

Posudzovanie determinantov stresu a zvládania stresu v prostredí obchodu

PhDr. Mgr. Anna Tomková, PhD.*
Prešovská univerzita v Prešove
Katedra manažérskej psychológie
Konštantínova ul. 16, 080 01 Prešov, Slovakia
anna.tomkova@unipo.sk

doc. PaedDr. Zuzana Birknerová, PhD.
Prešovská univerzita v Prešove
Katedra manažérskej psychológie
Konštantínova ul. 16, 080 01 Prešov, Slovakia
zuzana.birknerova@unipo.sk

Ing. Annamária Sciranková, EMBA
Externá doktorandka
Prešovská univerzita v Prešove
Fakulta manažmentu, ekonomiky a obchodu
Konštantínova ul. 16, 080 01 Prešov, Slovakia
annamaria.scirankova@smail.unipo.sk

Abstrakt

Príspevok sa zaoberá problematikou stresu a jeho zvládaním v prostredí obchodu. Cieľom prieskumu bolo zistiť existenciu rozdielov v posudzovaní a vnímaní determinantov ako je stres a zvládanie stresu na vzorke 122 respondentov vo veku od 18 do 55 rokov. Zistené výsledky nám priniesli pohľad na odlišnosti vo vnímaní stresu a zvládania stresu u obchodníkov a zákazníkov. Pozornosť sme zamerali na to, aký pohľad majú zákazníci a obchodníci na to, keď je obchodník v práci vystavený stresu.

Kľúčové slová

stres, zvládanie stresu, obchod, obchodníci, zákazníci

Informácia

Tento príspevok je jedným z čiastkových výstupov v súčasnosti riešeného vedecko-výskumného grantu 018PU-4/2023 KEGA Tvorba tréningového programu rozvoja podnikateľských zručností a metakognitívnych schopností v kontexte eliminácie Dunning-Krugerovho efektu.

1. Úvod

Prostredie obchodu môže byť pre obchodníka veľmi stresujúcou záležitosťou. Dostáva sa do každodennej konfrontácie so zákazníkmi, dodávateľmi, odberateľmi. Vo sfére obchodu sú stresové situácie často sa vyskytujúce, preto nie je na škodu sa ich naučiť začať zvládať a predísť tak rôznym zdravotným problémom,

© Published by Journal of Global Science.

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. The moral rights of the named author(s) have been asserted.

či už fyzickým alebo psychickým ako je napríklad vyhorenie. Jedným z pomocníkov pre obchodníka môže byť aj asertívne správanie, ktorým vie presadiť svoje požiadavky neagresívnym spôsobom a vie prijať návrhy druhých ľudí. Naopak, ak mu niekto vnucuje svoje postoje, s ktorými nie je v súlade, dokáže vyjadriť stále svoj názor. Naďalej však rešpektuje názory okolia, kolegu, nadriadeného, ale aj zákazníka.

2. Základné teoretické východiská

Stres je opotrebovanie v dôsledku zmeny prostredia, ktoré naša myseľ a telo pociťuje. Je samovoľnou odpoveďou jedinca v zmysle bojovať alebo uteč, aktivovaním stresovými hormónmi, ktoré dávajú impulz telesným zmenám ako je rýchlejší tep, dych a zvýšenie úrovne glukózy v krvi. Jediniec sa týmto spôsobom bráni pred hrozbami. Podľa Lysey (2004) by existencia jedinca bez stresu bola neúnosná. Middletonová (2012) hovorí, že stresom charakterizujeme niečo, čo sa spája s emóciami. Ide o niečo v našej mysli. Ak niekto nevie zvládnuť ťažkú životnú situáciu môžeme ho označiť za stresovaného. Stres má pôvod v anglickom slove distress, čo znamená úzkosť alebo strach. Spočiatku charakterizoval citovú reakciu. Prostredníctvom stresu sa vyskytujú negatívne zmeny duševného zdravia a uvádza do činnosti telesné a psychické ochorenia. Stres evidujeme aj vo fyziologickej súvislosti. Ide o netypickú reakciu tela na stimuly. Pod pojmom stres sa rozumie postup, pri ktorom osoba nie je schopná zvládať nároky prostredia, a intenzita stresu je záverom jej vlastného vnímania a hodnotenia (Lazarus a Folkman 1984).

Stres sa týka duševného vnímania náporu a reakcie organizmu naň. Stresujúci jav spúšťa sekréciu hormónov, do ktorého spadajú aj kortizol a adrenalín. Obvykle trvá istý čas, kým sa organizmus po stresovom stave zmobilizuje (Pospíšil 2007).

Křivohlavý (1994) hovorí, že stres je psychický stav osoby, ktorá je bezprostredne niečím ohrozená, alebo čaká na ohrozenie. Autori Sutherland a Cooper (1990) opisujú stres ako reakciu na nezhodu medzi vnímanou potrebou a vnímanou dispozíciou tejto potreby vyhovieť. Stres je fyzikálny, chemický, spoločenský, či politický vplyv životných okolností, ktorý ochromuje zdravie mnohých citlivých jednotlivcov (Schreiber 1992).

2.1 Zvládanie náročných situácií a stresu

Podľa Cimického (2020) existujú dva spôsoby ako zvládať stres - podvedomý a vedomý. Princíp fungovania podvedomej dráhy spočíva v tom, že fyzické a emocionálne odrazy pripravujú telo na potenciálnu akciu bez ohľadu na to, či sa akcia skutočne stala. Vedomá cesta založená na vnímaní, hodnotení, rozhodnutí a konečnom "prebudení" jednotlivca a racionálne alebo impulzívne rozhodnutie založené na tom, či jednotlivec považuje vzrušenie za nevyhnutné a užitočné, alebo nevhodné a škodlivé. Je zrejmé, že subjektívna interpretácia stresu závisí od osobnosti, sily ega, hodnotového systému, ale aj dedičnosti. Rovnakú situáciu môžu vnímať rôzni ľudia individuálne, kde pre niekoho je to stimul, pre iného hrozba.

McKenna a Brejlová (2010) hovoria, že ak si osvojíme zvládanie stresu, prestaneme sa zbytočne limitovať trápeniami a naučíte sa oddychovať uprostred každodenných úloh, budeme mať viac sily, budeme činorodý, aktívnejší, a navyše aj veselý. Rozhodujúcou vecou k zvládaniu stresu je schopnosť zachovať si tú zdravú mieru pokojnej bdlosti, ktorú vyžadujeme, aby sme zdolali akúkoľvek komplikovanú situáciu. Kraska-Lüdecke (2007) zaznamenala priebeh a postupné kroky, ktoré sú obsiahnuté v primárnych stratégiách zvládania stresových stavov. Tými krokmi sú: pochopiť stres, identifikovať pôvod a dôvod zrodu stresu, vybaviť si predošlé skúsenosti so zvládaním stresových okolností, vyvarovať sa nepotrebnému stresu, prispôbiť sa stresovej okolnosti, prijať veci, ktoré nevieme zmeniť, spraviť si čas na uvoľnenie sa a oddych a nakoniec zdravý životný štýl.

2.2 Coping

Coping sa považuje za potrebnú a kladnú reakciu na stres. Baumgartner (2001) pri tejto spojitosti hovorí o prispôbení, príprave na náročné životné testy, ktoré časom prichádzajú a o zvládanie neľahkých životných situácií. Snyder (1999) coping vymedzuje ako špecifickú reakciu, určenú na zmiernenie telesného, duševného a emocionálneho stresu spojeného so stresovými životnými príhodami a dennodennými starosťami.

Coping slúži na zvládanie hraničného zaťaženia, to znamená neobvykle intenzívnych, silných, alebo pretrvávajúcich záťaží. Coping je podľa Křivohlavého (1994) riešením neľahkých situácií pre jednotlivca, ktoré sa obvykle nevyskytujú, sú netradičné a najmä vtedy, ak jedinec nemá príslušné znalosti a zručnosti pre ich zvládnutie.

2.3 Zvládanie stresu v obchodnom správaní

Z hľadiska potrieb obchodu, ako aj obchodníka je podľa Birknerovej (2021) rozhodujúca skutočnosť, ako danú situáciu kompetentný vyrieši, ako sa v nej správa, ako ju zvláda, aká je efektívnosť jeho činnosti.

Obchod, či už ako priebeh alebo orgán, je prirodzenou súčasťou prítomnosti náročných situácií so zrejším zdôrazňovaním nutnosti ich riešiť. Spôsob riešenia náročných obchodných situácií podľa Frankovského a kol. (2017) priamo súvisí so zdarom, alebo nezdarom obchodného správania.

Sféra obchodu je jednou z najrizikovejších oblastí práce na získanie finančného príjmu. Za každým úspechom sa nachádza osoba, teda obchodník. Dôležité je obchodníckovo správanie, vystupovanie, predajné zručnosti, ktoré využíva pri svojej práci, ale najdôležitejšia je jeho osobnosť, ktorá má výrazný vplyv na konečný predaj (Birknerová 2021).

Skúsenosti so stresom sú späté s pracovnými situáciami (telesnými a duševnými), ako aj daným vnímaním obchodníka, ktorý má starosti vyrovnávať sa s významnými hľadiskami svojej pracovnej situácie. Stres celkovo, ale aj v obchodnom styku je obvykle navodený pokusmi o zvládnutie problému čiže copingu, zvratmi v poznávaní, správaní a telesných funkciách (Aspinwall, Taylor 1997).

Copper a Payne (1981) charakterizujú stresové situácie, ktoré sa vyskytujú v obchodnom prostredí na základe šiestich oblastí vplyvu stresu: vnútorné prostredie práce, sociálne prostredie, kariérne vyhliadky, prostredie organizácie, organizačná kultúra, zamestnanecký a príbuzenský život. Náročným situáciám sa mnohí obchodníci môžu vedieť vyvarovať. Iní ich vezmú skôr ako obvyklú časť svojho zamestnania, alebo taktiež náročné situácie môžu dokonca ešte vedome obľubovať a vyhľadávať (Skinner, Zimmer-Gembeck 2016).

Frankovský a Lajčin (2012) hovoria, že tlak, kríza, problémové, stresové situácie sú slová, ktoré slúžia na pomenovanie neobvyklých situácií v živote obchodníka, ktoré naňho kladú neobyčajné požiadavky. Aby sa obchodníci vysporiadali s náročnými situáciami, musia vynaložiť úsilie primerané zložitosti a kvalite situácie na základe odhadov svojich možností.

3. Metodológia

Cieľom prieskumu bolo zistiť rozdiely vo vnímaní vybraných determinantov u obchodníkov a zákazníkov. Chceli sme zistiť, aké sú odlišnosti vo vnímaní stresu a zvládania stresu v prostredí obchodu z pohľadu zákazníkov a obchodníkov. Na realizáciu prieskumu bola použitá dotazníková metóda. V rámci tohto prieskumu sme pracovali s prieskumnou vzorkou 122 respondentov. Dotazník pozostával z 10 výrokov

rozdelených na 2 posudzované determinanty, ktoré boli zostrojené za účelom zistenia pohľadu zákazníkov a obchodníkov na skúmanú problematiku. Zákazníci a obchodníci mali podľa inštrukcie odpovedať na všetky otázky z ich vlastného pohľadu, zákazníka, alebo obchodníka. Posudzovali sme determinanty stresu v obchodnom prostredí - položky 1-5 a na determinant zvládanie stresu v obchodnom prostredí sú zamerané položky 6-10. Respondenti interpretovali svoje hodnotenie prostredníctvom Likertovej škály: 0 = Rozhodne nie, 1 = Nie, 2 = Skôr nie ako áno, 3 = Skôr áno ako nie, 4 = Áno, 5 = Rozhodne áno. Informácie získané prostredníctvom dotazníka boli upravené a analyzované na úrovni deskriptívnej štatistiky v štatistickom programe za použitia vhodných matematicko-štatistických metód. Na spracovanie údajov do tabuliek a grafov bol použitý program MS Excel.

Prieskumnú vzorku tvorilo spolu 122 respondentov, z toho 74 obchodníkov (60,7%) a 48 zákazníkov (39,3%). Vo veku od 18 – 55 rokov s priemerným vekom 29 rokov. Z celkového počtu respondentov vyplnilo dotazník 75 žien (61,5%) a 47 mužov (38,5%). Vrcholoví manažéri boli 4 (3,3%), strední manažéri 6 (4,9%) respondenti, prvostupňoví manažéri 12 (9,8%), zamestnanci dokopy 65 (53,3%) a nakoniec brigádnikov bolo 35 (28,7%). V oblasti obchodu pracovalo 33 (27%) respondentov, z bankovníctva 1 (0,8%) respondent, vo výrobe 5 (4,1%) respondentov, v školstve 6 (4,9%) respondentov, v službách 73 (59,8%) respondentov a z oblasti zdravotníctva boli 4 (3,3%) opýtaní.

4. Výsledky a diskusia

Vyhotovenie dotazníka je vyobrazené v nasledujúcich tabuľkách a grafoch. Položky sa týkali problematiky stresu v obchodnom prostredí a problematiky, ktorá bola zameraná na zvládanie stresu v obchodnom prostredí.

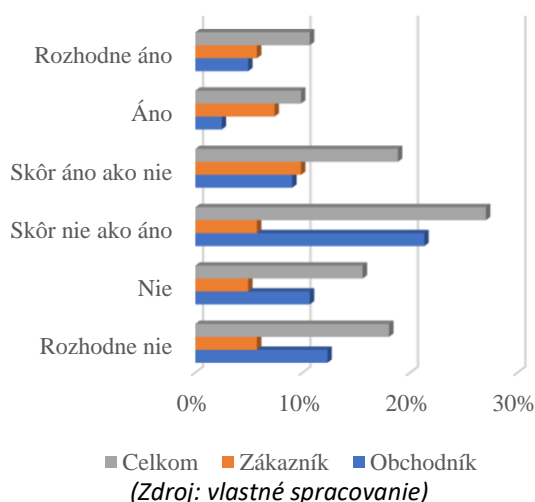
Výrok 1: Ak zákazník vidí, že je obchodník vystavený stresovej situácii, berie na neho ohľad.

Tabuľka 1 Brať ohľad na stresujúceho obchodníka

	Obchodník	Zákazník	Celkom
rozhodne nie	15 12,3%	7 5,7%	22 18,0%
nie	13 10,7%	6 4,9%	19 15,6%
skôr nie ako áno	26 21,3%	7 5,7%	33 27,0%
skôr áno ako nie	11 9,0%	12 9,8%	23 18,9%
áno	3 2,5%	9 7,4%	12 9,8%
rozhodne áno	6 4,9%	7 5,7%	13 10,7%

(Zdroj: vlastné spracovanie)

Graf 1 popisuje odpovede na výrok 1



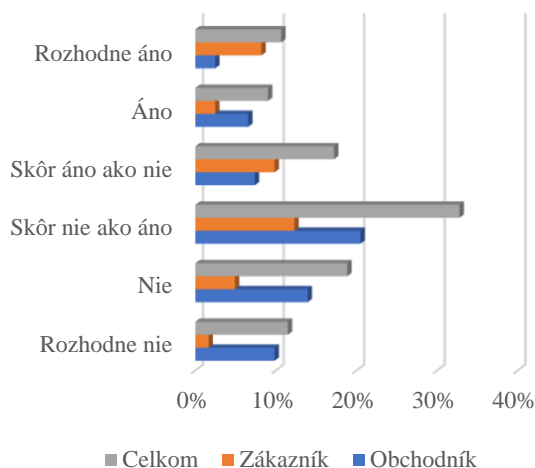
Výrok 2: Zákazník sa snaží pochopiť vystresovaného obchodníka.

Tabuľka 2 Zákazník sa snaží pochopiť vystresovaného obchodníka

	Obchodník	Zákazník	Celkom
rozhodne nie	12	2	14
	9,8%	1,6%	11,5%
nie	17	6	23
	13,9%	4,9%	18,9%
skôr nie ako áno	25	15	40
	20,5%	12,3%	32,8%
skôr áno ako nie	9	12	21
	7,4%	9,8%	17,2%
áno	8	3	11
	6,6%	2,5%	9,0%
rozhodne áno	3	10	13
	2,5%	8,2%	10,7%

(Zdroj: vlastné spracovanie)

Graf 2 popisuje odpovede na výrok 2



(Zdroj: vlastné spracovanie)

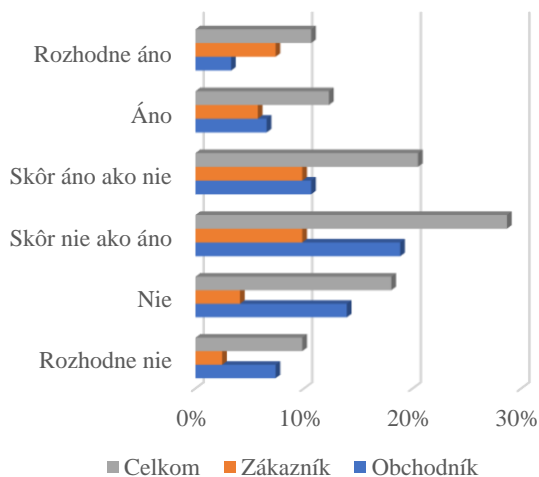
Výrok 3: Zákazník rešpektuje, keď je obchodník vystavený stresu, pretože má na to právo.

Tabuľka 3 Rešpektovanie stresu obchodníka

	Obchodník	Zákazník	Celkom
rozhodne nie	9	3	12
	7,4%	2,5%	9,8%
nie	17	5	22
	13,9%	4,1%	18,0%
skôr nie ako áno	23	12	35
	18,9%	9,8%	28,7%
skôr áno ako nie	13	12	25
	10,7%	9,8%	20,5%
áno	8	7	15
	6,6%	5,7%	12,3%
rozhodne áno	4	9	13
	3,3%	7,4%	10,7%

(Zdroj: vlastné spracovanie)

Graf 3 popisuje odpovede na výrok 3



(Zdroj: vlastné spracovanie)

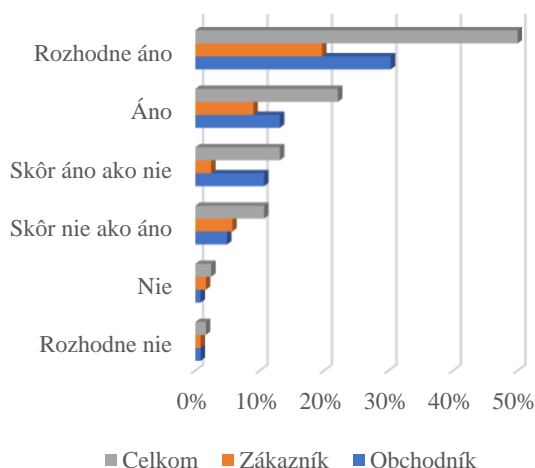
Výrok 4: Zákazník sa necíti komfortne v obchode, v ktorom pociťuje stres.

Tabuľka 4 Diskomfort zákazníka pri pociťovaní stresu v obchode

	Obchodník	Zákazník	Celkom
rozhodne nie	1	1	2
	0,8%	0,8%	1,6%
nie	1	2	3
	0,8%	1,6%	2,5%
skôr nie ako áno	6	7	13
	4,9%	5,7%	10,7%
skôr áno ako nie	13	3	16
	10,7%	2,5%	13,1%
áno	16	11	27
	13,1%	9,0%	22,1%
rozhodne áno	37	24	61
	30,3%	19,7%	50,0%

(Zdroj: vlastné spracovanie)

Graf 4 popisuje odpovede na výrok 4



(Zdroj: vlastné spracovanie)

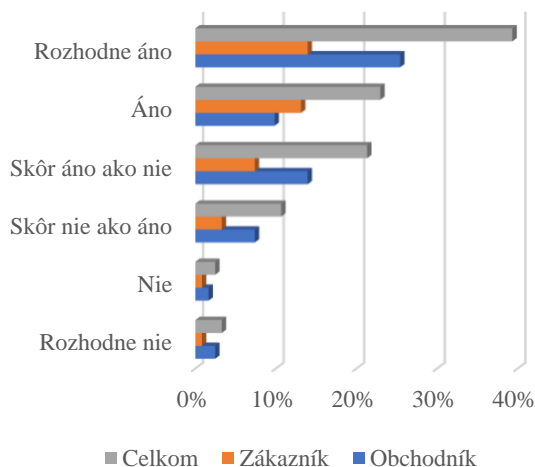
Výrok 5: Zákazník sa cíti nervózný, keď ho obsluhuje vystresovaný obchodník.

Tabuľka 5 Nervozita zákazníka pri vystresovanom obchodníkovi

	Obchodník	Zákazník	Celkom
rozhodne nie	3	1	4
	2,5%	0,8%	3,3%
nie	2	1	3
	1,6%	0,8%	2,5%
skôr nie ako áno	9	4	13
	7,4%	3,3%	10,7%
skôr áno ako nie	17	9	26
	13,9%	7,4%	21,3%
áno	12	16	28
	9,8%	13,1%	23,0%
rozhodne áno	31	17	48
	25,4%	13,9%	39,3%

(Zdroj: vlastné spracovanie)

Graf 5 popisuje odpovede na výrok 5



(Zdroj: vlastné spracovanie)

V determinante Stres v obchodnom prostredí sme zaznamenali rôznorodosť odpovedí a vzájomné odlišnosti medzi zákazníkmi a obchodníkmi. Väčšina zákazníkov má v grafe 1 kladné odpovede. Až 9,8%, ako môžeme pozorovať označilo možnosť skôr áno ako nie sa považuje za chápaných, rešpektujúcich, ohľaduplných k obchodníkom v prípade, že sú vystavení stresovej situácii. Obchodníci sa s týmto tvrdením veľmi nestotožňujú, práve naopak, odpovedajú skôr negatívne, nemajú pocit pochopenia, rešpektu

a ohľaduplnosti od zákazníkov. Preto aj najviac respondentov označilo možnosť skôr nie ako áno a to až 21,3% opýtaných.

Identické percento zákazníkov 9,8% (graf 3) označilo možnosť skôr áno ako nie to znamená, že rešpektujú, keď je obchodník vystavený stresu. Podľa nich na to má právo. To isté percento 9,8% opýtaných zákazníkov označilo naopak možnosť skôr nie ako áno. U obchodníkov prevládajú skôr negatívne odpovede. 18,9% označilo možnosť skôr nie ako áno a 13,9% opýtaných možnosť nie.

Zákazníci často pozorujú na obchodníkoch prejavy stresu. Najväčšie percento 14,8% označilo možnosť skôr áno ako nie. Obchodníci sú naopak toho názoru, že na nich nepozorujú zákazníci prejavy stresu. Najviac až 23,8% označilo možnosť skôr nie ako áno. Zákazníci prevažne nesúhlasia s výrokom, že si nevšímajú pri nákupe vystresovaného obchodníka. Síce 9,0% zákazníkov označilo kladnú odpoveď skôr áno ako nie (že si ho skôr nevšímajú), ale rovnaké percento zákazníkov 9,0% označilo možnosť skôr nie ako áno a 9,0% možnosť nie. Najväčšie množstvo obchodníkov 24,6% označilo možnosť skôr áno ako nie, čo znamená predpoklad, že si myslia, že si zákazníci až tak nevšímajú, keď sú obchodníci vystresovaní.

Nasledujúce otázky v rámci prieskumu sa týkali zvládania stresu v obchodnom prostredí.

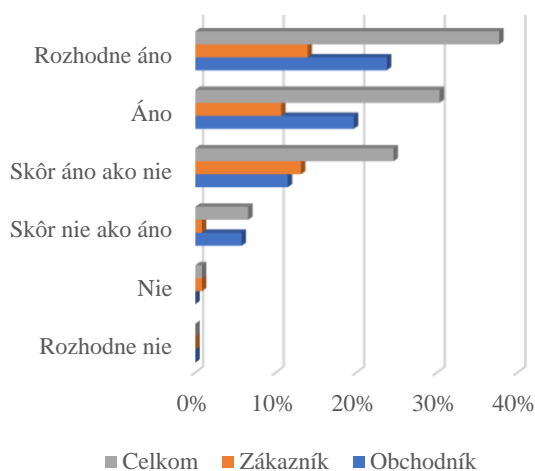
Výrok 6: Zákazník ocení, keď obchodník promptne reaguje na nečakanú stresovú situáciu.

Tabuľka 6 Promptné reagovanie na stresovú situáciu

	Obchodník	Zákazník	Celkom
rozhodne nie	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
nie	0 0,0%	1 0,8%	1 0,8%
skôr nie ako áno	7 5,7%	1 0,8%	8 6,6%
skôr áno ako nie	14 11,5%	16 13,1%	30 24,6%
áno	24 19,7%	13 10,7%	37 30,3%
rozhodne áno	29 23,8%	17 13,9%	46 37,7%

(Zdroj: vlastné spracovanie)

Graf 6 popisuje odpovede na otázku 6



(Zdroj: vlastné spracovanie)

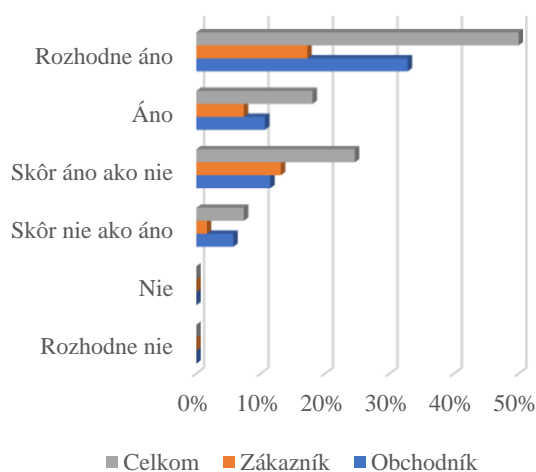
Výrok 7: Zákazník oceňuje, ak má obchodník svoje emócie pod kontrolou.

Tabuľka 7 Zákazník oceňuje, ak má obchodník svoje emócie pod kontrolou

	Obchodník	Zákazník	Celkom
rozhodne nie	0	0	0
	0,0%	0,0%	0,0%
nie	1	0	1
	0,8%	0,0%	0,8%
skôr nie ako áno	7	2	9
	5,7%	1,6%	7,4%
skôr áno ako nie	14	16	30
	11,5%	13,1%	24,6%
áno	13	9	22
	10,7%	7,4%	18,0%
rozhodne áno	40	21	61
	32,8%	17,2%	50,0%

(Zdroj: vlastné spracovanie)

Graf 7 popisuje odpovede na výrok 7



(Zdroj: vlastné spracovanie)

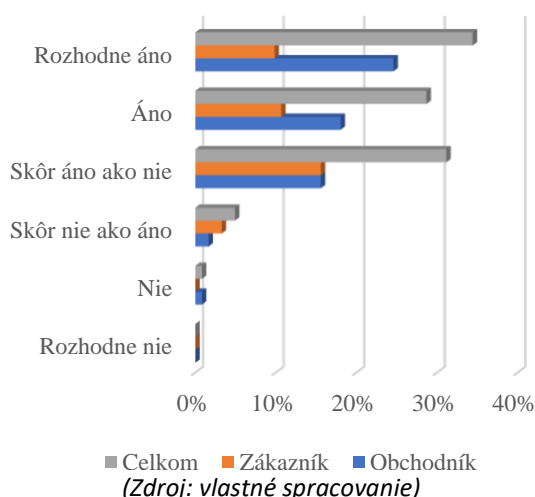
Výrok 8: Zákazník je spokojnejší, ak sa obchodník snaží vidieť vzniknutý problém v pozitívnejšom svetle.

Tabuľka 8 Problém vnímaný v pozitívnejšom svetle

	Obchodník	Zákazník	Celkom
rozhodne nie	0	0	0
	0,0%	0,0%	0,0%
Nie	1	0	1
	0,8%	0,0%	0,8%
skôr nie ako áno	2	4	6
	1,6%	3,3%	4,9%
skôr áno ako nie	19	19	38
	15,6%	15,6%	31,1%
áno	22	13	35
	18,0%	10,7%	28,7%
rozhodne áno	30	12	42
	24,6%	9,8%	34,4%

(Zdroj: vlastné spracovanie)

Graf 8 popisuje odpovede na výrok 8



(Zdroj: vlastné spracovanie)

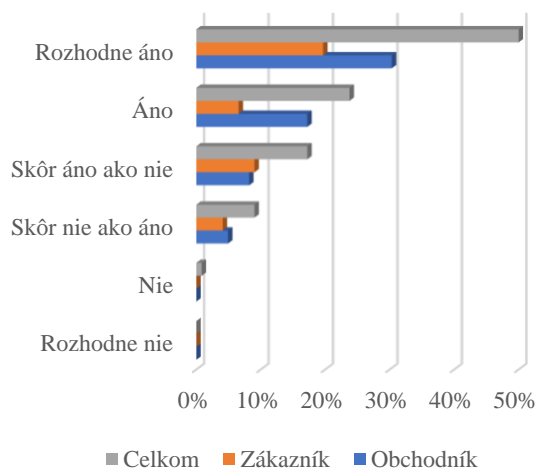
Výrok 9: Na zákazníka pôsobí pozitívne obchodník, ktorý vie zvládať náročné stresové situácie s humorom.

Tabuľka 9 Zvládanie náročných situácií s humorom

	Obchodník	Zákazník	Celkom
rozhodne nie	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
nie	1 0,8%	0 0,0%	1 0,8%
skôr nie ako áno	6 4,9%	5 4,1%	11 9,0%
skôr áno ako nie	10 8,2%	11 9,0%	21 17,2%
áno	21 17,2%	8 6,6%	29 23,8%
rozhodne áno	37 30,3%	24 19,7%	61 50,0%

(Zdroj: vlastné spracovanie)

Graf 9 popisuje odpovede na výrok 9



(Zdroj: vlastné spracovanie)

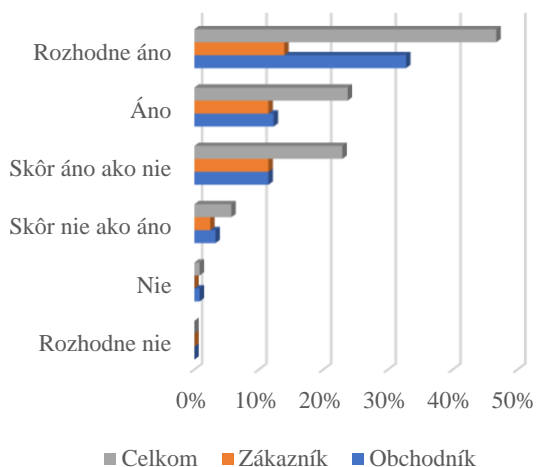
Výrok 10: Podľa zákazníka je vhodné, ak má obchodník dobré vzťahy na pracovisku, kvôli lepšiemu zvládaniu stresu.

Tabuľka 10 Obchodníckove vzťahy na pracovisku a zvládanie stresu

	Obchodník	Zákazník	Celkom
rozhodne nie	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
nie	1 0,8%	0 0,0%	1 0,8%
skôr nie ako áno	4 3,3%	3 2,5%	7 5,7%
skôr áno ako nie	14 11,5%	14 11,5%	28 23,0%
áno	15 12,3%	14 11,5%	29 23,8%
rozhodne áno	40 32,8%	21 17,2%	61 50,0%

(Zdroj: vlastné spracovanie)

Graf 10 popisuje odpovede na výrok 10



(Zdroj: vlastné spracovanie)

V analyzovanom determinante Zvládanie stresu v obchodnom prostredí sme nezaznamenali výrazné rozdiely v odpovediach medzi zákazníkmi a obchodníkmi. Výraznejšie rozdiely sme zaznamenali v prípade, že zákazník je spokojnejší, ak sa obchodník snaží vidieť vzniknutý problém v pozitívnejšom svetle. Väčšina obchodníkov aj zákazníkov odpovedala kladne. Obchodníci si uvedomujú, že pozitívnejší prístup pôsobí na zákazníkov lepšie. Najväčšie percento obchodníkov označilo možnosť rozhodne áno, a to až 24,59% respondentov. Väčšina zákazníkov bola viac nerozhodná, ale aj napriek tomu odpovedali kladne možnosťou skôr áno ako nie, a to 15,57% opýtaných. Najväčšie percento opýtaných zákazníkov 13,11% označilo možnosť skôr áno ako nie čo znamená, že si dosť často všimajú, že sa obchodníci medzi sebou rozprávajú, aby zo seba vypustili svoje negatívne pocity. Naopak najväčšia vzorka obchodníkov označila možnosť skôr nie ako áno 18%, čo znamená, že si ich zákazníci prílišne nevšímajú ak sa rozprávajú medzi sebou. Na druhej strane 17,2% obchodníkov si myslí presný opak a označilo možnosť áno.

Zistili sme, že zákazníkovi prekáža, ak sa obchodník nevie koncentrovať na prácu z dôvodu stresu. Na túto položku odpovedala väčšina obchodníkov aj zákazníkov kladne. Najväčšie percento obchodníkov 18,9% odpovedalo rozhodne áno, 18,0% opýtaných odpovedalo možnosťou áno a 17,2% opýtaných možnosťou skôr áno ako nie. Zákazníci si tým nie sú až takí istí, preto väčšina 18,% odpovedala možnosťou skôr áno ako nie.

5. Záver

V prieskume sme sa venovali analýze rozdielov v hodnotení a vnímaní vybraných determinantov stresu z pohľadu zákazníka a obchodníka. Ciele prieskumu sme realizovali na základe dotazníka, prostredníctvom ktorého sme skúmali odlišnosti medzi pohľadmi zákazníkov a obchodníkov na stres a zvládanie stresu v obchodnom prostredí.

Cieľom prieskumu bolo zistiť rozdiely vo vnímaní vybraných determinantov u obchodníkov a zákazníkov. V rámci zisťovania stresu v obchodnom prostredí sme sa zamerali na to, aký pohľad majú zákazníci a obchodníci na to, keď je obchodník v práci vystavený stresu. Väčšina zákazníkov berie ohľad na to, ak vidí obchodníka vystaveného stresujúcej situácii, snažia sa ho pochopiť, rešpektujú to. Zákazníci pozorujú prejavy stresu na obchodníkovi, nemajú radi ak na nich obchodník prenáša prejavy stresu a necítia sa komfortne v obchode, v ktorom pociťujú stres. Zákazníci vyjadrili, že sa cítia nervózni, ak ich obsluhuje vystresovaný obchodník a väčšina z nich si to pri nákupe aj všíma. Vedia rozoznať kedy je obchodník vystavený stresu. Z pohľadu obchodníka je to trochu inak. Väčšina z opýtaných obchodníkov sú toho názoru, že zákazník sa nesnaží pochopiť vystresovaného obchodníka a nerešpektuje ak je vystavený stresu. Domnievajú sa, že zákazníci na nich nepozorujú prejavy stresu. V ostatných prípadoch súhlasia so zákazníkmi, a teda, že zákazníci nemajú radi ak na nich obchodník prenáša prejavy stresu, zákazník sa necíti komfortne v obchode, v ktorom pociťuje stres.

V rámci zvládania stresu v obchodnom prostredí sme sa zamerali na to, ako si zákazníci všimajú snahu o zvládanie stresu obchodníkov. Dospeli sme k podobným výsledkom zo strany zákazníkov aj zo strany obchodníkov. Zákazníci oceňujú ak obchodník promptne reaguje na nečakanú stresovú situáciu, ak je emocionálne stabilný. Sú spokojnejší, ak sa obchodník snaží vidieť problém, ktorý vznikol v pozitívnejšom svetle a rieši ho s nadhľadom a humorom. Väčšina zákazníkov je empatická voči obchodníkom. Naopak, zákazníkovi prekáža ak sa obchodník nevie koncentrovať na prácu z dôvodu stresu a je veľmi pravdepodobné, že zákazník už viac nenavštívi obchod z dôvodu takejto zlej skúsenosti s obchodníkom, ktorý nezvládol pracovný tlak.

Zoznam bibliografických odkazov

1. Aspinwall, Lisa G., Taylor, Shelley E. 1997. *A stitch in time: Self-regulation and proactive coping*. In: Psychological Bulletin. Volume 121, Issue 3, pp. 417-436.
2. Baumgartner, František. 2001. *Zvládanie stresu – coping*. In Výrost, J., Slaměník, I. (Eds.): Aplikovaná sociální psychologie II. Praha: Grada Publishing, s. 191-208.
3. Birknerová, Zuzana. 2021. *Zvládanie náročných situácií v manažmente*. Prešov: Bookman, s.r.o.
4. Cimický, Ján. 2020. *ABC proti stresu a psychickým nesnázím*. Brno: CPress.
5. Cooper, Cary L., Payne, R. 1981. *Stress at Work*. In Journal of occupational behaviour. Volume 2, pp. 73-78.
6. Frankovský, Miroslav, Čema, Vladimír, Ondrijová, Ivana, Lorincová, Tatiana, Tomková, Anna a Birknerová, Zuzana. 2017. *Zvládanie náročných situácií v kontexte obchodného správanía*. Prešov: Vydavateľstvo PU. 152 s.
7. Frankovský, Miroslav a Lajčin, Daniel. 2012. *Zvládanie náročných situácií v manažérskej práci*. Praha: Radix. 978-80-87573-02-0.
8. Kraska-Ludecke, Kerstin. 2007. *Nejlepší techniky proti stresu*. Praha: Grada Publishing, 116 s.
9. Křivohlavý, Jaro. 1994. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada Publishing, 190 s.
10. Lysá, Anna. 2004. *Ako poraziť stres*. Bratislava : Belimex. 80-89083-54-4.
11. Lazarus, Richard S. a Folkman, Susane. 1984. *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
12. McKenna Paul a Brejlová, Dagmar. 2010. *Control stress*. Bratislava: Eastone Books.
13. Middleton, Kate. 2012. *Stres*. Bratislava: Ikar. 978-80-551-2907-5.
14. Pospíšil, Martin. 2007. *Rešení konfliktu a stresu manipulace v komunikaci*. Plzen: [s.n.]. 306 s.
15. Schreiber, Vratislav. 1992. *Lidský stres*. Praha: Academia.
16. Snyder, C. R. 1999. *Coping: the psychology of what works*. USA: Oxford University Press, 368 p.
17. Sutherland, Valerie J. a Cooper, Cary L. 1990. *Understanding stress a psychological perspective for health professionals*. London: Chapman and Hall Publishing.