



PREŤAŽENOSŤ A ÚNAVA ZAMESTNANCOV V NEVÝROBNEJ SFÉRE

CONGESTION AND FATIGUE OF EMPLOYEES IN NON- PRODUCTIVE SPHERE

Helena ŠIMKOVÁ - Vladimíra VANSOVÁ

Abstract

Perhaps we find an employee who does not feel overloaded at work. There are many different methods, such as congestion successfully. Address should also work as a family. It's good to find the optimal balance between the responsibilities and joys, because only if there is harmony in work and personal life, employees may be a long and successful and happy in their work.

Key words

Congestion, Personnel, Production and Non-productive Sphere, Work Stress.

Úvod

Každý zamestnanec sa snaží vykonávať svoju prácu čo najlepšie, i keď sa neho kladú čoraz väčšie požiadavky. Tlačia ho termíny aj nadriadení. Každý problém sa zdá byť dôležitý. Pridávajú sa nadčasy, voľného času je čoraz menej. Nastupuje pracovná únava, nespavosť a práca prináša čoraz menej potešenia. K problémom potom začína dochádzať aj v osobnom živote. Preťaženosť v práci vzniká často postupne, preto si ju zamestnanec spočiatku ani neuvedomuje.

Zisťovanie informačnej preťažnosti zamestnancov

Preťaženosť zamestnancov sme zisťovali v Allianz, Slovenská poisťovňa, a.s. Jej zamestnanci musia prijať denne veľké množstvo informácií, z ktorých si musia dokázať vybrať len tie najdôležitejšie. Zároveň musia hľadať spôsoby, ako zaujať svojich klientov. Zamestnanca si môžeme predstaviť ako informačný systém, ktorý má vstupy aj výstupy. Ľudský mozog má veľkú, ale limitovanou schopnosťou získavať, spracovávať a ukladať informácie. V poslednom čase, práve v dôsledku informačnej explózie, nastáva u mnohých zamestnancov informačné preťaženie.

Na základe rozhovorov so zamestnancami poisťovne sme dospeli k záveru, čo nám potvrdila aj viac ako polovica opýtaných zamestnancov, že ak chcú uspieť v práci, potrebujú denne veľké množstvo informácií a veľa času strávia ich vyhľadávaním. Asi dve tretiny zamestnancov sa priznalo, že ich pracovný aj osobný život trpí v dôsledku stresu, spôsobeného informačným preťažením. V odbornej literatúre sa uvádza, že syndróm informačnej únavy vplyva na analytické schopnosti, čím znemožňuje koncentráciu, čo následne vedie k robeniu chýb a spôsobuje aj problémy v komunikácii. Okrem toho sa dve tretiny manažérov nazdáva, že práve informačné preťaženie spôsobuje nespokojnosť zamestnancov s vykonávanou prácou. V dôsledku informačného preťaženia bývajú unavení a svoj zhoršený zdravotný stav pripisujú práve informačnému stresu. Informačné preťaženie aj informačný stres tiež spôsobujú, že niektoré informácie pre ich veľké množstvo musíme ignorovať, a na niektoré časom zabudneme. To vyvoláva u zamestnancov pocit neistoty



a často tiež pokles ich výkonnosti. Z dlhodobého hľadiska práve informačne preťaženie môže spôsobovať u nich bezmocnosť, depresiu, dokonca až profesionálne vyhorenie.

Pretože zamestnanci potrebujú k svojej každodennej práci neustály prísun nových informácií, vyhľadávajú ich nielen počas pracovnej doby, ale aj v čase voľna aj cez víkendy. Pritom je vedecky dokázané, že zamestnanec vyrušený vo svojej práci e-mailom alebo telefónom, má krátkodobo znížené IQ v priemere až o 10 bodov.

Stavy psychickej únavy

Každá pracovná činnosť zamestnancov poisťovne vyvoláva u nich určitý stupeň aktivácie, ktorú sprevádza vznik únavy. V závislosti od rôznych vplyvov práce, pracovného okolia a tiež aj osobnostných faktorov, dochádza k psychickým stavom podobným únave – k monotónii a psychickej saturácii.

Stav monotónie

Monotónia je definovaná ako subjektívny stav zníženej psychickej aktivity, vznikajúci spravidla pri dlhšie vykonávanej práci výkonovými a fyziologickými symptómami.

Ako psychické symptómy, ktoré vplyvajú na pracovný výkon, uviedli zamestnanci poisťovne pocit unavenosti, ospalosti, nechutenstvo a pod.

K fyziologickým symptómom, ktoré ich ovplyvňujú počas práce, sa nevyjadrili. Všeobecne sa k nim zaraďuje napr. zníženie frekvencie pulzu, pokles krvného tlaku, zmeny v EEG a pod.

Na monotóniu okrem uvedených symptómov pôsobia ešte ďalšie, ktoré sa navzájom prelínajú. Sú to jednak osobnostné charakteristiky zamestnancov, samotnej práce a pracovnej situácie, ktorou je jednotvárnosť v práci, jej dlhé trvanie a obtiažnosť, ako napr. nedostatočné osvetlenie na pracovisku, nedostatok farebných podnetov, teplo alebo zima na pracovisku, hluk a pod.

Ako sme ďalej z rozhovorov so zamestnancami zistili, veľký vplyv na nich majú hlavne sociálne charakteristiky, ako napr. pracovná morálka, medziľudské vzťahy, atď. Presvedčili sme sa tiež, že príčinu monotónie treba hľadať aj v špecifických individuálnych dispozíciách, či charakteristikách zamestnancov - veku, vzdelaní, typu osobnosti, inteligencii. Prekvapivé bolo pre nás zistenie, že mladší zamestnanci znášajú monotóniu horšie ako starší, a čím je úroveň vzdelania vyššia, tým viac sú na ňu citlivejší. Únava, ktorú zamestnanci riešia tabletkami na spanie, prípadne alkoholom, to všetko napomáha k vzniku stavov monotónie.

Z prieskumu medzi zamestnancami poisťovne tiež vyplynulo, že saturácia môže vzniknúť pri každej činnosti. Najhoršie je zvládnuť psychickú saturáciu (nasýtenosť či presýtenosť), t.j. stav averzie, nechuti k práci, odpore voči práci. Tento stav nastáva u nich vtedy, keď sú svojou prácou presýtení. Zamestnanci majú v tom prípade dojem, že prešľapujú na jednom mieste, majú pocit, že ich už nič nové nemôže prekvapiť. Z uvedeného nám vyplynulo, že príčinu psychickej saturácie treba hľadať najmä v motivácii zamestnancov.

Symptómy psychickej saturácie sa prejavujú u zamestnancov poisťovne podráždenosťou, bolesťami hlavy, chrbta a pod. Ak sa vyskytnú u nich tieto prejavy, ovplyvňuje to negatívne ich pracovný výkon, dokonca, ako sa niektorí vyjadrili, že niekedy by najradšej zmenili zamestnanie.

Zdravý životný štýl

Zdravý životný štýl je predpokladom k tomu, aby boli zamestnanci schopní v práci vypnúť. Cvičenie produkuje v organizme enzýmy, ktoré odbúravajú stres, preto by nemali byť leniví, ako sa sami priznali, a mali by využiť napr. obedňajšiu prestávku na desaťminútovú



prechádzku. Ako sme z rozhovorov s nimi ďalej zistili, nepravidelne sa stravujú a konzumujú málo zeleniny a ovocia.

Vedieť „vypnúť“

Zamestnanci by sa mali venovať koníčkum, chodiť do kina, zabávať sa, tráviť čas so svojou rodinou. Ako nám v rozhovoroch potvrdili, je to niekedy veľmi ťažké, i keď všetky tieto aktivity im pomáhajú zregenerovať sa a načerpať nové sily. Často vyhľadávajú spoločnosť spolupracovníkov, ktorí sú stále pozitívne naladení. Ich energia sa automaticky prenáša aj na nich.

Zosúladenie pracovného a rodinného života

Zamestnávateľa si uvedomujú dôležitosť slova „kvalitný“ pracovník a v škále zamestnaneckých benefitov sa čoraz častejšie, okrem klasických výhod, ako napr. podpora jazykového vzdelávania, športových či kultúrnych aktivít, rozšírenej zdravotnej starostlivosti a pod., realizujú aj benefity orientované na zamestnancov s rodinami, ktoré majú vplyv na rovnováhu ich pracovného aj rodinného života.

Predovšetkým ženy, pracujúce v danej poisťovni, oceňujú ústretový prístup zamestnávateľa v týchto otázkach. Možnosť napr. práce z domu, flexibilného či skráteného pracovného času, je hlavne pre matky s malými deťmi a ženy prichádzajúce späť do zamestnania po materskej dovolenke, často kľúčové pre ich pracovné nasadenie.

Schopní zamestnanci dokážu úspešne a efektívne riadiť nielen svoju prácu, ale aj svoj život. Tlak na rovnováhu medzi pracovným a rodinným životom je v dnešnom stresovom pracovnom prostredí veľký. Dokážu si vyvážiť svoje denné aktivity a zároveň viesť aj uspokojivý rodinný život.

Záver

Preťaženosť v práci nepociťujú len manažéri ale každý zamestnanec poisťovne. Pokiaľ cítia, že už nevládzu, sú unavení, podráždení, mali by vypnúť a oddýchnuť si, pretože sa to môže odraziť nielen na ich výkonnosti, robení chýb, ale môže sa to tiež prejaviť aj na ich zdravotnom stave.

Tiež by nemali myslieť na prácu, keď sú so svojou rodinou, lebo len tak si môžu oddýchnuť a relaxovať. S rodinou by mali tráviť čo najviac času. Obmedziť by mali aj prácu cez víkendy a viac sa venovať športu, svojim záľubám, či priateľom.

Tento článok bol vytvorený realizáciou grantového projektu VEGA č. 1/0102/11 Metódy a techniky experimentálneho modelovania vnútropodnikových výrobných a nevýrobných procesov.

Kľúčové slová

Preťaženosť, zamestnanci, výrobná a nevýrobná sféra, práca, stres.

Použitá literatúra

- [1] Armstrong, M. :*Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy*. 10. vydání, Grada Publishing a.s., 2007. ISBN 8024714078,
- [2] Beroušek, P., Hüttlová, E.: *Organizace práce v podniku*. Praha, Oeconomica, 2004. ISBN 802450782X,



- [3] Blašková, M.: *Riadenie a rozvoj ľudského potenciálu*. vydala Žilinská univerzita, 2003. ISBN 80-8070-034-6,
- [4] Dědina, J., Cejthamr, V.: *Management a organizační chování*. Grada Publishing a.s., 2005. ISBN 8024713004,
- [5] Enkelman, N.: *Sila motivácie – Ako motivovať seba aj iných*. Bratislava, Slovo spol. s.r.o., 1997,
- [6] Trebuňa, P., Šimková, H.: *Kríza ako výzva pre riadenie ľudských zdrojov*. In: Transfer inovácií. Č. 13 (2009), s. 203-205. - ISSN 1337-7094 Spôsob prístupu:
<http://www.sjf.tuke.sk/transferinovacii/pages/archiv/transfer/13-2009/pdf/203-205.pdf>,
- [7] Vansová, V.: Diplomova práca, 2010.

Použitá literatúra

Ing. HELENA ŠIMKOVÁ, CSc.
Technická univerzita v Košiciach
Ekonomická fakulta
Katedra regionálnych vied a manažmentu
Němcovej 32 040 01 Košice
e-mail: helena.simkova@tuke.sk