fyzických faktorov

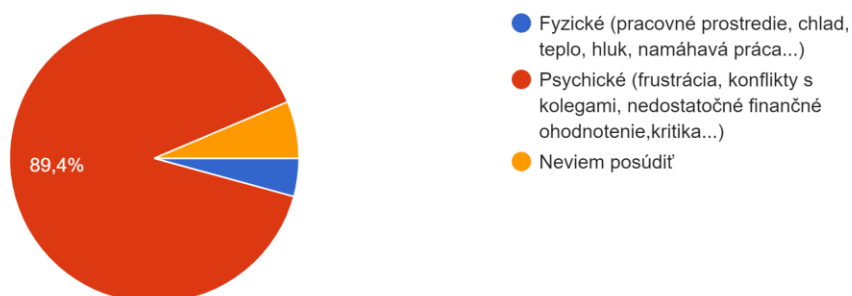
Výsledok	Absolútne	Relatívne %
Fyzické	2	4,3
Psychické	42	89,3
Neviem posúdiť	3	6,4
Spolu	47	100

Zdroj: *vlastné spracovanie*

Graf č.13: Stres z psychických alebo fyzických faktorov

13. Stresujú vás viac fyzické alebo psychické faktory?

47 odpovedí



Zdroj: *vlastné spracovanie*

Z grafu môžeme jednoznačne vyčítať, že u väčšiny respondentov prevládajú psychické faktory, ktoré im spôsobujú stres na pracovisku. Túto možnosť označilo 42 respondentov, čo predstavuje 89,4% zo všetkých získaných odpovedí v dotazníku.

Otázka č.14: Ako sa u vás prejavuje pôsobenie stresu?

V predchádzajúcich otázkach nášho dotazníka sme zisťovali čo u respondentov spôsobuje najčastejšie stres. V tejto otázke sme sa pokúšali zistiť ako sa tento stres prejavuje u jednotlivých zamestnancov. Respondenti mali na výber fyzické príznaky, psychické príznaky alebo kombináciu týchto dvoch príznakov.

Tabuľka č.13: Prejavy stresu

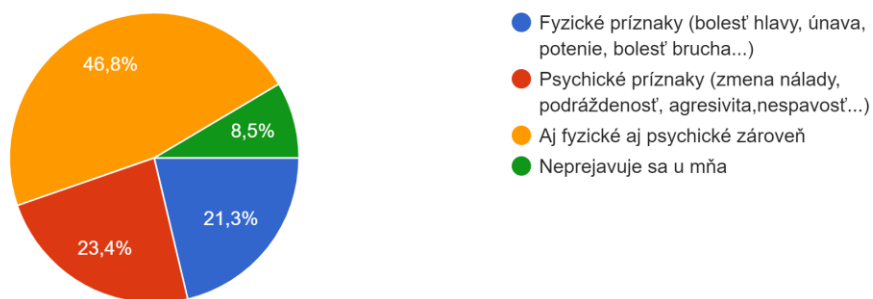
Výsledky	Absolútne	Relatívne %
Fyzické príznaky	10	21,3
Psychické príznaky	11	23,4
Aj fyzické aj psychické zároveň	22	46,8
Neprejavuje sa u mňa	4	8,5
Spolu	47	100

Zdroj: *vlastné spracovanie*

Graf č.14: Prejavy stresu

14. Ako sa u vás prejavuje pôsobenie stresu?

47 odpovedí



Zdroj: *vlastné spracovanie*

Z odpovedí, ktoré sme získali môžeme povedať, že u respondentov, ktorí nám na dotazník odpovedali sa stres najčastejšie prejavuje kombináciou fyzických a psychických príznakov zároveň. Túto odpoveď označilo 22 respondentov, čo predstavuje 46,8% zo všetkých odpovedí.

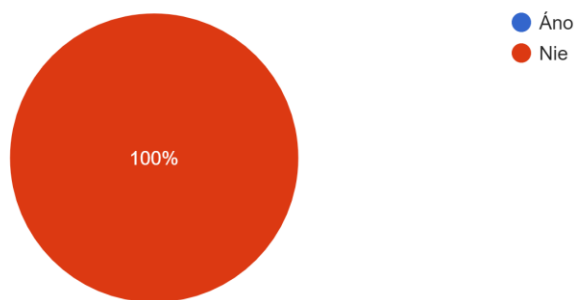
Otázka č.15: Nachádzajú sa na vašom pracovisku nejaké antistresové aktivity?

V tejto otázke sme chceli zistiť či sa na jednotlivých pracoviskách respondentov nachádzajú nejaké antistresové aktivity ako napríklad: biliard, šípky, fitness alebo odpočinková miestnosť.

Graf č.15: Antistresové aktivity na pracovisku

15. Nachádzajú sa na vašom pracovisku nejaké antistresové aktivity?

47 odpovedí



Zdroj: *vlastné spracovanie*

Zo získaných odpovedí môžeme jednoznačne povedať, že v danej spoločnosti sa nenachádzajú žiadne antistresové aktivity pre zamestnancov, ktoré by mohli pomôcť znížiť pôsobenie stresu.

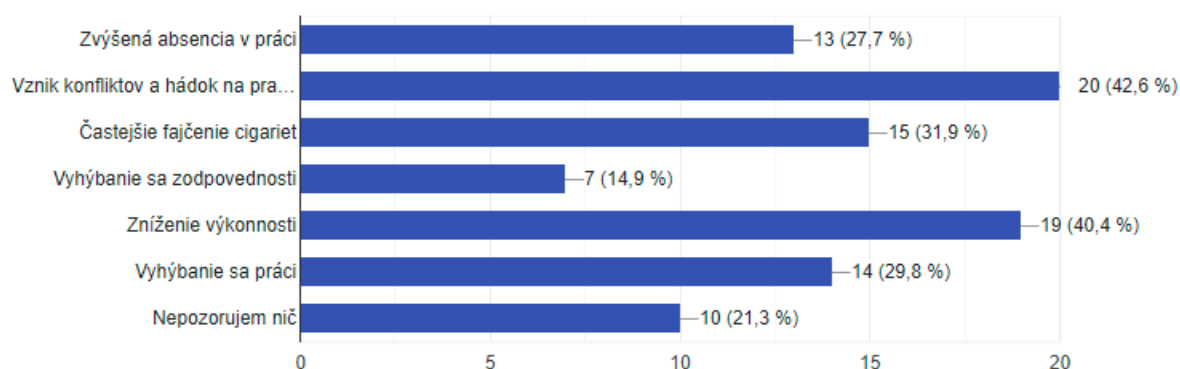
Otázka č.16: Vyberte možnosti, ktoré máte možnosť pozorovať na sebe (alebo na vašich kolegoch) pri pôsobení stresu na pracovisku:

V nasledujúcej otázke sme od našich respondentov chceli zistiť, či majú možnosť pozorovať na sebe alebo na svojich spolupracovníkoch pôsobenie stresu. Respondenti mohli vybrať viacero možností, ktoré mali na výber v dotazníku.

Graf č.16: Pôsobenie stresu na pracovisku

16. Vyberte možnosti, ktoré máte možnosť pozorovať na sebe (alebo na vašich kolegoch) pri pôsobení stresu na pracovisku:

47 odpovedí



Zdroj: *vlastné spracovanie*

Z výsledkov dotazníka sme zistili, že najčastejšia odpoveď, ktorú respondenti označovali bola vznik konfliktov a hádok na pracovisku, ktorá bola označená 20-krát zo 47 možných odpovedí, čo predstavuje 42,6%. Druhá najčastejšia odpoveď bola, že respondenti mali možnosť na pracovisku pri pôsobení stresu pozorovať zníženie výkonnosti u seba alebo u svojich kolegov resp. spolupracovníkov. Táto odpoveď bola respondentami označená 19-krát.

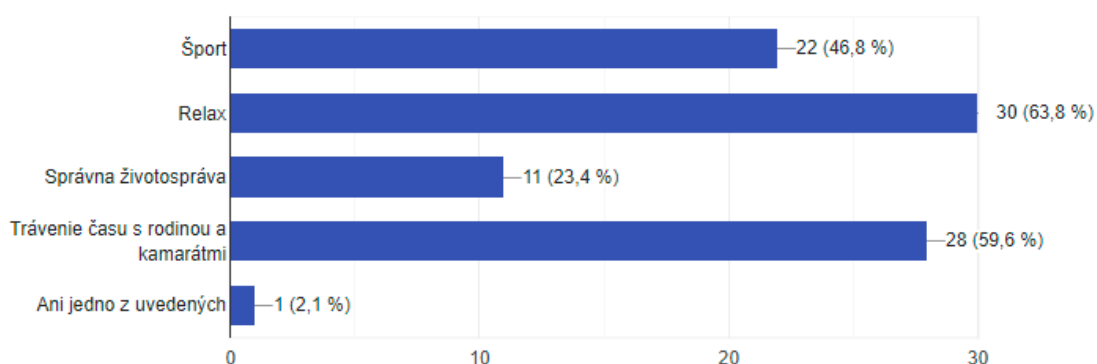
Otázka č.17: Čo vám pomáha pri odbúravaní stresu najviac?

Po predchádzajúcich otázkach, pri ktorých sme zisťovali čo u respondentov spôsobuje stres, a ako sa tento stres u nich prejavuje, sme chceli zistiť ako s týmto vzniknutým stresom bojujú, a ako sa ho pokúšajú čo najlepšie odbúrať. Respondenti mohli opäť označiť viaceré odpovede, ktoré mali na výber v dotazníku.

Graf č.17: Odbúravanie stresu

17. Čo vám pomáha pri odbúravaní stresu najviac?

47 odpovedí



Zdroj: *vlastné spracovanie*

Najčastejšia odpoveď, ktorú respondenti označovali bola relax, ktorú označilo 30 respondentov vo svojich odpovediach. Po tejto odpovedi nasleduje možnosť trávenie času s rodinou a kamarátmi, ktorú označilo 28 respondentov. Tretia najčastejšia možnosť, ktorá bola označovaná je šport s 22 odpoveďami.

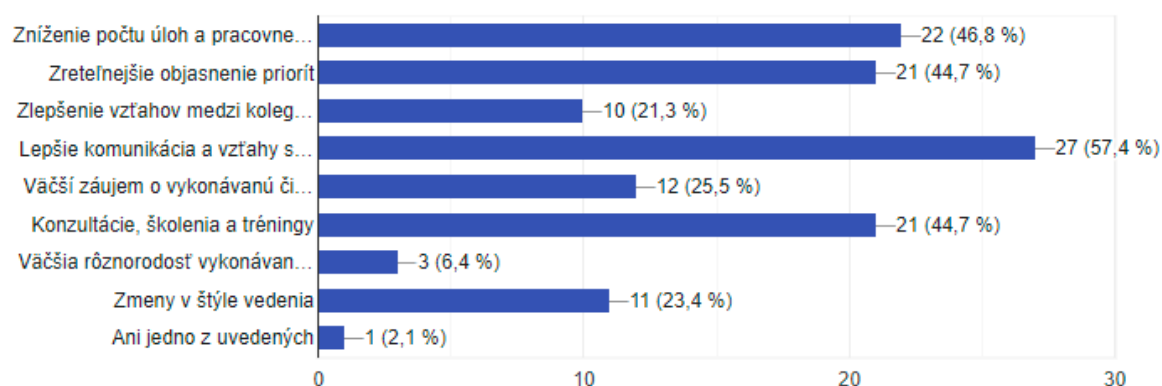
Otázka č.18: Čo by ste odporučili organizácií, aby spravila pre prevenciu, resp. zníženie stresu na vašom pracovisku?

Pri tejto otázke sme chceli respondentov požiadať, aby nám označili niektoré možnosti, ktoré boli uvedené v dotazníku. Respondenti mohli označiť viacero odpovedí, o ktorých si mysleli, že by mohli pomôcť znížiť stres, ktorý na nich pôsobí na pracovisku.

Graf č.18: Odporúčania zamestnancov

18. Čo by ste odporučili organizácii, aby spravila pre prevenciu, resp. zníženie stresu na vašom pracovisku?

47 odpovedí



Zdroj: vlastné spracovanie

Najčastejšia odpoveď, ktorú respondenti vyberali bola lepšia komunikácia a vzťahy s nadriadenými. Túto možnosť označilo 57,4% respondentov. Po tejto odpovedi nasledovali 3 ďalšie odpovede, ktoré mali takmer rovnaký počet hlasov od respondentov. Jednalo sa o odpovede: zníženie počtu úloh a pracovnej náplne, zreteľnejšie objasnenie priorit a konzultácie, školenia, a tréningy.

Otázka č.19: Zúčastnili ste sa niekedy tréningu, resp. prednášky, ktorá sa týkala problematiky stresu?

V ďalšej otázke sme sa snažili zistiť či sa respondenti niekedy zúčastnili nejakej prednášky alebo tréningu v práci, alebo aj mimo nej, ktorá sa týkala problematiky stresu. Respondenti mali na výber 2 možnosti: áno a nie.

Tabuľka č.14: Tréning alebo prednáška ohľadom stresu

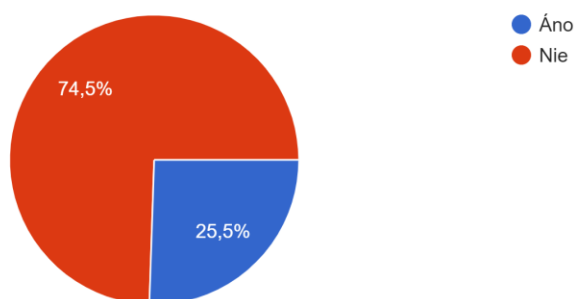
Výsledok	Absolútne	Relatívne %
Áno	12	25,5
Nie	35	74,5
Spolu	47	100

Zdroj: *vlastné spracovanie*

Graf č.19: Tréning alebo prednáška ohľadom stresu

19. Zúčastnili ste sa niekedy tréningu resp. prednášky, ktorá sa týkala problematiky stresu?

47 odpovedí



Zdroj: *vlastné spracovanie*

Ako môžeme z tabuľky a grafu vidieť, tak väčšina respondentov, ktorí nám vyplňali náš dotazník sa nikdy nezúčastnilo takejto prednášky. Presnejšie ide o 35 respondentov, čo predstavuje 74,5% z celkového počtu odpovedí v dotazníku.

Otázka č.20: Myslíte si, že by bol vo vašej firme záujem o prednášku, resp. tréning, ktorý by sa zaoberal témou ako efektívne zvládať stres na pracovisku?

V nadväznosti na predchádzajúcu otázku, kde sme sa respondentov pýtali, či niekedy absolvovali takýto tréning, sme sa chceli v tejto otázke spýtať, či si myslia, že by bol záujem o prednášku alebo školenie vo firme, ktoré by sa zaoberalo témou ako efektívne zvládať stres na pracovisku.

Tabuľka č.15: Záujem od prednášku

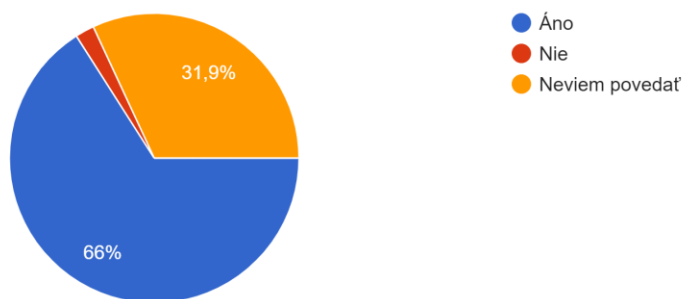
Výsledok	Absolútne	Relatívne %
Áno	31	66
Nie	1	2,1
Neviem povedať	15	31,9
Spolu	47	100

Zdroj: *vlastné spracovanie*

Graf č.20: Záujem o prednášku

20. Myslíte si, že by bol vo vašej firme záujem o prednášku, resp. tréning, ktorý by sa zaoberal témou ako efektívne zvládať stres na pracovisku?

47 odpovedí



Zdroj: *vlastné spracovanie*

Z odpovedí môžeme konštatovať, že 66% respondentov, čo predstavuje 31 odpovedí, si myslí, že v ich firme by bol záujem o prednášku, ktorá by sa zaoberala stresom a jeho zvládaním. 15 respondentov zvolilo možnosť, že nevedia povedať či by bol záujem o takúto prednášku.

Otázka č.21: Myslíte si, že je možné úplne eliminovať stres, ktorý na vás pôsobí na pracovisku?

V poslednej otázke nášho dotazníka sme chceli od respondentov zistiť, či si myslia, že je nejakým spôsobom možné úplne eliminovať stres, ktorý na zamestnancov pôsobí na pracovisku. Respondenti mali na výber z 3 možností.

Tabuľka 16: Eliminácia stresu na pracovisku

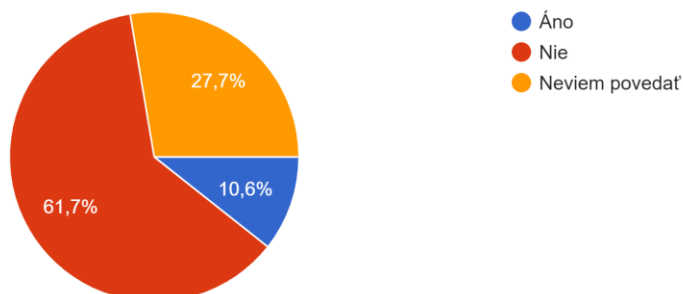
Výsledok	Absolútne	Relatívne %
Áno	5	10,6
Nie	29	61,7
Neviem povedať	13	27,7
Spolu	47	100

Zdroj: *vlastné spracovanie*

Graf č.21: Eliminácia stresu na pracovisku

21. Myslíte si, že je možné úplne eliminovať stres, ktorý na vás pôsobí na pracovisku?

47 odpovedí



Zdroj: *vlastné spracovanie*

V poslednej otázke nášho dotazníka sme zistili, že 29 respondentov, teda 61,7% zo všetkých odpovedí si myslí, že nie je možné eliminovať stres, ktorý na nich pôsobí na pracovisku. 13 respondentov označilo možnosť, že nevedia povedať, či je možné eliminovať stres na pracovisku.

5 Diskusia

Po úvodných otázkach nášho dotazníka, ktoré boli informatívneho charakteru (vek respondentov, pohlavie, pracovná pozícia, počet rokov vo firme a dosiahnuté vzdelanie) sme sa snažili už priamo zamerať na problematiku stresu. Najväčšia časť respondentov nám v našom dotazníku uviedla, že sú so svojim aktuálnym zamestnaním spokojní, **hodnotou 4** (hodnota 5 znamenala, že respondenti sú najviac spokojní so svojim zamestnaním, a hodnota 1 znamenala, že sú najmenej spokojní so svojim zamestnaním). Túto možnosť označila viac ako polovica všetkých respondentov. Takúto hodnotu môžeme považovať za dobrý výsledok, pretože môžeme vidieť, že v spoločnosti sú zamestnanci spokojní, čo znamená, že sa cítia na pracovisku dobre. V dotazníku sme zaznamenali aj hodnoty 5. Na druhú stranu sme v dotazníku mali aj 2 odpovede s hodnotou 1, čo znamená, že 2 zamestnanci sú so svojim zamestnaním najmenej spokojní. **Odporúčali** by sme preto takýmto zamestnancom, aby sa pokúsili porozprávať sa so svojimi nadriadenými alebo kolegami, a snažili sa zistiť prečo sú so svojim zamestnaním tak málo spokojní. Myslíme, si že takýto zamestnanci nepodávajú najlepší výkon, čo môže v konečnom dôsledku spôsobovať aj vznik stresu.

Nasledujúca otázka, ktorú sme položili respondentom v našom dotazníku mala za úlohu zistiť, či zamestnanci považujú svoje zamestnanie za stresujúce. Opäť mali na výber 5 hodnôt od 1-5, kde 1 znamenala, že respondenti považujú svoje zamestnanie za najmenej stresujúce, teda zamestnanie im spôsobuje minimálny stres, a hodnota 5, že respondenti považujú svoje zamestnanie za najviac stresujúce. Z výsledkov, ktoré sme získali z dotazníka nám najčastejšia vyšla odpoveď s **hodnotou 3**. Túto odpoveď môžeme označiť ako strednú hodnotu, teda najväčšia časť respondentov považuje svoje zamestnanie za priemerne stresujúce, čo znamená, že stres, ktorý prežívajú na pracovisku nie je ani extrémne vysoký, ale nie je ani minimálny. Samozrejme v našom dotazníku sme získali aj odpovede s hodnotou 1, čo znamená, že takýto zamestnanci pociťujú minimálny alebo až žiadny stres pri vykonávaní svojej práce. Myslíme si, že takýto pracovníci majú značnú výhodu oproti zamestnancom, ktorí označili vyššie hodnoty v tejto otázke, pretože sa môžu svojej práci venovať naplno bez strachu alebo stresu. Avšak 2 respondenti v našom dotazníku zvolili aj hodnotu 5, čo je ten horší prípad. Takýto zamestnanci teda uviedli, že stres, ktorý prežívajú na pracovisku alebo pri výkone pracovnej činnosti je veľmi vysoký. Naše **odporúčanie** pre zamestnancov, ktorí zvolili hodnotu 5 by bolo,

aby sa snažili identifikovať čo im spôsobuje najväčší stres, a na základe toho podniknúť určité opatrenia ako napríklad: zmenu pracovnej činnosti, či zmenu pracovnej pozície. Keby ani tieto kroky nepomohli pracovníkom zmierniť stres, odporúčali by sme zmenu práce, pretože ako aj v našej práci uvádzame, takéto vysoké pôsobenie stresu na organizmus môže mať vážne psychické, ale aj fyzické dôsledky pre človeka a jeho zdravie.

Pri ďalšej otázke sme chceli zistiť, či práca, ktorú respondenti vykonávajú im zasahuje do ich súkromného života. Táto otázka nás zaujímala hlavne preto, lebo pomocou naštudovanej literatúry sme zistili, že zasahovanie práce do súkromného života pracovníkov môže byť jeden z významných stresorov, ktorý zamestnancom spôsobuje stres. Na základe tejto informácie sme sformulovali aj **hypotézu 2**, ktorá znela: *Predpokladáme, že viac ako 50% pracovníkom zasahuje ich práca do súkromného života.* Na základe výsledkov dotazníka, môžeme jednoznačne túto hypotézu **potvrdiť**, keďže až 74,5% respondentov označilo možnosť, že im práca zasahuje do pracovného života. Myslíme si, že toto číslo je dosť vysoké. Samozrejme chápeme, že ľudia musia často odpovedať na emaily alebo musia riešiť dôležité telefonáty aj mimo svojej pracovnej doby. V niektorých prípadoch musia splniť niektoré úlohy, ktoré nestihli v práci. Na druhej strane musíme však spomenúť, že práve takéto zasahovanie práce do súkromného života často spôsobuje stres. Tento fakt sme zistili aj v otázke č. 12 nášho dotazníka, kde sme zistili, že zasahovanie práce do súkromného života je naozaj jeden z najčastejších stresorov, ktoré spôsobujú stres. Naše **odporúčanie** pre túto problematiku by bolo také, ktoré uvádzame aj v prvej kapitole našej diplomovej práce. Konkrétne sa jedná o „stanovenie si hraníc“. Máme na mysli, že človek by si mal vedieť stanoviť nejaké konkrétne hranice ako napríklad: nebude odpovedať na emaily z práce pri rodinnej večeri alebo po 18 hodine. Ako sme už spomenuli, tak nie vždy je to určite možné a často sa musia riešiť veci aj keď nám to nie je príjemné, ale práve takéto maličkosti by mohli pomôcť znížiť pôsobenie stresu.

Pomocou nášho dotazníka sme chceli tiež od respondentov zistiť, či stres, ktorý prežívajú na pracovisku môže mať aj „pozitívne“ dôsledky na ich prácu. Táto otázka nás zaujala hlavne kvôli tomu, že v naštudovanej literatúre sme sa dočítali, že stres môže mať aj pozitívny vplyv na prácu. Myslíme tým, že pracovník, na ktorého pôsobí stres môže pracovať rýchlejšie alebo podávať vyšší pracovný výkon. Bolo preto zaujímavé zistiť, či takýto „pozitívny“ stres zažívajú

aj pracovníci spoločnosti, v ktorej sme realizovali náš výskum. Pri tejto otázke sme taktiež sformulovali jednu z našich **hypotéz**, ktorá znela: *Predpokladáme, že určité množstvo stresu, ktoré pôsobí na zamestnancov môže mať „pozitívny“ vplyv na ich pracovnú činnosť.* Ako aj predchádzajúcu hypotézu, tak aj túto môžeme **potvrdiť**, pretože 44% respondentov nám v dotazníku uviedlo, že pri svojej pracovnej činnosti zažívajú aj pozitívny stres. Myslíme si, že takýto pozitívny stres môže mať v niektorých situáciách naozaj dobré účinky na pracovný výkon zamestnanca. Na druhú stranu musíme však povedať, že aj takýto pozitívny stres by sa nemal „preháňať“, pretože ak takýto stres zažíva zamestnanec veľmi často, tak nakoniec to môže mať negatívne následky na jeho psychické a fyzické zdravie. Všetko samozrejme závisí od jednotlivého človeka, pretože každý jeden človek zvláda pôsobenie stresu inak. Preto je ťažké s určitosťou povedať, či takýto pozitívny stres je naozaj prospešný pre samotného zamestnanca v dlhšom časovom období.

Chceli sme tiež zistiť aké majú zamestnanci vzťahy so svojimi kolegami na pracovisku, pretože sme sa pomocou naštudovanej literatúry dozvedeli, že zlé vzťahy s kolegami na pracovisku sú tiež jedným z významných stresorov. Veľmi nás potešilo, keď sme z výsledkov zistili 59,6% respondentov uviedlo, že majú výborné vzťahy s kolegami na pracovisku a 34% respondentov má dobré vzťahy. Myslíme si, že vytváranie dobrých pracovných vzťahov s kolegami na pracovisku môže mať veľmi pozitívny vplyv na samotnú pracovnú činnosť. Pretože keď má zamestnanec dobré vzťahy, tak nevznikajú zbytočné konflikty a hádky, ktoré môžu zamestnancov zbytočne stresovať. Sme tiež veľmi radi, že ani jeden respondent neoznačil možnosť, že má zlé vzťahy na pracovisku so svojimi kolegami.

Na túto otázku sme v našom dotazníku nadviazali ďalšou podobnou otázkou, pri ktorej sme chceli zistiť, či práve tieto pracovné vzťahy na pracovisku ovplyvňujú ich pracovný výkon. Tu sme znovu sformulovali **hypotézu 3**, ktorá znela: *Predpokladáme, že pracovné vzťahy na pracovisku u väčšiny pracovníkov ovplyvňujú ich pracovný výkon.* Túto hypotézu vzhľadom na výsledky dotazníka tiež **potvrďujeme**. Z výsledkov môžeme jasne vidieť, že väčšina respondentov označila hodnoty 3,4 a 5. Hodnota 5 znamenala, že zamestnanci si myslia, že ich pracovné vzťahy na pracovisku ovplyvňujú ich pracovné vzťahy v najväčšej miere. Znovu bola použitá stupnica od 1-5. Tak ako sme už spomínali, dobré vzťahy na pracovisku sú veľmi dôležité pre každého jedného zamestnanca, ale aj pre celú spoločnosť.

Jednou z najdôležitejších otázok nášho dotazníka bola otázka, pri ktorej sme sa snažili zistiť čo u zamestnancov spoločnosti najčastejšie spôsobuje stres. Pri tejto otázke sme sformulovali našu poslednú **hypotézu 4**, ktorá znela: *Predpokladáme, že najčastejším stresorom, ktorý u pracovníkov vyvoláva stres sú zlé vzťahy s kolegami alebo nadriadenými na pracovisku.* Našu poslednú hypotézu sme vzhľadom na výsledky dotazníka museli **zamietnuť**. Medzi najčastejší stresor, ktorý zamestnanci označovali v dotazníku je **Práca pod časovým tlakom**. Myslíme si, že s týmto stresorom sa potykajú zamestnanci vo väčšine firmách, keď musia odovzdať nejakú prácu alebo podklady. Naše **odporúčanie** pre takýchto zamestnancom by bolo také, že zamestnanci, ktorí zvolili túto možnosť by sa mali pokúsiť lepšie si rozvrhnúť svoj čas na danú prácu alebo popracovať na svojom time-manažmente. Tu však nastáva otázka, či by to zamestnancom vôbec pomohlo. Druhý pohľad na vec môže byť, že zamestnanci majú svoj čas správne rozvrhnutý, ale úlohy, ktoré dostávajú od vedenia sú tak náročné, že je problém ich zvládnuť s predstihom. V tejto situácii by sme odporúčali spoločnosti, aby sa snažila úlohy pre zamestnancov zjednodušovať, pretože pri momentálnej situácii veľa zamestnancom spôsobuje stres práve práca pod časovým tlakom. Druhým najčastejším stresorom pre zamestnancom spoločnosti je **Prepracovanosť**. Tu si myslíme, že tento stresor má istý súvis s predchádzajúcim stresorom. Zamestnanci, ktorí dostávajú veľmi zložité úlohy na vypracovanie nemajú dostatok času, resp. ho majú málo na vypracovanie, a tak musia pracovať dlhšie, a sú prepracovaní. Tretím najčastejším stresorom bolo **Zasahovanie práce do súkromného života**. Opäť tu môžeme vidieť istý súvis medzi predchádzajúcimi stresormi. Pracovníci, ktorí musia pracovať pod časovým tlakom nestíhajú, sú prepracovaní, a tak si musia často prácu nosiť aj domov, aby ju stihli v čas vypracovať. To, že musia pracovať aj doma im znova spôsobuje stres. Môžeme teda povedať, že najčastejším stresorom pre pracovníkom je práca pod časovým tlakom, a následne vďaka tomuto stresoru sa pridávajú ďalšie ako prepracovanosť a zasahovanie práce do súkromného života. Naše **odporúčanie** by teda bolo, aby sa spoločnosť snažila zjednodušiť úlohy pre pracovníkov alebo im poskytnúť viac času na vypracovanie. Samozrejme nevieme povedať ako presne to v spoločnosti funguje, koľko času majú pracovníci na vypracovanie zadanej úlohy. Naše odporúčanie vyslovujeme čisto na základe výsledkov z dotazníka. Vďaka výsledkom dotazníka môžeme teda predpokladať, že ak by pracovníci nemuseli tak často pracovať pod časovým tlakom, ich stres by nebol taký veľký.

Keď sme už dokázali identifikovať najčastejšie stresory, ktoré spôsobujú stres u pracovníkom, tak sme chceli zistiť či pracovníkov okrem toho stresujú viac psychické alebo fyzické faktory na pracovisku. Medzi fyzické faktory sme pracovníkom uviedli napríklad: zlé pracovné prostredie, chlad alebo teplo. Medzi psychické faktory zase: konflikty s kolegami, frustráciu alebo nedostatočné finančné ohodnotenie. Z výsledkov dotazníka jednoznačne môžeme vidieť, že pracovníkom spoločnosti oveľa viac spôsobujú stres psychické faktory. Môžem teda skonštatovať, že spoločnosť, v ktorej zamestnanci pracujú má dobré pracovné prostredie pre pracovníkov, pracovníci nepocitujú hluk, teplo alebo chlad pri svojej práci. Naopak stres im spôsobujú práve psychické problémy na pracovisku. Pre spoločnosť by sme teda mohli **odporučiť**, aby sa viac zamerala na psychickú stránku zamestnancov a snažila sa riešiť napríklad vzniknuté konflikty na pracovisku a podobne. Samozrejme, ak niektorý zamestnanec takýto problém zažíva, je najlepšie ísť za svojim nadriadeným a o probléme ho informovať.

V poslednej kapitole našej práce sme teda zistili, čo zamestnancom spôsobuje najčastejšie stres, a teraz sme chceli zistiť ako sa u nich tento stres prejavuje. Vďaka výsledkom dotazníka sme zistili, že najčastejšie sa prejavuje pôsobenie stresu u pracovníkov fyzickými a psychickými príznakmi zároveň. Teda môžem povedať, že zamestnanci, ktorí zažívajú stres môžu mať bolesti brucha, potenie, ale zároveň aj podráždenosť alebo nespavosť. Je zaujímavé spomenúť, že 4 respondenti označili možnosť, že sa u nich stres neprejavuje.

Pokúšali sme sa tiež zistiť, či v spoločnosti, kde respondenti pracujú sa nachádzajú nejaké antistresové aktivity ako napríklad: odpočinková miestnosť, biliard, šípky a podobne. Odpoveď, ktorú sme získali bola jednohlasne „nie“. Naše **odporúčanie** pre spoločnosť by teda bolo, aby sa pokúsili pridať nejaké antistresové aktivity na pracovisko. Myslíme si, že aj takéto veci môžu zamestnancom, ktorí sú pod stresom na pár minút „vypnúť“, čo môže v končnom dôsledku zlepšiť ich pracovný výkon, a tiež môžu takýmto spôsobom zlepšiť aj pracovné vzťahy na pracovisku pomocou spomínaných spoločenských hier.

Považovali sme tiež za dôležité sa zamestnancov spýtať či majú možnosť na sebe alebo na svojich kolegoch pozorovať pôsobenie stresu. Najčastejšie možnosti, ktoré respondenti označovali boli: vznik konfliktov na pracovisku, zníženie výkonnosti a zvýšená absencia

v práci. Môžeme teda skonštatovať, že stres na pracovisku má veľmi negatívne dôsledky na celú spoločnosť, a preto je dôležité venovať tejto problematike dostatočnú pozornosť.

Keď sme už v našej práci zistili čo u zamestnancov spôsobuje stres, ako sa prejavuje u nich samotných alebo u kolegov, tak nás zaujímalo čo pomáha respondentom pri odbúravaní najviac. Najčastejšie odpovede, ktoré sme získali boli: relax, šport, trávenie času s rodinou a kamarátmi. Pri tejto otázke môžeme ešte znova spomenúť antistresové aktivity, ktoré by aj podľa odpovedí vedeli znížiť stres u zamestnancov. Napríklad spomínaná odpočinková miestnosť, ktorá by zamestnancom pomohla nachvíľu zrelaxovať, a tak znížiť hladinu stresu.

Po odporúčaníach, ktoré sme my navrhli spoločnosti pri predchádzajúcich otázkach, sme chceli priamo od respondentov zistiť, aké odporúčania by navrhli oni pre zníženie stresu na pracovisku. Z výsledkov dotazníka sme zistili, že najčastejšia odpoveď bola lepšia komunikácia a vzťahy s nadriadenými. Môžeme teda predpokladať, že respondenti nemajú pocit, že majú príliš dobré vzťahy so svojimi nadriadenými alebo chýba správna komunikácia. Druhá najčastejšia odpoveď bola zníženie počtu úloh a pracovnej náplne. Pri tejto odpovedi má opäť súvis najčastejší stresor, ktorý nám vyšiel v dotazníku – práca pod časovým tlakom. Môžeme teda vidieť, že samotní zamestnanci by odporučili spoločnosti zníženie počtu úloh a pracovnej náplne, tak ako sme to aj my odporučili v nadväznosti na najčastejší stresor.

Na záver nášho dotazníka sme chceli ešte zistiť, či sa respondenti niekedy zúčastnili prednášky, resp. tréningu, ktorý sa týkal problematiky stresu na pracovisku. 25,5% respondentov nám uviedlo, že sa takéhoto tréningu niekedy zúčastnili. Pri otázke či si respondenti myslia, či by bol záujem o takúto prednášku v ich spoločnosti 66% respondentov uviedlo možnosť „áno“.

Odporúčali by sme spoločnosti, aby zvažila takúto možnosť pre zamestnancov, ktorá by im mohla pomôcť redukovať, resp. eliminovať ich pracovný stres, a tým by sa zvýšila ich pracovná výkonnosť. Poslednou otázkou dotazníka sme sa chceli pre zaujímavosť dozvedieť, či si respondenti myslia, že je možné úplne eliminovať stres, ktorý na nich pôsobí na pracovisku. Najčastejšia odpoveď, ktorú sme získali bola „nie“. S touto odpoveďou celkom súhlasíme, pretože vieme, že každý človek, ktorý pracuje v spoločnosti je iný, má inú povahu, osobnosť, a tak je veľmi ťažké dosiahnuť dokonalého pracovného prostredia alebo pracovných vzťahov.

Medzi **najdôležitejšie odporúčania**, ktoré navrhujeme spoločnosti implementovať na elimináciu stresu na základe nášho skúmania patria:

- Zamestnanci, ktorí uviedli, že sú so svojim zamestnaním spokojní „najmenej“ by sa mali pokúsiť zistiť čo im spôsobuje takú veľkú nespokojnosť. Odporúčali by sme teda porozprávať sa s nadriadeným, alebo so spolupracovníkmi, ktorí by im mohli pomôcť zistiť prečo sú nespokojní so svojim zamestnaním, a následne sa snažiť tento stav napraviť. Myslíme si, že takýto nespokojní zamestnanci nepodávajú najvyšší pracovný výkon, čo môže v konečnom dôsledku spôsobovať vznik stresu.
- Pre zamestnancov, ktorí uviedli, že im práca spôsobuje príliš vysoký stres by sme odporučili, aby sa snažili zistiť, čo im takýto veľký stres na pracovisku spôsobuje, a následne na základe tohto zistenia by mali podniknúť určité opatrenia ako napríklad: zmenu pracovnej činnosti alebo pracovnej pozície. Ak by ani jedna z uvedených vecí nepomohla, odporúčili by sme takýmto zamestnancom zmeniť prácu, pretože takéto veľké pôsobenie stresu môže mať vážne následky na ich zdravotný stav.
- Pri zamestnancoch, ktorým práca zasahuje do súkromného života by sme odporučili, aby si stanovili určité hranice ako napríklad: nezdvíhať pracovné telefonáty počas rodinnej večere alebo počas trávenia času s deťmi a rodinou.
- Po zistení najčastejšieho stresora *Práca pod časovým tlakom* sme navrhli odporúčanie zamestnancom, ale aj nadriadeným.
 - Pri zamestnancoch odporúčame pri práci lepši time-manažment, ktorý by im pomohol lepšie si rozvrhnúť svoju prácu, a tak by sa mohli vyhnúť veľkému časovému tlaku
 - Pre nadriadených odporúčame, aby sa pokúsili zjednodušovať, resp. nezadávať veľmi časovo náročné úlohy pre zamestnancov, alebo im poskytnúť viac času na danú úlohu, pretože takéto úlohy im spôsobujú najväčší stres
- Pre spoločnosť by sme odporučili, aby sa viac zamerali na psychickú stránku svojich zamestnancov a snažili sa viac riešiť hádky, konflikty alebo nezhody, ktoré vznikli na pracovisku, pretože väčšine zamestnancom spôsobujú stres viac psychické faktory ako fyzické.

- Pre spoločnosť by sme taktiež odporučili zavedenie vhodných antistresových aktivít na pracovisko, ktoré by pomohli zmierniť stres pracovníkov.
- Posledné odporúčanie, ktoré uvedieme je zlepšiť komunikáciu medzi pracovníkmi a nadriadenými. Zamestnanci by sa nemali báť ísť za svojimi nadriadenými, ak ich niečo trápi alebo im niečo vadí na ich pracovisku. Manažér, resp. nadriadený pracovník by si mal ich návrhy vypočuť a spoločnými silami by mali doceliť to, aby boli spokojné obe strany. Účelom nie je zostaviť zoznam sťažností, ale prísť s efektívnym plánom na zvládanie stresových faktorov, ktoré pracovník identifikoval.

Záver

Ako sme už veľakrát v našej diplomovej práci spomínali, stres pôsobí na každého jedného človeka či už v osobnom alebo pracovnom smere. Výnimkou nie je ani spoločnosť, v ktorej sme realizovali náš výskum ohľadom stresu na pracovisku. Cieľom našej diplomovej práce bolo identifikovať stresové faktory v konkrétnom podnikovom prostredí a navrhnúť možnosti ich eliminácie.

Náš výskum sme uskutočnili pomocou anonymného dotazníka, ktorý sa skladal z 21 zatvorených otázok. Dotazník sme rozposlali medzi zamestnancov spoločnosti. Z odpovedí, ktoré sme získali sa nám podarilo získať odpovede na náš hlavný cieľ, čiastkové ciele a hypotézy, ktoré sme sformulovali v kapitole *Cieľ práce*.

Pomocou našej diplomovej práce sa nám podarilo zistiť, že má význam sa zaoberať problematikou stresu. Vďaka nášmu výskumu sa nám podarilo identifikovať najčastejšie stresory, ktoré spôsobujú zamestnancom spoločnosti stres, zistili sme ako sa stres u zamestnancov prejavuje alebo ako so stresom zamestnanci bojujú.

Následne sme sa pomocou naštudovanej domácej, ale i zahraničnej literatúry pokúsili ponúknuť riešenia pre spoločnosť, ktorými by mohli znížiť stres u zamestnancov.

Na záver môžeme povedať, že skoro každý jeden zamestnanec prežíva vo svojom zamestnaní stres. Tento stres je škodlivý pre samotného zamestnanca, ale aj pre spoločnosť, v ktorej pracuje. Je veľmi ťažké pôsobenie stresu úplne eliminovať, pretože každý jeden zamestnanec je v niečom špecifický, čo znamená, že na každého jedinca vplýva stres rozdielne, inak sa prejavuje, má iné dôsledky, a niečo iné ho vyvoláva. Tak ako aj väčšina respondentov v dotazníku si myslíme, že nie je možné stres na pracovisku úplne eliminovať u každého jedného zamestnanca, ale je možné ho len redukovať, resp. znižovať jeho pôsobenie pomocou rôznych opatrení zo strany samotných zamestnancov alebo spoločnosti.

Zoznam použitej literatúry

Knižné zdroje:

BARTŮŇKOVÁ, Staša. *Stres a jeho mechanizmy*. Praha: Karolinum, 2010, 138 s. ISBN 9788024618746

BERRYOVÁ, Lilly. *Psychológia v práci*. Bratislava: IKAR, 2009, 696 s. ISBN 9788055118420

CEJTHAMR, Václav – DĚDINA, Jiří. *Management a organizační chování*. Praha: Grada, 2010, 352 s. ISBN 9788024733487

ČELEDOVÁ, Libuše – ČEVELA, Rostislav. *Výchova ke zdraví*. Praha: Grada, 2010, 126 s. ISBN 9788024732138

DOBRÍKOVÁ, Patricia. *Zvládanie záťažových situácií*. Bratislava: SAP, 2007, 126 s. ISBN 978-80-89271-20-7

GEIST, Bohumil. *Psychologický slovník*. Vydavatel'stvo Vodnář, 2000. 425 s. ISBN 80-86226-07-7

KEBZA, Vladimír. *Chování člověka v krizových situacích*. Praha: Česká zemědělská univerzita, 2015, 142 s. ISBN 978-80-213-2591-3

KOCIANOVÁ, Renata. *Personální řízení*. Praha: Grada, 2012, 149 s. ISBN 9788024732695

KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres*, Praha: Grada, 1994. 190 s. ISBN 80-7169-121-6.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie nemoci*, Praha: Grada, 2002. 197 s. ISBN 80-247- 0179-0.

LYSÁ, Anna. *Ako poraziť stres*. Bratislava: Belimex, 2004, 217 s. ISBN 80-89083-54-4

MALČEKOVÁ, Eva – VAŠAŠOVÁ, Zlata. *Človek v pracovnom prostredí*. Banská Bystrica: Fakulta humanitných vied Univerzity Mateja Bela. 2007. 254 s. ISBN 978-80-8083-422-7

MATOUŠEK, Oldřich. *Pracovní stres a zdraví*. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2003, 20s. ISBN 80-903604-1-6.

MRAVEC, Boris. *Stres a adaptácia*. Bratislava: SAP, 2011, 332.s ISBN 978-81-8095-067-5

NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie téměř pro každého*. Praha: Academia, 2004, 300 s. ISBN 8020011986

PAUKNEROVÁ, D. a kol.: *Psychologie pro ekonomy a manažery*. 2. vyd. Praha: Grada, 2007, 254 s. ISBN 8024717069.

PLAMÍNEK, Jiří. *Sebepoznání, sebeřízení a stres – praktický atlas sebezvládnutí 2*. Praha: Grada, 2008, 178 s. ISBN 8024725932

PLAMÍNEK, Jiří. *Sebepoznání, sebeřízení a stres*. Praha: Grada Publishing, 2013, 192 s. ISBN 978-80-247-4751-4

POVRAZNÍK, Ján a kol. *Celostný manažment*. 3. vyd. Bratislava: Poradca podnikateľa, spol. s.r.o, 2007. 428 s. ISBN 970-80-88931-73-7

RUDY, Ján – SULÍKOVÁ, Rozália - LAŠÁKOVÁ, Anna – FRÁTOVIČOVÁ, Jana – MITKOVÁ, Ľudmila. *Organizačné správanie*. 2.vyd., Bratislava: Faber 2010, 255 s. ISBN 80-89019-07-2

RUDY, Ján – SULÍKOVÁ, Rozália – LAŠÁKOVÁ, Anna – FRÁTRIČOVÁ, Jana – MITKOVÁ, Ľudmila. *Manažment a organizačné správanie*. MV-Wissenschaft, 2013, 352 s. ISBN 9783869919133

SCHREIBER, Vratislav. *Lidský stres*. Praha: Academia, 2001, 106 s. ISBN 8020002405

SLAVÍK, Milan. *Vysokoškolská pedagogika*. Praha: Grada Publishing, 2012, 256 s. ISBN 978-80-247-4054-6

STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010, 112 s. ISBN 9788024735535

SZARKOVÁ, Miroslava. *Psychológia pre manažérov a podnikateľov*. 3. vyd. Bratislava: Sprint dva, 2009, 172 s. ISBN 978-80-89393-00-8

URBAN, Jan. *Jak zvládnout 10 nejobtížnějších situací manažera*. Praha: Grada, 2008, 208 s. ISBN 8024724652

URBAN, Jan. *Řízení lidí v organizaci*. Praha: ASPI Publishing, s.r.o. , 2003. 300s. ISBN 80-86395-46-4

Internetové zdroje:

Coping with stress at work [online], 2018. Dostupné na: <https://www.apa.org/topics/healthy-workplaces/work-stress>

Healthy ways to handle life's stressors [online] 2019. Dostupné na: <https://www.apa.org/topics/stress/tips>

OBEREIGNERU, Radko. *Psychosomatika a teorie stresu* [online]. 2010. Dostupné na: <https://docplayer.cz/3220559-Psychosomatika-a-teorie-stresu.html>

Stres a psychosociálne riziká [online]. Dostupné na: <http://osha.europa.eu/sk/topics/stress>

Stress and Coping Mechanisms: A Historical Overview [online], 2005. Dostupné na: <https://www.mcser.org/journal/index.php/mjss/article/view/5927/5699>

Stress effects on the body [online] 2018. Dostupné na: <https://www.apa.org/topics/stress/body>

Workplace stress: A neglected aspect of mental health wellbeing, [online] 2017. Dostupné na: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5819024/>

Prílohy

Príloha č.1 – vzor dotazníka