



Moderné vzdelávanie pre vedomostnú spoločnosť / Projekt je spolufinancovaný zo zdrojov EÚ

VYČERPANIE A SYNDRÓM VYHORENIA U UČITEĽOV MATERSKÝCH ŠKÔL

Andrea Baranovská

2014

Autor: PhDr. Andrea Baranovská, PhD.
Názov: Vyčerpanie a syndróm vyhorenia u učiteľov materských škôl
Recenzenti: PhDr. Zuzana Mičková, PhD.
Mgr. Dominika Doktorová
Vydavateľ: Metodicko-pedagogické centrum
Rok vydania: 2014
ISBN: 978-80-565-0003-3

Úvod

Burn-out, stres, záťaž, syndróm vyhorenia sú slová, ktoré počúvame v súčasnej dobe neprestajne. Používajú sa ako synonymá, ktoré majú vyjadriť zvýšené nároky, ktoré kladie súčasná doba na človeka a tiež aj spôsoby, akými sa človek voči týmto nárokom bráni.

V súčasnosti sa pozornosť vedcov a odborníkov stále častejšie zameriava na štúdium zdravého vývinu jedinca, optimálneho rozvíjania jeho osobnosti, a to najmä v súvislosti so zvyšovaním efektívnosti a kvality práce. Na 30. zasadnutí Svetového zdravotníckeho zhromaždenia v roku 1977 bol prijatý program na zvyšovanie kvality zdravia ľudí, podľa ktorého sa má postupovať aj dnes.

Človek je počas svojho života neustále vystavený situáciám, ktoré testujú jeho schopnosti, zručnosti, nútia ho neustále sa adaptovať na nové a nové situácie, overujú jeho fyzickú aj psychickú odolnosť. Je bio-psycho-sociálnou bytosťou a jeho fungovanie vo svete nie je len pasívnym prispôsobovaním sa vonkajšiemu prostrediu, ale ide o aktívny proces, v rámci ktorého musí riešiť aj protikladné situácie, neprimerané úlohy, problémy, frustrujúce, konfliktné situácie plné stresu. Všetko sú to situácie, ktoré vyvolávajú psychickú záťaž jedinca.

Záťaž a stres je neoddeliteľnou súčasťou života každého človeka od raného detstva až do smrti. V dospelosti, kedy sa obvykle človek aktívne zapája do pracovného procesu, sa tiež môžeme stretnúť s problémom tzv. pracovného stresu. Vzhľadom na to, že pracovný život a tempo sa počas posledných rokov výrazne zmenilo, na pracovníkov sú kladené vyššie nároky. Spolupôsobenie zvyšujúceho sa pracovného tempa a zvýšených nárokov v osobnom živote sú považované za jeden z najvýznamnejších problémov v súčasnosti. Stres môže byť spôsobený množstvom faktorov – stresorov – osobných, pracovných a pod. Duševne zdravý človek je schopný zvládať požiadavky života, ktoré sú na neho kladené. V jeho živote však pôsobí často množstvo rozličných, niekedy aj nepriaznivých faktorov a okolností, takže jeho schopnosť adaptovať sa na ne a zvládnuť ich môže byť ohrozená. Práve v týchto súvislostiach sa často hovorí o strese a záťaži ako o príkladoch nepriaznivých faktorov.

Stres môžeme definovať ako nešpecifickú odpoveď organizmu na požiadavky, ktoré sú naň kladené. Bežne pojmom stres označujeme všetky situácie, ktoré vyvolávajú napätie alebo emočné a psychické reakcie na akékoľvek duševné a telesné ohrozenie.

Bežne používaným pojmom u nás je už spomínaný pojem *záťaž*. *Záťaž*, nadmerná námaha vyvoláva tzv. všeobecný adaptačný syndróm prejavujúci sa vo fyzickej, psychickej aj sociálnej sfére života jedinca, čím sa zvyšuje všeobecná aktivačná úroveň organizmu, t. j. jeho pripravenosť reagovať.

Stres je bežnou súčasťou života, je stavom, ktorým človek reaguje a uvedie sa „do pohotovosti“, keď naň pôsobia stresory (podnety vyvolávajúce stres). Týmito podnetmi môžu byť rozličné činitele. Charakteristickou odpoveďou na *záťaž* je reakcia „útok alebo útek“. Táto reakcia sa nazýva tak preto, lebo pripravuje ľudí utiecť z dosahu ohrozenia alebo naopak s ohrozením bojovať. Konkrétny charakter reakcie je určený samotným stresorom, ale tiež osobnostnými premennými jedinca.

V prvej kapitole našej knihy sa budeme venovať problematike *záťaže* a stresu. Definujeme si tieto pojmy a zameriame sa na to, v čom sú si podobné a v čom sa odlišujú. V ďalšej kapitole sa budeme venovať tomu, čo je to burn-out syndróm – teda syndróm vyhorenia, aké sú jeho prejavy, ako možno rozpoznať varovné signály blížiaceho sa burn-outu. Ďalšia kapitola je venovaná osobnosti ako dôležitému prediktoru vzniku syndrómu vyhorenia – aký typ osobnosti má predispozície na to, ako sa lepšie vyrovnáť so stresom, a ktorý naopak nie. Predposledná kapitola je venovaná mobbingu ako jednému z patologických javov, ktoré vedú k syndrómu vyhorenia a zvýšenému stresu a budeme sa zaoberať tým, ako sa brániť. Posledná kapitola je venovaná copingu – alebo zvládaniu stresu. V nej si ukážeme, ktoré stratégie sú vhodné a účinné na to, aby sa znižovali následky stresu a predchádzalo sa vzniku syndrómu vyhorenia.

V knihe ponúkame spôsob, ako rozpoznať mieru *záťaže* a stresu vo svojom živote a zároveň ako rozpoznať varovné príznaky, kedy je potrebné robiť niečo, aby sa táto úroveň znížila. Tiež ponúkame konkrétne návody na to, ako predchádzať syndrómu vyhorenia – ako nevyhorieť, nestratiť nadšenie a iskru – ako si udržať nádej a radosť.

Veríme, že vám pomôže.

Autorka

OBSAH

ÚVOD	3
1 ZÁŤAŽ A STRES	7
1.1 Psychická záťaž	10
1.2 Typy a dôsledky záťažových situácií	14
1.2.1 Frustrujúca záťažová situácia	14
1.2.2 Konfliktná záťažová situácia	19
1.1.3 Dôsledky situácií psychickej záťaže	22
1.3 Tolerancia, odolnosť voči záťaži	23
1.4 Stres	27
1.4.1 Najvýznamnejšie teórie stresu	29
1.4.2 Delenie stresových situácií	33
1.4.3 Osobnosť a stres	38
1.4.4 Následky pôsobenia stresu	59
1.4.5 Chronický únavový syndróm	63
1.4.6 Stres v pracovnom procese	64
1.4.7 Pravdy a nepravdy o strese	69
1.5 Zhrnutie	70
2 BURN-OUT SYNDRÓM A MOBBING	80
2.1 História pojmu burn-out	81
2.2 Definície burn-out syndrómu	83
2.3 Rizikové faktory vzniku syndrómu vyhorenia	86
2.3.1 Osobnosť človeka ako prediktor vzniku syndrómu vyhorenia	86
2.3.2 Prostredie človeka ako prediktor vzniku syndrómu vyhorenia	91
2.3.3 Rizikové profesie	97
2.4 Príznaky syndrómu vyhorenia	100
2.5 Fázy vývoja syndrómu vyhorenia	112
2.6 Mobbing	117
2.7 Zhrnutie	121
3 HARDINESS A COPING	127
3.1 Hardiness	128
3.2 Coping	131
3.2.1 Obranné mechanizmy	137

3.2.2 Osobnosť a coping	141
3.2.3 Niektoré copingové stratégie využívané v praxi	145
3.3 Zhrnutie	147

1 ZÁŤAŽ A STRES

Kapitola prináša informácie o tom:

- čo je to záťaž,
- čo je to stres,
- aké druhy stresorov poznáme,
- teórie záťaže a stresu,
- dôsledky záťažových situácií a stresu,
- čo je frustrácia,
- aká je odolnosť voči záťaži,
- následky pôsobenia stresu na človeka,
- vplyv osobnostných faktorov na prežívanie stresu.

Kľúčové slová:

- záťaž,
- stres,
- stresor,
- eustres,
- distres,
- chronický únavový syndróm,
- frustrácia,
- tolerancia voči záťaži,
- typy osobnosti,
- GAS,
- poplach,
- rezistencia,
- vyčerpanie.

Z histórie skúmania zát'aže a stresu

Prv ako si definujeme, čo vlastne stres a zát'až sú, pozrime sa do minulosti, čo bolo podnetom na skúmanie týchto javov.

Skôr ako sa touto problematikou začali zaoberať vedci a psychológovia, zaoberali sa ňou básnici, spisovatelia, umelci, kňazi, vojenský veliteľia a pod. Všetci títo využívali jednotlivé zákonitosti pôsobenia zát'aže a stresu vo svojej praxi dávno predtým, ako vôbec niekto empiricky vymedzil a dal tomuto javu názov. Básnici a spisovatelia vo svojich dielach poukazovali na to, ako sa človek správa v rôznych krízových situáciách, spolu s kňazmi opisovali, ako sa osobnosť človeka pretvára v „boji“ a ako ho zlomy a rany dokážu zoceliť. Vojenský veliteľia dokázali využiť, že v ohrození života sa ľudia správajú iným spôsobom, ako v bežnom živote.

Z histórie vieme, že obsah slova zát'až a stres sa menil v závislosti od profesie, v ktorej sa používal. V 17. storočí sa využíval na opísanie ťažkostí, nešťastia, trápenia a žiaľu. V 18. a 19. storočí sa spájal so silou, napätím, ale aj tlakom alebo veľkou námahou najmä preto, že bol prepojený s výskumami vo fyzike. Používal sa na označenie vnútornej sily v telese brániacej deformácii, ktorý vznikol ako protisila voči sile pôsobiacej zvonku (HINKLE, 1973).

Koncom 19. a začiatkom 20. storočia so vznikom psychológie ako vedy sa začalo uvažovať o zát'aži ako o príčine narúšajúcej zdravie a podieľajúcej sa na vzniku psychických chorôb. 1. svetová vojna a jej následky donútili psychiatrov a psychológov zaoberať sa zát'ažou v hlbšej miere. Najmä z toho dôvodu, že u vojakov vznikali náhle psychické poruchy a súčasne aj nedostatočná adaptácia vojakov na vojnové podmienky. Úlohou vedcov bolo odhaliť príčinu zlyhaní, ku ktorým dochádzalo pri obsluhu zbraní, vykonávaní rozkazov, ale aj po návrate domov. Poruchy boli označované ako nervové otrasy, únava z boja, až neskôr sa začalo o nich hovoriť ako o strese. Boli opisované ako otrasy spôsobené



organickým poškodením mozgu, napr. pri výbuchu granátu v tesnej blízkosti a pod. (HINKLE, 1973).

Skúmanie stresu v tom období bolo vlastne viac skúmaním zát'aže.

Približne od roku 1925 začal používať **W. B. Cannon** pojem stres v laboratórnych experimentoch v súvislosti s reakciou „boj alebo uteč“ – fight or fly. Pozoroval reakcie ľudí a laboratórnych zvierat v rôznych

podmienkach – pri nadmernom chlade, nedostatku kyslíka, nízkom stave cukru v krvi, v stave zvýšeného podráždenia a činnosti. Na základe toho uviedol, že skúmané subjekty boli pod vplyvom stresu, ktorého stupeň je zároveň možné aj merať.



Koncom 30. rokov **H. Selye** detailne opísal reakcie laboratórnych zvierat na rôzne podnety: chlad, horúčava, toxické látky, traumy, baktérie a pod. Dokázal a opísal úlohu a význam prednej časti podmozgovej žľazy a kôry nadobličiek v týchto reakciách. Zároveň podrobne rozpísal význam a funkciu všeobecného adaptačného syndrómu, ktorý sa vyskytuje v takýchto situáciách a prejavuje sa v podobe tzv. nešpecifického stresu. Jeho ucelené ponímanie tejto problematiky výrazne ovplyvnilo teoretické rozpracovanie stresu v psychológii. H. Selye vo viacerých prácach zdôraznil význam psychologických a sociálnych faktorov na vyvolanie stresových stavov, pričom im pripisoval väčšiu dôležitosť ako fyzikálnym alebo biologickým faktorom (Selye, 1966).

Selyeho práce boli spúšťačom ďalších skúmaní a bádání. Asi od roku 1940 začali vychádzať práce ďalších odborníkov, ktoré sa zaoberali napr. tým, ktoré choroby môžu súvisieť a súvisia so stresom a záťažou. Takýmito priekopníkmi boli **H. G. Wolf** a jeho



spolupracovníci. Monografia o strese **Men under Stress** od **R. Grinkera** a **J. Spiegela** z roku 1945 uviedla problematiku stresu do psychológie v oveľa širšom ponímaní ako doposiaľ. Autori sa v nej zaoberajú reakciami vojenských letcov, ktorí podľahli psychickému stresu počas bojovej činnosti. Kniha je považovaná za prvú monografiu zameranú na problematiku psychického stresu.

Ďalší nárast záujmu o skúmanie záťaže a stresu je možné vidieť v období po 2. svetovej vojne. V tomto období sa však odborníci zaoberajú možnosťami uplatnenia získaných poznatkov v oblasti pracovnej a školstva. Tento vývoj umožnili najmä rôzne experimenty modelových záťažových situácií pri psychickej činnosti, ako je rozhodovanie, riadenie zložitých systémov, reagovanie v rôznych sociálnych situáciách, vo výchovno-vzdelávacom procese a pod. (HINKLE, 1973).

V období po konflikte vo Vietname (1964 – 1975) zaujal odborníkov ďalší dôležitý fenomén. Vojaci vracajúci sa z vojny neboli schopní sa začleniť do života spoločnosti,

neboli schopní adaptovať sa. Vykazovali rôzne poruchy – od porúch spánku až po zmeny osobnosti. Tento fenomén dostal svoj názov ako posttraumatická stresová porucha.

Začiatkom 70. rokov sa vyskytovalo viac ako dvetisíc psychologických prác, ktoré sa zaoberali problematikou stresu. Práve táto zvyšujúca sa pozornosť o túto oblasť je dôkazom toho, že ide o závažný a spoločensky prioritný problém.

V súčasnosti ide o problematiku, ktorá zaujíma dôležité miesto vo výskume, ale tiež aj pri liečbe symptómov.

Pri skúmaní histórie záujmu o záťaž a stres a ich vplyv na človeka a jeho prežívanie a konanie sa často stretávame s tým, že tieto dva pojmy sú používané ako synonymá. Pri skúmaní odbornej literatúry môžeme konštatovať, že pojem záťaž je možné chápať v širšom ponímaní, ktorý je vlastne nadradeným pojmom pre rôzne psychické stavy aj fyziologické reakcie. Stres je pojem, ktorý označuje krajné formy záťažových stavov, ktoré si vyžadujú mimoriadnu aktiváciu jedinca ako takého (BRATSKÁ, 1991).

1.1 Psychická záťaž

V literatúre zaoberajúcej sa záťažou sa môžeme stretnúť s rozdelením záťaže na:

- fyzickú,
- psychickú,
- senzorickú.

Pre potreby našej knihy sa budeme zaoberať len záťažou psychickou. Predpis č. 542/2007 Z. z. – vyhláška Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky o podrobnostiach o ochrane zdravia pred fyzickou záťažou pri práci, psychickou pracovnou záťažou a senzorickou záťažou pri práci zo dňa 16. 8. 2007 definuje psychickú pracovnú záťaž ako: „... faktor, ktorý predstavuje súhrn všetkých hodnotiteľných vplyvov práce, pracovných podmienok a pracovného prostredia pôsobiacich na kognitívne, senzorické a emocionálne procesy človeka, ktoré ho ovplyvňujú a vyvolávajú stavy zvýšeného psychického napätia a zaťaženia psychofyziologických funkcií.“

Na základe toho môžeme konštatovať, že psychická záťaž je jav, ktorý pôsobí zaťažujúco na jedinca a vyžaduje si psychickú aktivitu, psychické spracovanie a vyrovnanie sa

s požiadavkami a vplyvmi životného prostredia. Vyhláška pritom ďalej určuje a definuje, že:

- „1. prostredím sa rozumie všetko, čo človeka obklopuje vrátane pracovného prostredia, spoločenských väzieb, udalostí a požiadaviek na správanie,
2. kedy sú nároky prostredia aj práce väčšie ako psychická zdatnosť jednotlivca, jeho pracovná potencia.“

Vo vyhláške sa rozlišujú tri základné formy psychickej záťaže:

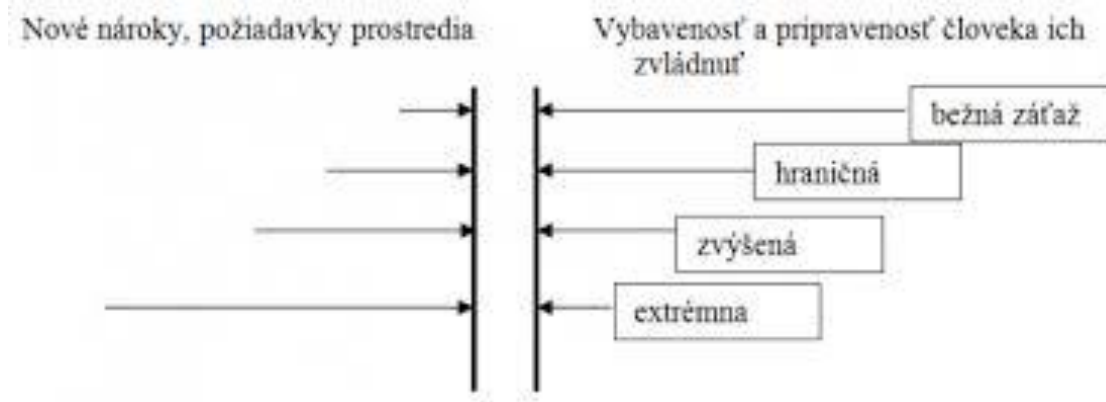
- a) **senzorická záťaž**, ktorá vyplýva z požiadaviek na činnosť periférnych zmyslových orgánov a k nim zodpovedajúcich štruktúr centálneho nervového systému,
- b) **mentálna záťaž**, ktorá vyplýva z požiadaviek na spracovanie informácií kladúcich nároky na psychické funkcie a psychické procesy, ktorými sú pozornosť, predstavivosť, pamäť, myslenie a rozhodovanie,
- c) **emocionálna záťaž**, ktorá vyplýva z požiadaviek vyvolávajúcich afektívnu odozvu.

Psychosociálnou záťažou nazývame jav, ktorý pôsobí zaťažujúco na organizmus a vyžaduje si psychickú aktivitu, psychické spracovanie a vyrovnávanie sa s požiadavkami a vplyvmi životného prostredia, ktoré vyplývajú zo sociálnych procesov a spoločenských väzieb, z interakcií medzi jednotlivcami v skupine a v dave.

Na základe rôznych nárokov, ktoré sú na zamestnanca kladené, môže a dochádza k tzv. psychickému preťaženiu, čo je psychický stav, keď si zamestnanec uvedomuje konflikt medzi nárokmi kladenými na jeho osobu alebo na pracovné miesto a medzi jeho výkonnosťou alebo schopnosťou podať výkon. Nešpecifické preťaženie je stav psychického presýtenia charakterizovaný nechúťou až odporom voči niektorej práci alebo činnosti ako dôsledok jej dlhodobého intenzívneho vykonávania pri súčasne nízkej spokojnosti s prácou; emocionálne odmietnutie jednotvárnej opakujúcej sa činnosti alebo situácií, ktoré na základe predchádzajúcich skúseností vedú k vyčkávaniu či k pocitom bezvýhodiskovosti; v protiklade k monotónii je charakterizované nezmenenou, alebo dokonca zvýšenou úrovňou aktivácie a je spojené s negatívnym emocionálnym prežívaním.

Intenzita psychickej záťaže vo veľkej miere závisí od veľkosti rozporu medzi požiadavkami vonkajšieho prostredia a pripravenosťou jedinca vyrovnáť sa s nimi. V tomto prípade nezáleží na tom, či tieto požiadavky sú skutočné alebo existujú len ako predstava jedinca.

Kvantitu a kvalitu subjektívneho prežívania nehody medzi nárokmi a schopnosťami zvládnuť ich vyjadruje Mikšík v stupňoch psychickej záťaže:



Obr. 1 Stupne psychickej záťaže (Mikšík, 1969)

Jednotlivé stupne záťaže by sme mohli charakterizovať nasledovným spôsobom:

Bežná záťaž – druh záťaže, pri ktorej sú nároky známe, už sme sa s nimi stretli. Nie sú zaujímavé ani nestimulujú rozvíjanie osobnosti. Vedú skôr k využívaniu stereotypných a zautomatizovaných spôsobov konania a správania. Nesúlad medzi tlakom vonkajšieho prostredia a možnosťami človeka nie je žiadny. Jedinec vo svojom repertoári disponuje oveľa väčšími predpokladmi, než si vyžadujú úlohy a povinnosti, ktoré má plniť. Nemusí siahať do svojich rezerv a burcovať sa k zvýšenej činnosti.

Zvýšená záťaž sa viaže na tie životné a pracovné situácie, pri ktorých nestačia bežné, zaužívané spôsoby riešenia, správania a reagovania. S týmito situáciami sa človek stretáva po prvýkrát, sú pre neho nové, a preto na ich zvládnutie je potrebné vynaložiť zvýšené úsilie. Výrazné stimulovanie psychických síl umožní človeku nájsť aj také riešenia, ktorými uvedie vonkajšie prostredie do pôvodného stavu alebo mení samého seba tak, aby došlo k rozšíreniu rozsahu jeho predpokladov riešiť tieto a podobné situácie. Pri adaptácii na zvýšenú záťaž to neznamená, že sa pasívne prispôbi nárokom okolia. Proces adaptácie sa môže skladať:

- z osvojenia si nových zručností, nadobudnutia ďalších poznatkov a sociálnych spôsobilostí,
- zo zmeny dosiaľ zaužívaných spôsobov správania.

S týmto typom záťaže sa jedinec ešte dokáže vyrovnat' bez negatívnych dôsledkov na svojom zdraví. Zvládnuť záťažové situácie sa mu darí aj vďaka plastičnosti nervovej sústavy a psychiky. Tu práve môžeme zdôrazniť, že zvýšená záťaž je pre život človeka nevyhnutná, pretože posúva vývin dopredu. Núti ho rozširovať si okruh poznatkov, zručností, schopností a skúseností, pracovať na sebe, urýchľuje osobnostný rast, rozvoj a umožňuje proces zrenia.

Hraničná záťaž vzniká vtedy, keď sa objaví výrazný nesúlad medzi schopnosťami človeka, jeho pripravenosťou a nárokmi vonkajšieho prostredia na neho. Riešiť tieto situácie je človek schopný len s vynaložením mimoriadneho úsilia, pri mobilizácii všetkých svojich psychických síl. Aby bolo možné zvládnuť hraničnú záťaž, siaha človek až na dno svojich psychických rezerv. Sprievodným javom zvládania hraničnej záťaže sú rôzne funkčné psychické poruchy a objavujú sa aj niektoré spôsoby správania, ktoré sú príznačné pre nižšie vývinové obdobia človeka – tzv. regres. V organizme dochádza k výrazným fyziologickým zmenám. V tejto fáze sa kladné účinky záťaže končia. Narastá počet nežiaducich dôsledkov na psychiku a celkovo aj na zdravotný stav človeka. Tretí stupeň záťaže odhaľuje kvalitu osobnosti a jej okolia.

Extrémna záťaž sa objavuje vtedy, keď je medzi požiadavkami vonkajšieho prostredia a možnosťami človeka a predpokladmi potrebnými na ich zvládnutie obrovský rozpor. Nesúlad je taký veľký, že nie je v jeho silách vyvinúť primerané správanie a aktívne sa brániť. Človek úplne podlieha tlaku situácie, ktorá sa mu zdá byť neriešiteľná. Psychické zlyhania bývajú sprevádzané výraznými poruchami v správaní, zmenami vo fyziologických a psychických procesoch organizmu a často s trvalými dôsledkami na zdravie človeka. Pretrvávajúca extrémna záťaž môže viesť k dočasnému až trvalému narušeniu vzťahov so sociálnym prostredím človeka.

Pretrvávajúce určitého stupňa záťaže po dlhý čas môže spôsobiť vystupňovanie záťaže (napr. zvýšená záťaž sa mení na hraničnú, hraničná záťaž na extrémnu). Rovnako neúmerným narastaním množstva záťažových situácií v krátkom časovom úseku môže nastať u človeka rýchly prechod jedného stupňa záťaže do druhého, vyššieho.

1.2 Typy a dôsledky záťažových situácií

Počas svojho života často prežívame rôzne situácie, ktoré sa podobajú tým, ktoré sme už zažili alebo sme ich už vyriešili. Podobnosti v kvalite, obsahu a forme nám pomáhajú nachádzať aj spôsoby, ako sa s nimi v reálnom živote vyrovnáť. Tiež tieto znaky boli základom pre vytvorenie základných typov situácií psychickej záťaže. Zaraďujeme k nim:

- **situácie s neprimeranými úlohami a požiadavkami,**
- **problémové situácie,**
- **frustrujúce situácie,**
- **konfliktové situácie,**
- **deprivujúce situácie,**
- **stresové situácie.**

Hranice medzi jednotlivými typmi záťažových situácií nebývajú presne vymedzené. V reálnom živote často dochádza k posunu hraníc, a tým aj k prekryvaniu záťažových situácií. Neraz sa stáva, že frustrujúca situácia nadobúda v etape riešenia podobu konfliktovej situácie (keď v podobe prekážky vystupujú dva alebo viaceré rovnako významné motívy súčasne sa priblížiť aj vyhnúť cieľu). Človek môže tiež chápať určitú frustrujúcu situáciu ako aktuálne ohrozenie svojej existencie, svojho života, a tým sa situácia stáva stresovou. Poznáme tiež prípady, keď frustrujúca situácia pri dlhodobom pretrvávaní prešla do situácie deprivujúcej.

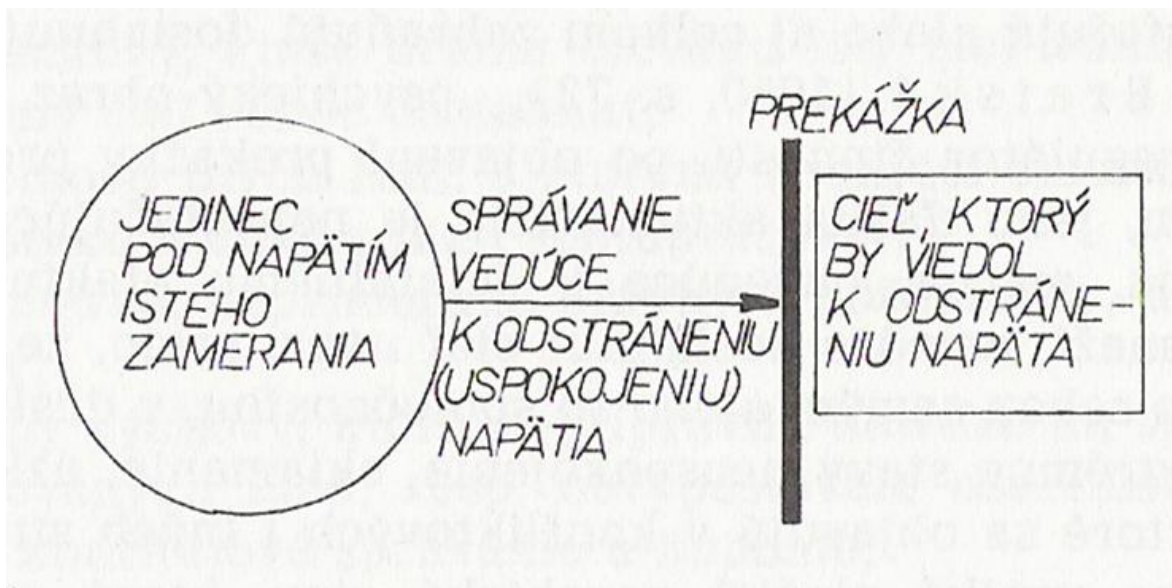
V ďalších podkapitolách si priblížime frustrujúce a konfliktné situácie, ktoré patria k najčastejším v živote dospelého človeka.

1.2.1 Frustrujúca záťažová situácia

Náš každodenný život a jeho nároky a tiež životné tempo výraznou mierou prispievajú k tomu, že sa neustále stretávame so situáciami, ktoré preverujú našu prispôsobivosť, kladú nároky na emocionálnu vyrovnanosť a psychickú zdatnosť. Život každého človeka je procesom prekonávania rôznych prekážok, protikladov a rozporov, ktoré vyžadujú riešenia situácií psychickej záťaže.

Frustrujúce situácie sprevádzajú človeka v rôznych podobách pri jeho konaní a snahe doviest' určitú činnosť do konca. Nájdeme ich všade tam, kde určité obmedzenie bráni začatej činnosti alebo dosiahnutiu predsavzatého cieľa, uspokojeniu potreby.

Ak nedôjde k uspokojeniu potreby alebo pri blokovaní úsilia zameraného na dosiahnutie stanoveného cieľa, sa zvyšuje výskyt emocionálnych reakcií, ktoré narúšajú emocionálnu vyrovnanosť človeka, odvracajú ho od iných cieľov a negatívne pôsobia na schopnosti človeka prijímať nové podnety.



Obr. 2 Schéma frustrujúcej situácie (Boroš, 1987)

V literatúre sa termíny frustrujúca situácia a frustrácia často zamieňajú alebo stotožňujú. Psychológovia upozorňujú vo svojich prácach na to, že termín frustrácia (z lat. frustra – sklamané; zbytočne; márne;) sa používa v troch významoch:

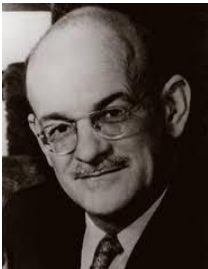
- frustrácia ako frustrujúca situácia – v tomto ponímaní frustrujúca situácia vzniká vtedy, ak sa pred dosahovaný cieľ postaví nejaká prekážka. Cieľom môže byť nielen dosiahnutie predmetu, ale aj nejaká potreba, skúsenosť alebo situácia. V tomto chápaní sa frustrácia chápe ako prekážka;
- frustrácia ako stav vyvolaný frustrujúcou situáciou. V tejto definícii jadrom chápania sú dôsledky frustrujúcej situácie. Ako frustrácia sú chápané bezprostredné psychologické následky blokovania cieľa, na ktorý je človek zameraný. To znamená, že jedinec nedokáže dosiahnuť cieľ, a tým redukovať tenziu, ktorá v ňom vzniká.

Dáva sa tiež do súvislosti so škodlivými účinkami pôsobiacimi na nervový systém. Bežne tento termín používame v súvislosti s opisom nepríjemných emócií, ako napr. podráždenosť, znechutenie, rozčarovanie a i.;

- frustrácia vymedzená jednotlivými spôsobmi reagovania na frustrujúcu situáciu.

Obsahové vymedzenie pojmu je určené akceptovaním iba určitých spôsobov reakcií na frustrujúcu situáciu. Samotné objavenie sa prekážky je nutnou, ale nie postačujúcou podmienkou na vyvolanie frustrácie. Tou sú charakteristické zmeny v správaní človeka, ktoré vznikajú v dôsledku pôsobenia prekážky. Frustrované správanie je považované za stereotypné a nemenné; také, ktoré sa nekončí dosiahnutím cieľa, ale v samom sebe; ktoré nevedie k diskriminácii, výberu, prispôsobeniu, ale k dezorganizovanej emocionálnej aktivite.

Frustrujúce situácie teda môžeme opísať ako situácie, keď sa zmenili podmienky odmeny, odložila sa odmena, uspokojenie. Ďalej to môžu byť situácie, pri ktorých dochádza k neúspechu, hoci je možné dosiahnuť úspech, situácie s neúspechom v činnostiach, v ktorých jedinec predtým nezlyhal; situácie, v ktorých sa vyskytuje trest, a tiež kombinácie týchto situácií a konfliktové situácie.



N. R. F. Maier (1931) tvrdí, že o frustrujúcej situácii možno hovoriť vtedy, keď jedinec:

- sa nachádza v situácii neriešiteľného problému,
- súčasne nemá možnosť uniknúť alebo sa vyhnúť tejto situácii,
- je silne motivovaný reagovať (napr. pri neuspokojení

základných potrieb).

Frustrujúca situácia predstavuje systém vzťahov a interakcií človeka s okolitým svetom za určitých špecifických podmienok, v ktorých človek nemôže pokračovať pôvodným spôsobom v začatej činnosti a dospieť tak v plánovanom čase alebo vôbec k stanovenému cieľu.

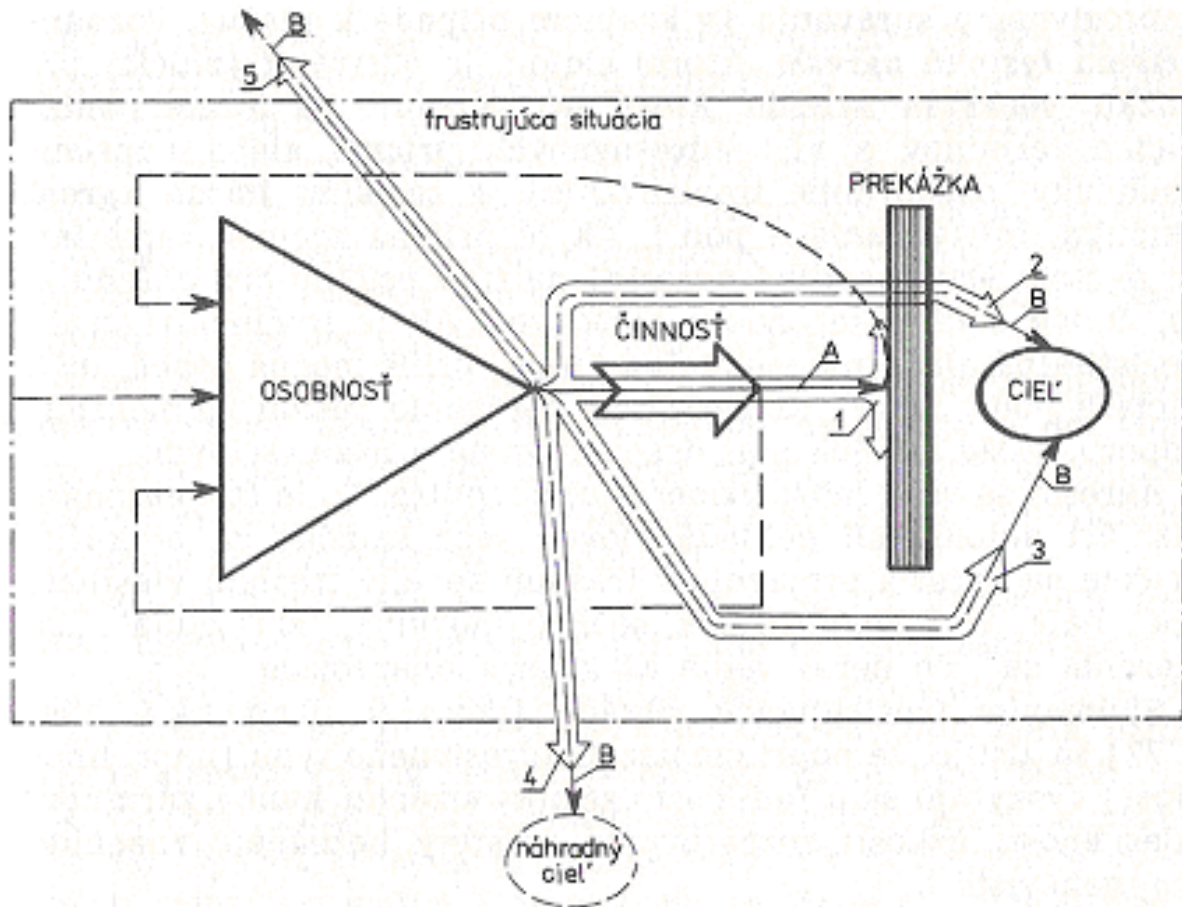
K základným zložkám frustrujúcej situácie zaradujeme:

- osobnosť,
- cieľ,
- činnosť,

- prekážku. Prekážka môže nadobúdať podobu pasívnych alebo aktívnych faktorov, vonkajších okolností alebo vnútorných činiteľov, ktoré blokujú ďalšiu realizáciu začatej činnosti, čím neumožňujú dosiahnuť cieľ v plánovanom čase alebo nikdy (Bratská, 1991). Pasívnou prekážkou môžu byť napr. zamknuté dvere do miestnosti, od ktorých nemáme kľúč, a chceme sa tam dostať. Ak nám v prístupe do miestnosti niekto bráni, hovoríme o aktívnej prekážke. Medzi vonkajšie prekážky patria napr.: poveternostné vplyvy, prekážky v teréne, reakcie iných osôb, spoločenské normy a pod. K vnútorným prekážkam zaraďujeme hranice nášho výkonu, vloh, schopnosti, únavu a i.

Človek ,ak sa dostane do frustračnej situácie, má viacero možností, ako túto situáciu riešiť. Rozlišujeme viaceré možnosti riešenia frustrujúcich situácií. J. Švancara uvádza päť možných alternatív:

- neschopnosť reagovať – submisivita,
- prekonanie prekážky,
- obídenie prekážky,
- hľadanie náhradného cieľa,
- stiahnutie sa zo situácie – fyzicky alebo vo fantázii.



Obr. 3 Spôsoby prekonávania prekážky

O. Mikšík tvrdí, že reakcia na prekážku spočíva v kvalitatívnom presune medzi útokom, voľbou, akceptovaním alternatívneho cieľa a rezignáciou (Mikšík, 1969).

Na základe predchádzajúcich rozdelení môžeme jednotlivé reakcie na frustráciu definovať nasledovne:

- rezistencia – ide o pasívny spôsob riešenia frustračnej situácie.

Aktívne spôsoby riešenie frustračnej situácie:

- prekonanie prekážky,
- nájdenie si náhradného cieľa,
- obídenie prekážky,
- stiahnutie sa zo situácie.

Zároveň by sme mohli povedať, že rezistencia a stiahnutie sa zo situácie patria k nekonštruktívnym spôsobom riešenia frustračnej situácie.

Konkrétne riešenie frustrujúcej situácie vo veľkej miere závisí od charakteru informácií o danej situácii a tiež aj od vnútorných podmienok osobnosti, t. j. štruktúry osobnosti, dynamiky zmien psychického stavu, kvality a miery frustrácie.

Z hľadiska optimálneho riešenia frustrujúcej situácie je žiaduce, aby frustrácia nedosiahla takú mieru, aby zvýšené napätie a búrlivý emočný priebeh znížili účinnosť kognitívnych procesov, pretože to by znemožňovalo adekvátne spracovať informácie o prekážke a celej situácii.

1.2.2 Konfliktná zát'azová situácia

Je jednou z náročných životných situácií. Ide o stretnutie protichodných síl na ceste k cieľu. Ako konfliktnú vnímame situáciu, v ktorej je potrebné vybrať si z určitých možností alebo alternatív jednu. Konflikt podobne ako frustrácia je neoddeliteľnou súčasťou života človeka.

Vo všeobecnosti je konflikt vymedzený ako špecifický druh sociálnej interakcie, pri ktorej dochádza k rozporu medzi očakávaným a reálnym stavom situácie. Chápeme ho ako stretnutie dvoch protichodných, približne rovnako silných pohnútok (tendencií, motívov, podnetov), ktoré sa úplne alebo do určitej miery navzájom vylučujú. V konfliktných situáciách je človek postavený pred viaceré možnosti, v ktorých sa stretávajú nezlučiteľné, protichodné tendencie, ktoré vyžadujú protichodné až nezlučiteľné konanie. Konflikt vzniká, keď sa stretávajú záujmy dvoch ľudí alebo dvoch skupín, prípadne jednotlivca a skupiny a keď prestanú fungovať bežné metódy vyjednávania a treba použiť silu. Pokiaľ hovoríme o konflikte záujmov dvoch ľudí, potom je konflikt také stretnutie dvoch ľudí, pri ktorom splnenie túžby jedného buď úplne, alebo len do určitej miery vylučuje uspokojenie druhej strany (Boroš, 2000).

Podľa počtu zúčastnených rozoznávame nasledujúce druhy konfliktných situácií:

1. intrapersonálne, vnútorné konfliktné situácie týkajúce sa jedného človeka. Zvyčajne sa to stáva predovšetkým v situáciách:
 - s vysokými požiadavkami na zdržanlivosť a trepezlivosť,
 - v ktorých je človek nútený meniť ustálené zvyky (zručnosti, postoje, stereotypy myslenia, štýl práce a iné),
 - s rýchlym striedaním činností,

- v ktorých sa očakávajú dôležité rozhodnutia na základe nejasných alebo nedostatočných informácií;
2. interpersonálne, predpokladajú prítomnosť dvoch ľudí, medzi ktorými sa odohráva konflikt. Môžu tiež nadobúdať podobu skupinových konfliktov;
 3. vnútroskupinové, existujú vo vnútri jednej skupiny (profesijnej, pracovnej, záujmovej a pod.);
 4. medziskupinové, vznikajú medzi dvoma a viacerými spoločenskými skupinami. Príčiny môžu byť rôzne – osobné ambície, konkurencia, bezohľadnosť a pod. (Boroš, 2000).

Podľa psychologickkej charakteristiky rozlišuje Křivohlavý (2001) nasledujúce druhy konfliktov:

1. Konflikty predstáv

Konflikty predstáv, ktoré vznikajú v prípadoch, keď dochádza k stretnutiu rôznych vnemov alebo predstáv. Predstavy sú základným predpokladom nášho uvažovania, sú taktiež v pozadí pojmov a logického myslenia. Pri ich spracovaní dochádza k skresľovaniu. Ako faktory tohto skresľovania vystupujú očakávania, predsudky, fantázia.

Konfliktom predstáv môžeme predchádzať prostredníctvom dvoch zásad:

- a) zreteľne povedať, čo si predstavujem, pokiaľ poviem...
- b) nebáť sa a opýtať sa druhého, čo si myslí, keď hovorí...

Z uvedeného vyplýva dôležitosť rozhovoru, vzájomného porozumenia a tolerantnosti.

2. Konflikty názorov

Názory vznikajú spojením určitej predstavy s hodnotiacim súdom. Každé hodnotenie je spojené s určitými ukazovateľmi a rôznymi preferenciami. Je pochopiteľné, že existujú rôzne názory na rovnakú vec, udalosť. Konflikty názorov sú prirodzenou súčasťou nášho života. Ich riešenie vychádza predovšetkým z kritického a sebakritického postoja, z diskusie a vyjasňovania prístupov.

3. Konflikty postojov

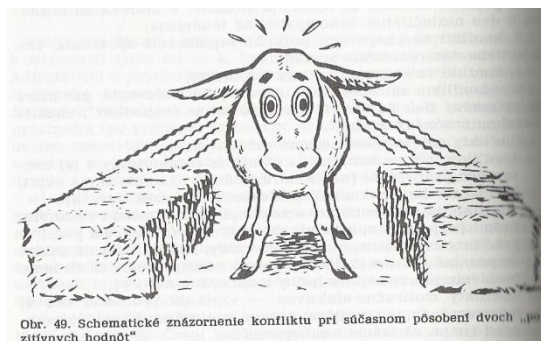
Postoj chápeme ako názor zafarbený citovým vzťahom. V jeho obsahu sa spája poznávacía a citová stránka. Pri ich riešení je dôležité rešpektovať výrazné emocionálne signály, ktoré sa prejavujú prostredníctvom neverbálnej komunikácie využívať primerané argumenty a v žiadnom prípade neznižovať dôstojnosť komunikačného partnera.

4. Konflikty záujmov

Konflikt interpersonálnych záujmov predstavuje najzávažnejšiu skupinu medziľudských konfliktov. Práve tie tvoria najväčšie prekážky v medziľudských vzťahoch. Ich riešenie má nielen rozmer psychický, ale tiež rozmer sociálny, spoločenský, ideologický a politický.

Medzi ďalšie typy konfliktov, s ktorými sa môžeme a stretávame v každodennom živote, zaraďujeme (Boroš, 1987):

- konflikt pozitívnych hodnôt – výber z dvoch žiaducich vecí,



Obr. 4 Povestný osol, ktorý si nevie vybrať medzi dvomi kopami sena a nakoniec umiera od hladu ☺ (Boroš, 1987)

- konflikt negatívnych hodnôt – výber z dvoch nežiaducich vecí – voľba menšieho zla,
- konflikt apetencie a averzie,
- dvojitý konflikt kladných a negatívnych hodnôt (Miller, Hull),
- ak žiaduci cieľ obklopuje blokáda,
- ak blokáda obklopuje subjekt,
- zvonku sa indukuje pozitívny cieľ – „Nechcem, ale musím.“
- zvonku sa indukuje negatívny cieľ – „Chcem, ale nesmiem.“

Konfliktné situácie patria medzi náročné životné situácie, na ktoré môžu ľudia reagovať rôzne. Medzi najčastejšie spôsoby a reakcie na konflikt môžeme zaradiť:

- zvýšené úsilie prekážky prekonať,
- rezignácia alebo zameranie sa na náhradný cieľ,
- využívaním techník zameraných na prekonanie napätia a úzkosti, ktoré sprevádzajú pocit neschopnosti dosiahnuť cieľ.

K riešeniu konfliktov je možné pristupovať rôznymi spôsobmi. Niekoľko konfliktná situácia motivuje reagovať určitým spôsobom – človek sa snaží presadiť svoj názor alebo vyjednáva. Iný si zvolí spôsob prispôsobenia sa konfliktnej situácii alebo sa snaží z tejto situácie uniknúť. Existuje ešte ďalšia možnosť, ktorú môžeme využiť pri riešení konfliktov – a to je zapojiť do riešenia konfliktu tretiu osobu alebo osoby, ktorými môžu byť napr. mediátor, rodinný poradca, kňaz alebo aj inštitúcia – napr. súd. Zvolený spôsob štýlu riešenia konfliktov sa odrazí na emocionálnom dosahu a veľmi výrazne sa premieta aj do vzťahov s okolím.

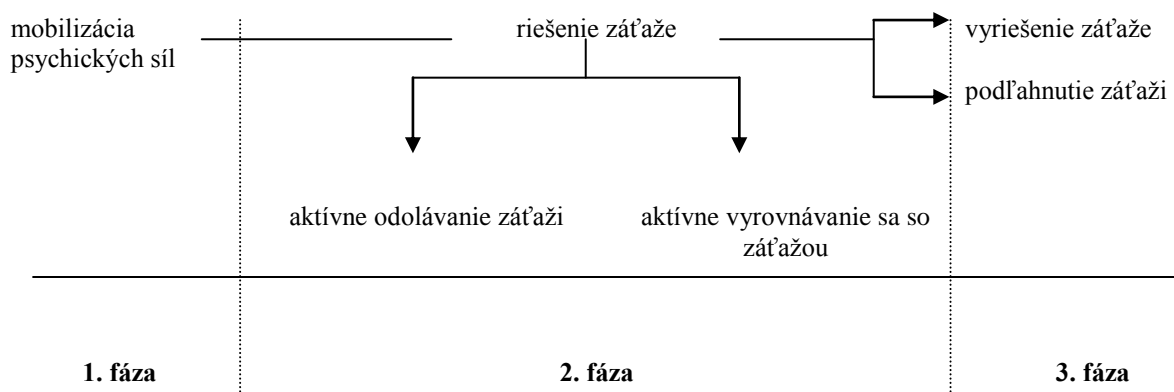
1.2.3 Dôsledky situácií psychickej záťaž

Aj keď sa konflikt, frustrácia, ale aj deprivácia a stres v určitých charakteristikách svojimi prejavmi odlišujú, proces obnovovania psychickej rovnováhy sa pri všetkých druhoch psychickej záťaž vyznačuje všeobecne platnými (nešpecifickými) zmenami psychickej činnosti.

Mikšík (1969) vo svojich prácach opísal a klasifikoval jednotlivé špecifické a nešpecifické zmeny, ktoré prebiehajú počas psychickej záťaž.

Aj keď proces obnovy vnútornej pohody je rôzne dlhý v závislosti od jedinca, aktivity psychickej činnosti sa postupne mení v troch na seba nadväzujúcich fázach (Mikšík, 1969):

- **prvá fáza** sa prejavuje mobilizáciou psychických síl,
- **druhá fáza** spočíva v riešení záťažovej situácie,
- **tretia fáza** predstavuje buď vyrovnanie sa so psychickou záťažou a obnovenie rovnováhy s prostredím, alebo zlyhanie v záťažovej situácii a podľahnutie záťažovým vplyvom.



Obr. 5 Aktivita psychickej činnosti v jednotlivých fázach psychickej záťaž (Mikšík, 1969)

Dĺžka trvania jednotlivých fáz, ich vzájomné prepájanie a dynamika zmien v nich je závislá od osobnosti človeka prežívajúceho psychickú záťaž. Od štruktúry a dynamiky osobnosti a psychických predpokladov človeka závisí, ako bude prebiehať aktívny proces obnovovania rovnováhy medzi jednotlivcom a prostredím. Všetky tri fázy tvoria súčasť jediného procesu adaptácie (prispôsobovania a vpravovania sa do nových podmienok) smerujúceho k obnoveniu duševnej pohody a normalizácii životných podmienok.

1.3 Tolerancia, odolnosť voči záťaži

Toleranciu alebo odolnosť voči záťaži môžeme charakterizovať ako schopnosť zvládať záťaž bez vážnejších porúch a neprimeraných reakcií. **Rosenzweig** definoval frustračnú toleranciu ako schopnosť alebo kapacitu človeka vzdorovať frustrácii bez zlyhania psychobiologickej adjustácie, to znamená bez uplatňovania neadekvátnych spôsobov reagovania. Pod neadekvátnymi spôsobmi reagovania S. Rosenzweig rozumel také reakcie, jednanie alebo spôsoby správania, ktorými sa človek nepribližuje k pôvodne vytýčenému cieľu.



O. Kondáš (1979) upozornil vo svojej práci na pojem **zóna tolerancie frustrácie**. Označujeme ním rozpätie, v rámci ktorého je človek schopný znášať frustráciu a záťaž bez vážnejších škôd a neprimeraných reakcií. Tento pojem sa využíva ako synonymum k pojmom, ako napr. odolnosť (tolerancia) voči stresu (záťaž), emocionálna odolnosť, ktoré majú označovať odolnosť človeka voči záťažovým situáciám vôbec. V súvislosti s tým by bolo vhodnejšie využívať termín psychická odolnosť voči záťažovým situáciám alebo len označenie psychická odolnosť. Pod ňou rozumieme odolnosť voči všetkým druhom záťažových situácií vrátane frustrujúcich a tiež schopnosť zvládať zmeny v psychologických mechanizmoch regulácie a činnostiach, ktoré dané situácie vyvolali.

V literatúre sa stretávame s mnohými teóriami, ktoré opisujú rôzne faktory, ktoré pôsobia na utváranie odolnosti voči záťaži. Medzi ne patria napr.:

- vrodené predpoklady a vlastnosti,
- vek,
- životné skúsenosti,

- postupné zvyšovanie požiadaviek,
- osvojené techniky vyrovnávania sa so záťažovými situáciami,
- stav organizmu (únava, choroba, vplyv odmeny a trestu),
- úroveň aspirácií, sebaregulácie a iné.

Z našich psychológov rozpracoval problematiku odolnosti voči záťaži O. Mikšík (1969). Je toho názoru, že prežívanie, správanie a konanie, náročnosť priebehu, ako aj výskyt negatívnych sprievodných javov závisí:

- od osobnostných predpokladov a vzájomného vzťahu systému doterajšieho života a činnosti jednotlivca,
- od novosti požiadaviek na systém života a činnosti,
- od vzťahu človeka k požiadavkám na neho kladeným,
- a nakoniec od premyslenosti, postupnosti a cieľavedomej organizácie celého procesu navykania na nové požiadavky a činnosti.

Za základné osobnostné predpoklady pripravenosti odolávať záťažovým situáciám považuje Mikšík:

- úroveň psychického napätia,
- dynamiku emócií a citov,
- účinnú kapacitu rozumu,
- vôľové úsilie,
- zameranosť.

Tolerancia záťaže je interindividuálne variabilná. Môžeme konštatovať, že je podmienená mnohými vnútornými i vonkajšími faktormi. Medzi vnútorné faktory radíme napr. vrodené predispozície, temperament človeka a pod. Vo veľkej miere zníženie tolerancie na záťaž súvisí aj s výskytom rôznych telesných postihnutí u ľudí, vyčerpanosťou organizmu po chorobách a úrazoch. Veľmi dôležitú úlohu pri zvyšovaní odolnosti človeka a jeho schopnosti adekvátne sa vyrovnávať s frustrujúcimi situáciami zohrávajú životné skúsenosti každého jedinca. Postupné zvyšovanie nárokov, ťažkostí a prekážok vedie k tomu, že sa organizmus postupne prispôsobuje a jeho odolnosť narastá. Naopak, nečakané, náhle stretnutia s vysoko frustrujúcimi alebo stresujúcimi situáciami, prípadne prežitie takejto situácie bez prípravy dokáže veľmi ľahko vyvolať stav frustrácie alebo stresu a môže viesť k vzniku neurózy alebo inej poruchy. Získané životné skúsenosti

podmieňujú primerané ohodnotenie frustrujúcej situácie, voľbu riešenia i spôsobov smerujúcich k adaptácii.

Na záver tejto podkapitoly vám dávame možnosť vyskúšať si, či ste alebo nie ste ohrození pracovnou záťažou. Tento test je určený na hodnotenie psychickej pracovnej záťaže podľa faktorov subjektívnej odozvy na záťaž. Autorom dotazníka je Meister.

Prečítajte si, prosím, pozorne každú otázku a zvážte, ako súhlasíte so skúsenosťami z vašej vlastnej činnosti. Posudzujte pritom všetku činnosť, ktorú vykonávate, ako celok.

Pri každom vyjadrení naznačte odpoveď krúžkom okolo číslice podľa kľúča:

- 5 ÁNO, ÚPLNE SÚHLASÍ
- 4 SKÔR ÁNO
- 3 ANI TAK, ANI ONAK
- 2 SKÔR NIE
- 1 NIE, VÔBEC

1	Pri práci sa často dostávam do časovej tiesne.	5	4	3	2	1
2	Moja pracovná činnosť poskytuje málo príčin k spokojnosti, preto chodí človek do práce vlastne nerád.	5	4	3	2	1
3	Moja pracovná činnosť psychicky veľmi zaťažuje pre vysokú zodpovednosť spojenú so závažnými dôsledkami.	5	4	3	2	1
4	Moja pracovná činnosť je málo zaujímavá, málo podnecuje, duševne je skôr otupujúca.	5	4	3	2	1
5	V mojej práci sa často vyskytujú konflikty či problémy, od ktorých sa nemožno odpútať ani po skončení pracovnej doby.	5	4	3	2	1
6	Pri mojej práci možno iba s námahou udržovať pozornosť a pohotovosť, pretože sa často dlhú dobu nedeje nič nové a rozhodujúce.	5	4	3	2	1
7	Moja pracovná činnosť je psychicky taká náročná, že po niekoľkých hodinách človek cíti nervozitu a rozochvenosť.	5	4	3	2	1
8	Vykonávam činnosť, ktorej má človek po niekoľkých hodinách natoľko dosť, že by chcel robiť niečo iné.	5	4	3	2	1
9	Moja pracovná činnosť je psychicky taká náročná, že po niekoľkých hodinách zreteľne cítim ochabnosť a únavu.	5	4	3	2	1
10	Moja pracovná činnosť je psychicky taká náročná, že ju nemožno robiť roky s rovnakou výkonnosťou.	5	4	3	2	1

VYHODNOTENIE:

Faktor	Názov faktora	Súčet položiek	Maximum
I.	Preťaženie	1 + 3 + 5	15
II.	Monotómia	2 + 4 + 6	15
III.	Nešpecifický faktor	7 + 8 + 9 + 10	20
HS	Hrubé skóre	I. + II. + III.	50

		Časová tieseň	Monotómia	Nešpecifický faktor
1	20	!!!!	!!!!	!!!!
	19	!!!!	!!!!	!!!!
	18	!!!	!!!	!!!
	17	!!!	!!!	!!!
4/5	16	!!	!!	!!
	15	!!	!!	!
	14	!	!!	Ž - !
	13	!	!!	Ž-OK
3/5	12	M - !	!	M - ! Ž-OK
	11	M-OK	!	OK
	10	Ž - ! M-OK	!	OK
	9	OK	Ž - !	OK
2/5	8	OK	M - ! Ž-OK	OK
	7	OK	OK	+
	6	OK	OK	+
	5	+	OK	++
1/5	4	+	+	++
	3	++	++	+++
	2	++	++	+++
	1	+++	+++	++++

Vysvetlivky:

! Neprimeraná pracovná záťaž.

OKPlná pracovná vyťaženosť.

+Primeraná záťaž. Pracovná pohoda.

Obr. 6 Vyhodnotenie dotazníka a vysvetlivky

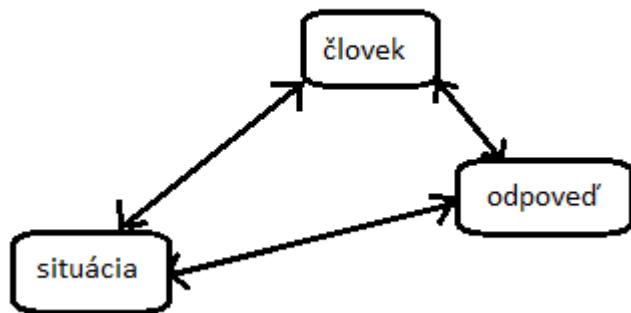
(zdroj:https://www.google.sk/search?q=test+tolerancie+na+z%C3%A1% C5%A5a%C5%BE&source=lnms&sa=X&ei=q4hdU5HUJeia0QXsiYHoBw&ved=0CAUQ_AUoAA&biw=820&bih=351&dp=1.25#q=meisterov+dotazn%C3%ADk)

1.4 Stres

Pojem stres (z angl. stress – tlak, záťaž, pôvodne použitý v geológii) môžeme definovať ako reakciu organizmu na neprimerane veľký záťažový podnet z prostredia alebo tiež ako reakciu na nerovnováhu medzi požiadavkami prostredia a vlastnými schopnosťami vyrovnat' a postaviť sa týmto požiadavkám. V súčasnosti rýchly život, vývoj elektroniky, médií a pod. predstavujú enormnú záťaž, ktorej máme problémy sa prispôbiť. Naše adaptačné mechanizmy nestačia vyrovnávať toto tempo a prispôbujú sa oveľa pomalšie. Z každej strany sme zavalení množstvom informácií, hlukom, chaosom v doprave, práci, neustálymi veľkými či malými, ale najmä náhlymi zmenami. Rovnako nerovnováhu prinášajú aj výkyvy počasia a katastrofy, ktorých v posledných rokoch neustále pribúda. Preto nie je div, že adaptačné mechanizmy, ktoré nám po tisíce rokov pomáhali prežiť a prispôbiť sa svojmu prostrediu alebo svoje prostredie prispôbiť sebe, sú nedostatočné a ľudia stále častejšie zlyhávajú vo svojom živote.

Z tohto dôvodu je veľmi dôležité zaoberať sa záťažou a stresom ako vyšším stupňom záťaže. Neexistuje jednotná definícia, ktorá by určovala a pomenovala, čo vlastne stres je. Človek pociťuje stres v tých prípadoch, ak očakáva, že zlyhá – subjektívne vníma požiadavky, ktoré sú na neho kladené z jeho prostredia a subjektívne tiež posudzuje svoje vlastné schopnosti. Na základe nesúladu – a najmä dlhodobého výkyvu – vzniká pocit vlastnej nedostatočnosti. Psychický stres vzniká tiež v situáciách, keď prípadný neúspech môže mať nepríjemne vážne dôsledky. Rovnako ako pri záťaži je možné sa stresu vyhnúť, alebo splniť požiadavky prostredia, alebo zmeniť prostredie.

Pri strese a jeho definovaní treba vychádzať zo súčinnosti troch dôležitých faktorov, ktoré sa na ňom podieľajú, a to sú človek – situácia – odpoveď.



Obr. 7 Súčinnosť faktorov podieľajúcich sa na strese (zdroj: autor)

Na tomto obrázku môžeme vidieť vzájomné ovplyvňovanie sa všetkých troch faktorov – človek – jeho osobnosť, individuálne osobitosti a zvláštnosti – sa ocitá v špecifických situáciách, tá situácia ho opäť ovplyvňuje v tej miere, ako je nastavený a ako to zvláda. V závislosti od osobnosti jedinca je produkovaná špecifická odpoveď, ktorá ovplyvní situáciu, v ktorej sa človek nachádza, ale aj samotného človeka.



Ch. D. Spielberger (1973) tvrdí, že stres je objektívna podnetová vlastnosť situácie, ktorú jedinec sám v sebe spracuje ako nebezpečnú, ohrozujúcu a vyvoláva teda u neho úzkostnú reakciu. Faktorov, ktoré determinujú vnímanie situácie ako ohrozujúcej alebo bezpečnej, je veľa. Pri percepcii, hodnotení a aj reakciách a zvládaní stresu existuje množstvo rozdielov medzi ľuďmi, ale aj v závislosti od situácie. Jedenkrát môže situáciu človek vnímať a hodnotiť ako ohrozujúcu, ale za iných životných podmienok, na inom mieste rovnakú situáciu môže vyhodnotiť ako bezpečnú.

Všetky práce zaoberajúce sa stresom opisujú okrem individuálnych zvláštností vnímania stresu a reagovania naň aj jeho vplyv na psychické a telesné zdravie jedinca. Ukázalo sa, že adaptácia človeka na náročné životné udalosti súvisí priamo s tým, ako je schopný zaobchádzať s vlastnými emóciami, ktoré sú stresom vyvolávané. U niektorých autorov sa stretáme s pojmami ako vzdať sa, ktorými môžeme predísť vzniku psychických aj somatických ochorení. Nie vždy je to však tá najvhodnejšia cesta. Veľmi dôležitým prediktorom zvládnutia alebo nezvládnutia stresovej situácie je to, či sa človek na vzniku stresujúcej situácie sám podieľal, alebo sa do nej dostal bez vlastného pričinenia.

V nasledujúcej kapitole si priblížime základné teórie stresu.

1.4.1 Najvýznamnejšie teórie stresu

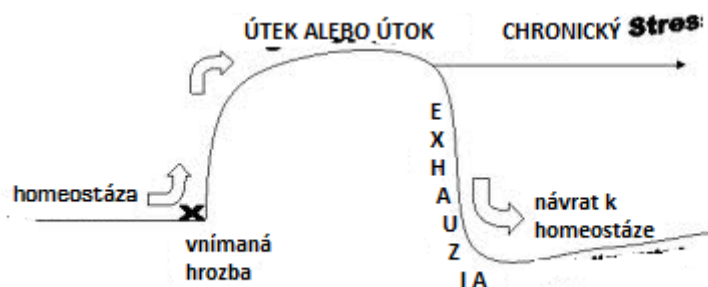
Medzi najvýznamnejších predstaviteľov teórie opisujúcej stres zaradujeme W. B. Cannona, H. Seleya a R. S. Lazarusa.

Na nasledujúcich stranách si opíšeme ich teórie a vplyv na prax.



Walter Bradford Cannon (1871 – 1945), profesor fyziológie na Harvardskej univerzite, formuloval dva základné typy obrany pred nebezpečenstvom – **útek alebo útok**, ktoré predstavovali prototyp reakcie organizmu na stres. Túto reakciu opísal na základe výskumu sympatikového nervového systému. Opísal tiež zákon denervácie – to znamená supersenzitivitu denervovaných štruktúr. Cannon je tiež

autorom termínu homeostáza a celej homeostatickej koncepcie – to znamená rovnováhy ako dynamickej stability vnútorného prostredia organizmu, ktorá je udržiavaná regulačnými mechanizmami so spätnou väzbou.



Obr. 8 Narušenie homeostázy a možnosti riešenia (zdroj: autor)

Rovnako je tiež autorom tzv. koncepcie poplachovej reakcie. Tvrdil, že na rozdiel od stavu relaxovanosti reaguje organizmus na stav ohrozenia množstvom fyziologických prejavov, ako je napr. zrýchlené búšenie srdca (tachykardia), zvýšenie hladiny cukru v krvi, aby sa zaistil vyšší výkon srdca (hyperglykémia), rozšírenie zreníc (mydriáza), husia koža, zvýšenie tlaku krvi – všetky tieto zmeny totiž slúžia na rýchlejší výdaj energie pri úteku



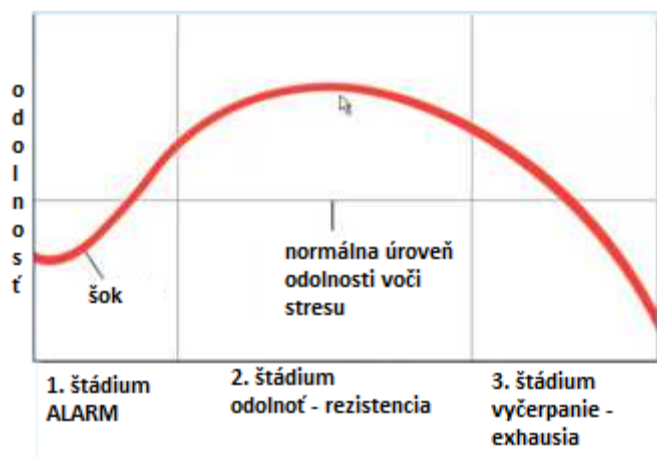
alebo zaútočení na protivníka (<http://www.centrum-neurobiologie-chorob.sk/STRESAADAPTACIA/appendixA.pdf>).

Hans Selye (1907 – 1982) študoval v Komárne, Prahe a ďalších mestách. V rámci svojich výskumov zistil, že pacienti s odlišnými chorobami vykazujú veľké množstvo rovnakých symptómov – zvyčajne išlo o stratu chuti do jedla a zníženie hmotnosti, svalového napätia a stratu záujmu o svoje okolie. Vo svojich experimentoch na zvieratách Selye študoval vplyv rôznych chemických látok a hormónov. Zistil, že zvieratá reagujú na rôzne stimuly podobným spôsobom. Predpokladal, že tieto zmeny sú prejavom organizmu o snahu čeliť pôsobeniu cudzích látok. Zistil, že nezávisle od toho, aká látka alebo aký podnet bol podaný u zvierat, sa vyvinula rovnaká triáda zmien – zväčšenie kôry nadobličiek, atrofia týmusu a gastrické krvácajúce vredy. Bol tým, ktorý nazval tieto škodlivé látky stresormi – termín, ktorý sa používa dodnes. Na základe experimentov Selye definoval stres ako nešpecifickú – všeobecnú reakciu organizmu na pôsobenie záťaže (Selye, 1966).

Všeobecný adaptačný syndróm (general adaptation syndrome – GAS)

Reakcia, ktorá vyvoláva rovnaké zmeny na rôzne faktory. Termín všeobecný bol preto, že ide o všeobecnú systémovú reakciu, ktorá je účinkom, adaptačný – nakoľko odpoveď organizmu bola snahou o adaptáciu – úpravu – reakciu na stresor a syndróm, pretože pozorované zmeny boli koordinované a vykazovali vzájomnú závislosť. Podľa Selyea GAS sa prejavuje v troch základných stupňoch:

- poplachová fáza,
- fáza odolnosti,
- fáza vyčerpania.



Obr. 9 Štádiá GAS podľa Selyea (zdroj: autor)

1. štádium – POPLACHOVÁ FÁZA – bezprostredná reakcia na stresor s typickou reakciou útek – útok. V tejto fáze dochádza k aktivovaniu sympatického nervového systému a uvoľneniu katecholamínov.
2. štádium – FÁZA ODOLNOSTI – adaptácia na stresor a aktivovanie adaptačných mechanizmov, ktoré napomáhajú organizmu odolávať stresorom a minimalizujú ich účinok na človeka. V tejto fáze človek volí najefektívnejšie a najekonomickejšie obranné postupy. Je to štádium, keď je organizmus maximálne vybudovaný, v tejto fáze je človek najproduktívnejší.
3. štádium – FÁZA VYČERPANIA – stresor pôsobí dlhodobo na organizmus alebo človek prekročil svoje obranné schopnosti. Počas tejto fázy sú vyčerpané všetky adaptačné prostriedky a začínajú sa prejavovať známky únavy a vyčerpania – dokonca poškodenia. V tejto fáze môže dôjsť k prepuknutiu cukrovky, hypertenzie či poruchy imunitného systému.

Prvé dve fázy sa v živote človeka stávajú a človek ich opakovane prekonáva, čím si buduje adaptačné mechanizmy a adaptuje sa na pôsobenie každodenných stresorov. Selye opísal mnoho zdravotných ťažkostí, ktoré môžu byť vyvolané chronickým pôsobením stresu. Zaradil medzi ne napr. emočné poruchy, mierne až intenzívne bolesti hlavy, nespavosť, žalúdočné bolesti, zvracanie, žalúdočné vredy, vredy na dvanástniku, niektoré reumatické ochorenia, kardiovaskulárne a obličkové ochorenia, ale tiež metabolický syndróm a neuropsychické ochorenia. Iný typ reakcie organizmu na stresory môže byť tzv. lokálny adaptačný syndróm, pri ktorom sa všeobecná adaptačná odpoveď organizmu sústreďí len na určité miesto – napr. opary.

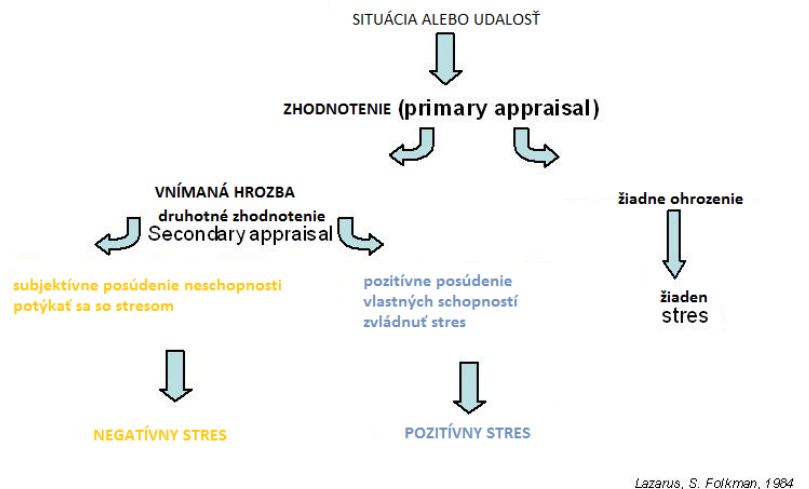


Teória stresu podľa R. S. Lazarusa kladie hlavný dôraz na kognitívnu charakteristiku zvládania ťažkostí. Vnímanie stresora považuje za jeden z najdôležitejších faktorov, ktorý si vynucuje nepretržité znovuzhodnocovanie vlastných možností a riešení. Človek sa snaží poznať zmysel toho, čo sa deje, vystihnúť, odkiaľ nebezpečenstvo prichádza, akú má povahu, ako veľmi by ho mohla udalosť ohroziť a čo je možné urobiť.

Zameranie sa na kognitívnu – poznávaciu a myšlienkovú – charakteristiku zvládania záťažových situácií a štúdium špecificky ľudskej činnosti a snahy poznať zmysel toho, čo sa deje, mu pomohlo formulovať model dvojitého rozhodovania (Křivohlavý, 2001). Podľa

jeho modelu dvojitého rozhodovania (double appraisal) a situácie ohrozenia (threat). Tvrdil, že v úvodnej fáze človek zvažuje situáciu z hľadiska možného ohrozenia, v tomto prípade ide o prvotné zhodnotenie situácie (primary appraisal). Lazarus tvrdil, že pri primárnom hodnotení zohrávajú svoju úlohu nielen objektívne podmienky (t. j. akoby to mohol sledovať nezaujatý pozorovateľ), ale aj subjektívne faktory – t. j. všetko, čím človek ovplyvňuje sám seba v rizikovej situácii – t. j. jeho usudzovanie, uvažovanie a hodnotenie danej situácie. Druhotné zhodnotenie (secondary appraisal) sa týka možností konkrétneho človeka zvládnuť ohrozujúcu situáciu. Človek zvažuje svoje šance na vlastnú ochranu pred ohrozením. Zvažuje defenzívne aj ofenzívne stratégie, ktoré ovláda a ktoré by mohol efektívne použiť pri zvládaní situácie. Aj v tejto fáze je potrebné brať ohľad na objektívne aj subjektívne faktory. Ďalej je potrebné brať do úvahy pri hodnotení rizika vyplývajúceho zo situácie mieru zraniteľnosti (vulnerabilitu) človeka – tá sa individuálne líši u každého z nás. Môžeme teda konštatovať, že Lazarusov model stresu a jeho pôsobenia na človeka berie do úvahy nielen kognitívnu, ale aj emocionálnu a konatívnu úroveň, čím tento model posúva na kvalitatívne vyššiu úroveň

(http://www.skybrary.aero/index.php/File:Stress_Fig_2.jpg).

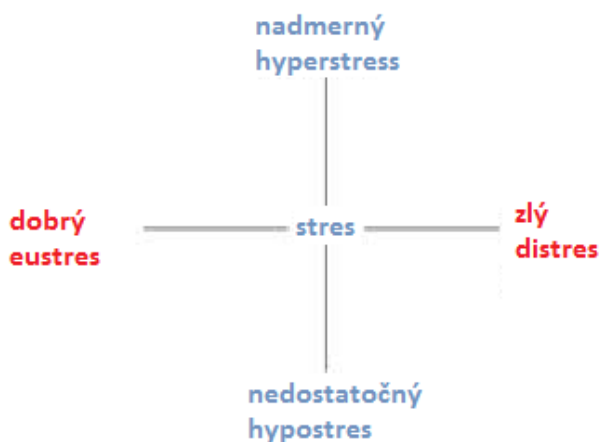


Obr. 10 Lazarusov model stresu

1.4.2 Delenie stresových situácií

Stresom môžeme nazvať nepríjemný stav aktivácie organizmu, ktorý nastáva, ak nejaká – akákoľvek udalosť ohrozuje našu schopnosť sa s ňou adekvátne a úspešne vyrovnáť. Existujú rôzne typy stresu, ktoré pôsobia na človeka počas jeho života. V tejto kapitole si uvedieme niektoré z nich. Stres môžeme deliť podľa intenzity, kvality stresovej reakcie a tiež aj podľa dĺžky trvania (Křivohlavý, 1994).

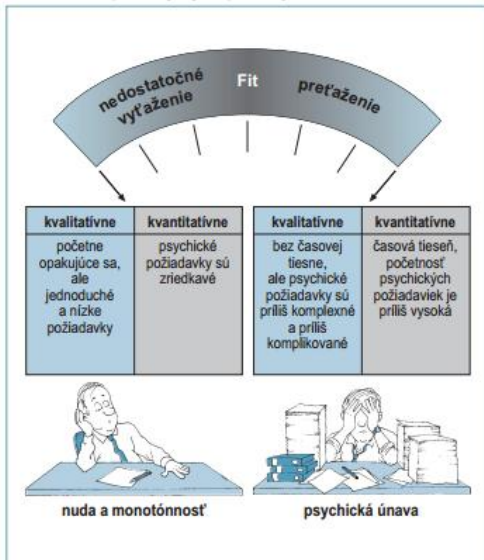
Na obrázku 11 prinášame schematické usporiadanie typov stresu podľa intenzity a kvality reakcie.



Obr. 11 Rozdelenie typov stresu podľa intenzity a podľa kvality reakcie (zdroj: autor)

Podľa intenzity reakcie človeka na stresovú situáciu rozlišujeme dva druhy stresu (vertikálna úroveň): a to je **hyperstress** – t. j. stres, ktorý výrazne prekračuje hranice človeka efektívne sa vyrovnáť so stresom, presahuje jeho hranice adaptability a medze jeho zvládania, a **hypostres** – t. j. stres, ktorý na druhej strane nedosahuje hraničnú mieru preťaženia, teda nepresahuje hranicu zvládnuteľnosti, ale svojou kumuláciou alebo dlhodobým pôsobením môže prerásť do hyperstresu. Tento druh stresu býva spôsobený tzv. ministresormi, medzi ktoré zaradíme napr. pozvoľný negatívny vplyv monotónnosti, nudy a frustrácie.

Stres sám osebe nie je škodlivý. Dokonca je určitá miera stresu potrebná, pretože práve tá dokáže človeka motivovať k vyšším výkonom. Na nasledujúcom obrázku môžeme vidieť dôsledky nedostatočného a nadmerného zaťaženia organizmu.

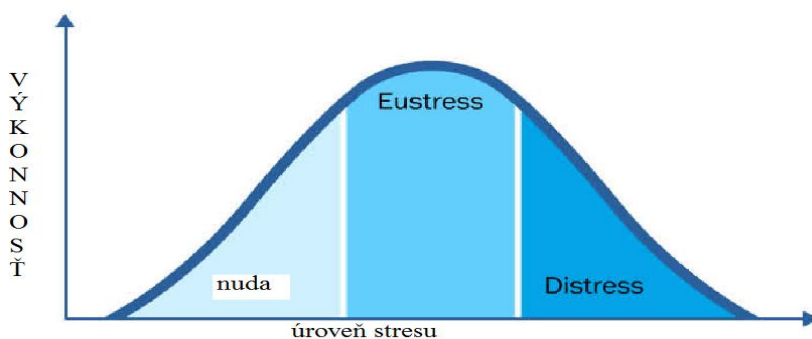


Obr. 12 Nízke a vysoké požiadavky

(zdroj: file:///C:/Users/adka/Downloads/burn-out/Prirucka5.pdf)

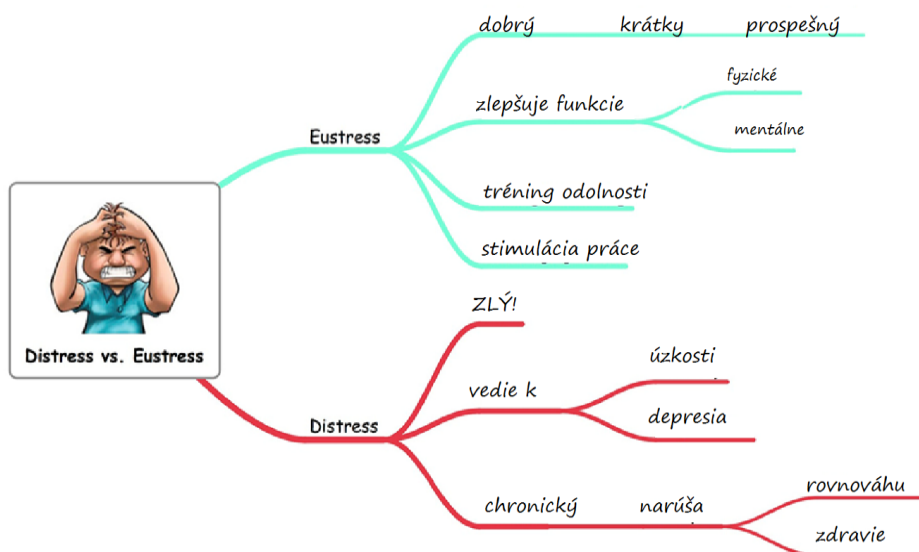
Podľa kvality stresovej reakcie rozlišujeme tzv. eustres a distres (horizontálna úroveň). **Eustres** je kladne pôsobiaci stres, ktorý nás motivuje, aktivizuje, stimuluje, je veľmi potrebný pre zdravé fungovanie organizmu. Je pozitívny a povzbudzujúci, je životne dôležitým stresom. Príkladom takéhoto stresu môže byť napr. svadba alebo očakávanie príjemnej návštevy. **Distres** je negatívne pôsobiaci stres, ktorý je subjektívne vnímaný ako neschopnosť vyrovnat' sa s požiadavkami, ktoré sú na človeka kladené. Jeho výsledkom je úzkosť a depresia. Ide o negatívny, ničivý a škodlivý stres.

Ich vplyv na výkon človeka v bežnom živote alebo v práci je taký, že eustres človeka motivuje k vyššiemu výkonu a naopak distres ho demotivuje a oslabuje (obr. 13).



Obr. 13 Závislosť medzi úrovňou stresu a výkonnosťou človeka

Na obrázku 14 môžeme vidieť podrobnejšie charakteristiky a aj vplyv eustresu a distresu na človeka.

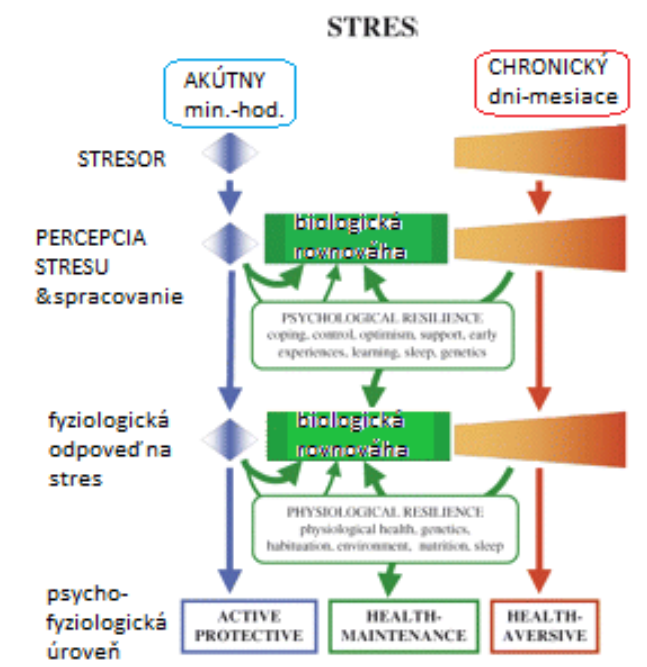


Obr. 14 Eustres verzus distres

Podľa dĺžky trvania M. Švand (In Křivohlavý, 2003) delí stres na akútny a chronický. Akútny stres je náhly veľký stres, ktorý trvá krátky čas, môže to byť napr. písanie projektu. Stresorom môže byť traumatický zážitok, napr. vážne ohrozenie bezpečnosti alebo ochorenie človeka alebo jeho blízkych osôb, alebo neobvyklá náhla a ohrozujúca zmena v sociálnom postavení a/alebo v medziľudských vzťahoch človeka. Prejavuje sa väčšinou aj v psychike, aj v poruche niektorých somatických funkcií. Chronický stres trvá dlhší čas a máva podobu mikrostresorov. Dochádza k nemu v prípadoch, keď človek nevidí východisko zo vzniknutej situácie. Je dokázané, že zážitok chronického stresu má omnoho väčší vplyv na vznik depresie než akútny stres. Chronický stres vzniká pôsobením jedného alebo viacerých stresorov, ktorých intenzita môže kolísať alebo sa môžu vyskytovať nepravidelne. Ako záťaž môžu pôsobiť narušené medziľudské vzťahy (konflikty, závisť, šikana atď.), zlá organizácia a režim práce (nadmerné množstvo práce, časový tlak, vnútené pracovné tempo), práca v nevhodnom prostredí a pod. Najčastejšími príznakmi sú pocity úzkosti, napätie, podráždenosť, neprimerané reagovanie na bežné situácie, únava, vyčerpanosť, ale tiež bolesti hlavy, búšenie srdca, svalové napätie, točenie hlavy, poruchy spánku. Chronický stres často pôsobí nepriaznivo na pracovný výkon človeka – zhoršuje sa

kvalita jeho práce, jeho výkon kolíše, rýchlo u neho nastupuje únava, zvyšuje sa riziko úrazu alebo človek môže unikáť do choroby.

Ako môžeme vidieť na obrázku 15, akútny stres väčšinou trvá niekoľko minút – až hodín, na rozdiel od toho chronický stres trvá niekoľko dní až mesiacov. Stresor pôsobiaci na človeka má rôznu intenzitu. Pri akútnom strese môže byť veľmi silný, ale tým, že rýchlo pominie, jeho následky nie sú také zhubné ako pri chronickom strese. Pri percepcii stresu a jeho spracovávaní v prvej fáze človek používa stratégie, ktoré by mali navodiť rovnováhu v jeho organizme. Medzi najdôležitejšie psychologické prostriedky zaraďujeme stratégie zvládania – coping, kontrolu, sociálnu oporu, kognitívne zdôvodňovanie a pod. V ďalšej úrovni dochádza k prehĺbeniu dôsledkov pri pociťovanom strese a vyúsťuje to až do zdravia ohrozujúceho správania. Pri akútnom strese využívame aktívne protektívne zvládacie stratégie.



Obr. 15 Porovnanie akútneho a chronického stresu a ich výsledku (zdroj: https://www.google.sk/search?q=acute+and+chronic+stress&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ei=3kldU_TgIu mp4gS90IA4&ved=0CAYQ_AUoAQ&biw=820&bih=357#q=chronic+stress&tbm=isch&facrc=_&imgdii=_&imgrc=HfKYj390f-CE6M%253A%3BL3NvcFu1cq5oGM%3Bhttp%253A%252F%252Fwww.psych.yorku.ca%252Fjirvine%252F3440%252Flectures%252Flecture_5_stress%252Fimg005.gif%3Bhttp%253A%252F%252Fwww.psych.yorku.ca%252Fjirvine%252F3440%252Flectures%252Flecture_5_stress%252Fslid005.htm%3B600%3B450)

Na základe pôsobiacich stresorov môžeme rozlíšiť stres:

- fyziologický,
- psychologický,
- kombinovaný.

Pod **fyziologickým stresom** rozumieme taký druh stresu, ktorý vzniká dôsledkom pôsobenia extrémnych fyzikálnych podmienok, ktorými môžu byť napr. znečistenie ovzdušia, vibrácie, otrasy, katastrofy, nehody, úrazy, alkohol, nikotín, kofeín, drogy.

V takomto prípade hovoríme o **fyzikálnych stresoroch**.

Psychologický stres je dôsledkom neprimeraných psychologických a emocionálnych podnetov v živote človeka, ako sú napr. príliš vysoké aspirácie (očakávania, túžby), úzkosť, strach, nenávisť, nepriateľstvo, hnev, nedostatok spánku, nedostatok podnetov, obavy atď. Tento typ stresorov označujeme ako **emocionálne stresory**.

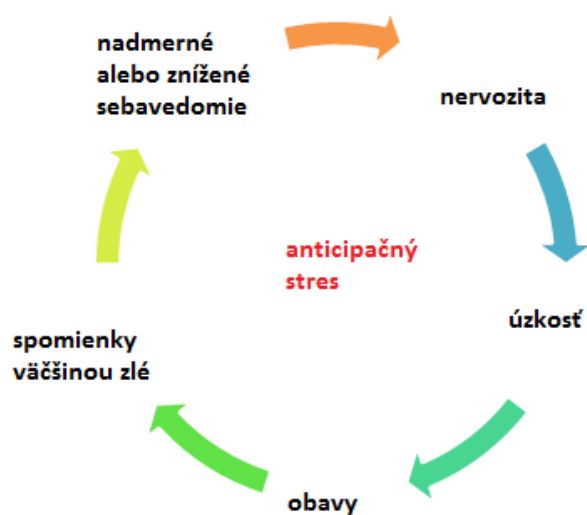
Kombinovaný stres je dôsledkom pôsobenia obidvoch typov stresorov súčasne.

Ďalšími druhmi stresu, s ktorými sa môžeme stretnúť, je posttraumatická stresová porucha a anticipačný stres.

Posttraumatický stres vzniká ako oneskorená odozva na nejakú stresovú udalosť alebo situáciu, ktorá je nezvyčajne hrozivá alebo katastrofická a takmer u všetkých by vyvolala extrémnu úzkosť (Medzinárodná klasifikácia chorôb, 10. revízia, 2000). Tento typ stresu sa najčastejšie objavuje ako dôsledok prírodných katastrof, priemyselnej havárie, explózie, požiare, pri ktorých sú priamo ohrozené životy a zdravie ľudí, môžu to byť aj obeť násilných činov, vojnoví veteráni. Posttraumatická stresová porucha je súborom psychologických symptómov, ktoré sa objavujú po prežití takýchto mimoriadne traumatizujúcich udalostí. Medzi prejavy posttraumatického stresu patrí opakované prežívanie traumatickej udalosti, ktoré sa objavuje v snoch, predstavách, spomienkach. Osoba trpiaca posttraumatickou stresovou poruchou sa vyhýba miestam, ktoré má prepojené s tou udalosťou. Je veľmi úzkostlivá, ostražitá, nedokáže sa sústrediť, izoluje sa, objavujú sa u nej panické alebo agresívne ataky (Longauerová a kol., 2014).

Ďalším druhom stresu je tzv. **anticipačný stres**. Hlavným spúšťačom pre vznik anticipačného stresu je očakávanie určitej udalosti. Ide o predstavy, snahu predvídať budúcnosť – jej dôsledky na človeka. Pre anticipačný stres je charakteristický strach z budúcnosti. Typické pre anticipačný stres je počiatočné mierne emocionálne napätie,

ktoré sa stále zvyšuje s približujúcou sa očakávanou udalosťou. Môže sa vystupňovať do takej miery, že naruší zažitý stereotyp správania človeka. Keď udalosť prejde – nezáležiac na tom, ako dopadne, väčšinou pocity neistoty a úzkosti prejdú (Hladký, 1993).



Obr. 16 Bludný kruh anticipačného stresu (zdroj: autor)

1.4.3 Osobnosť a stres

V tejto kapitole sa zameriame na opísanie typov osobnosti a ich náchylnosť na stres, ale tiež aj na účinky, ktoré má stres na osobnosť človeka.

V nasledujúcej tabuľke prinášame škálu životných udalostí, ktorá je posudzovacou škálou sociálneho prispôsobenia sa a meria stres z hľadiska životných zmien (Atkinson, 2002).

Tab. 1 Škála životných udalostí

<i>Životná udalosť</i>	<i>hodnota</i>
<i>smrť partnera</i>	100
<i>rozvod</i>	73
<i>rozchod manželov</i>	65
<i>uväznenie, výkon trestu, odňatie slobody</i>	63
<i>smrť blízkeho príbuzného</i>	63
<i>vlastné zranenie alebo choroba</i>	53
<i>svadba</i>	50

<i>výpoveď z práce</i>	47
<i>zmierenie manželov</i>	45
<i>odchod do penzie</i>	45
<i>choroba rodinného príslušníka</i>	44
<i>tehotenstvo</i>	40
<i>sexuálne ťažkosti</i>	39
<i>príbudnutie nového člena v rodine</i>	39
<i>zmena zamestnania</i>	39
<i>zmena finančnej situácie</i>	38
<i>smrť blízkeho priateľa</i>	37
<i>zmena pracovného zamerania</i>	36
<i>zabavenie zastaveného majetku</i>	30
<i>zmena zodpovednosti v zamestnaní</i>	29
<i>odchod syna alebo dcéry z domu</i>	29
<i>problémy s príbuznými zo strany partnera</i>	29
<i>vynikajúci osobný úspech</i>	28
<i>manželka začala alebo prestala pracovať</i>	26
<i>začatie alebo ukončenie štúdia</i>	26
<i>zmena životných podmienok</i>	25
<i>zmena osobných zvykov</i>	24
<i>problémy s nadriadeným</i>	23
<i>zmena bydliska</i>	20
<i>zmena školy</i>	20
<i>zmena dovolenky</i>	19
<i>zmena náboženských aktivít</i>	19
<i>zmena spoločenských aktivít</i>	18
<i>zmena spánkových návykov</i>	16
<i>zmena stravovacích návykov</i>	15
<i>dovolenka</i>	13
<i>Vianoce</i>	12
<i>drobné porušenie zákona</i>	11

Podľa J. Hiltona (2008) žiadna stupnica nedokáže presne ukázať, ako reagujete na stresové situácie, pretože reakcia na stres je individuálna v závislosti od osobnosti človeka. Táto stupnica je však dôležitá preto, že ak nazbierate počas jedného roka viac ako 300 bodov, naznačuje to, že zaťaženie stresom je príliš veľké, a to znamená zvýšené riziko chorôb zo stresu. Ak chce niekto znížiť riziko stresových ťažkostí, musí si udržiavať hodnotu pod 150 bodov. V takomto prípade je totiž riziko zdravotných a emočných ťažkostí veľmi nízke.

Keď skúmame stres a jeho účinok na osobnosť človeka, musíme spomenúť delenie typov osobnosti podľa Meyera Friedmana a Raya Rosenmana. Na základe pozorovaní a experimentov rozdelili ľudí do dvoch skupín:

osobnosť typu A,

osobnosť typu B.

Osobnosť typu A

Tento typ človeka opisujú ako výrazne súťaživého a orientovaného na výkon, ktorý pociťuje trvalý nedostatok času, nie je schopný uvoľniť sa. Je netrpezlivý, zlostný, keď je potrebné niečo odložiť. Navonok sa javí ako sebavedomý.

Niektoré prejavy správania charakteristické pre správanie TYPU A:

- robí dve veci súčasne,
- plánuje stále viac činností v stále kratšom čase,
- nevníma svoje okolie a nemá zmysel pre krásu,
- skáče druhým ľuďom do reči,
- je nervózny pri čakaní v rade alebo v dopravných zápchach,
- len on sám vie urobiť veci najlepšie,
- pri reči gestikuluje,
- často podupáva nohami alebo klepká prstami,
- rýchlo rozpráva a používa vulgárne slová,
- musí byť všade načas,
- je pre neho ťažké len tak sedieť a nič nerobiť,
- v každej hre sa snaží vyhrať – nezáležiac na tom, kto je súperom,

- mierou úspechu vlastného alebo cudzieho je množstvo,
- pri reči prikyvuje, zatína ruky do pästí, búcha do stola,
- je netrpezlivý, ak sú druhí pomalší,
- rýchlo žmurká alebo má tik v obočí (Atkinson, 2002),
- máva ustaraný výraz v tvári,
- často mu búcha srdce,
- potia sa mu ruky a pod pazuchami,
- máva záchvaty úzkosti a strachu,
- je zlostný, pribojný až hostilný a nepriateľský,
- často ide hlavou proti múru,
- oči vyjadrujú zvýšenú bdelosť,
- máva zovreté pery a zvýšené napätie tvárových svalov,
- dôrazne rozpráva, až kričí, často hovorí zrýchlene,
- zrýchľuje reč ku koncu viet, má výbušnú reč,
- dokončuje reč druhých ľudí,
- používa často vzdychy a citoslovčia, zvlášť vo vzťahu k vlastnej práci,
- udržiava si vo vzťahoch odstup,
- v rodine sa väčšinou zdržiava málo.

Je to človek, ktorý sa snaží predbehnúť seba samého.

Osobnosť typu B

Charakteristickými znakmi osobnosti typu B sú:

- vzpriamené držanie tela,
- pevný kontakt očí,
- primerane silný hlas,
- reč bez zrýchlenia a úsečnosti,
- má zdvorilý a inteligentný výraz tváre,
- uvoľnené pery,
- dokáže uvoľniť svalový tonus,
- dokáže spomalene dýchať,
- má sebaistú gestikuláciu,

- je uvoľnený,
- hovorí o veciach, ktoré zaujímajú druhého,
- trávi večery s vlastnou rodinou,
- v práci býva adekvátne výkonný, nie je workoholik,
- nesnaží sa o mimoriadnu úspešnosť,
- nemá sklon k neurotickému perfekcionizmu,
- nevzdáva sa dovolenky a prázdnin,
- neponáhľa sa,
- je pokojný a vyrovnaný,
- nedáva najavo nedostatok času,
- má osobné hobby,
- je zdravo asertívny,
- dokáže sa presadiť,
- nedáva si ciele, ktoré nedokáže splniť,
- dokáže dobre začínať, udržiavať a končiť sociálnu komunikáciu s rôznymi typmi ľudí (Kohoutek, 2014).

To, či človek patrí k typu A alebo B, je možné zistiť pomocou skráteného dotazníka **R.**

H. Rosenmana a M. Friedmana:

DOTAZNÍK NA SPRÁVANIE TYPU A/B

Inštrukcia: Zakrúžkujte čísla tvrdení, o ktorých si myslíte, že úplne vystihuje vaše správanie.

1. Zásadne nestojím v rade.
2. Keď niečo počúvam, využívam pri tom veľmi tvár – grimasy, prikyvujem hlavou, hýbmem perami.
3. Vyťahujem kľúče a zoblíkam sa už pri príchode k domu.
4. V MHD niečo robím, aby som využil čas – lúštim krížovku, čítam.
5. Hrám pre výhru, keď prehrávam, hnevám sa, a to aj s deťmi.
6. Urobím si radšej všetko sám.
7. Veľa gestikulujem.

8. Porovnávam sa s ostatnými, ako som úspešný.
9. Pri počúvaní som netrpezlivý, skáčem druhým do reči, dokončujem vety.
10. V plnej električke strkám ľudí dovnútra alebo von.
11. Mám drobné prejavy nervozity, podupávam, ťukám, ohryzávam veci, nechty.
12. Vyjadrujem sa a konám stručne, nič umelo nenatáhujem.
13. Pri neúspechu dokážem byť vulgárny.
14. Je pre mňa strata času pestovať doma kvety alebo bylinky.
15. Mám deň naplnený na prasknutie.
16. Doháňam sústavne čas.

Vyhodnotenie

- 0 – 3 osobnosť typu B (normálne správanie)
- 4 – 9 populačný priemer
- 10 – 12 sklon k správaniu typu A
- 13 a viac – správanie typické pre typ A.

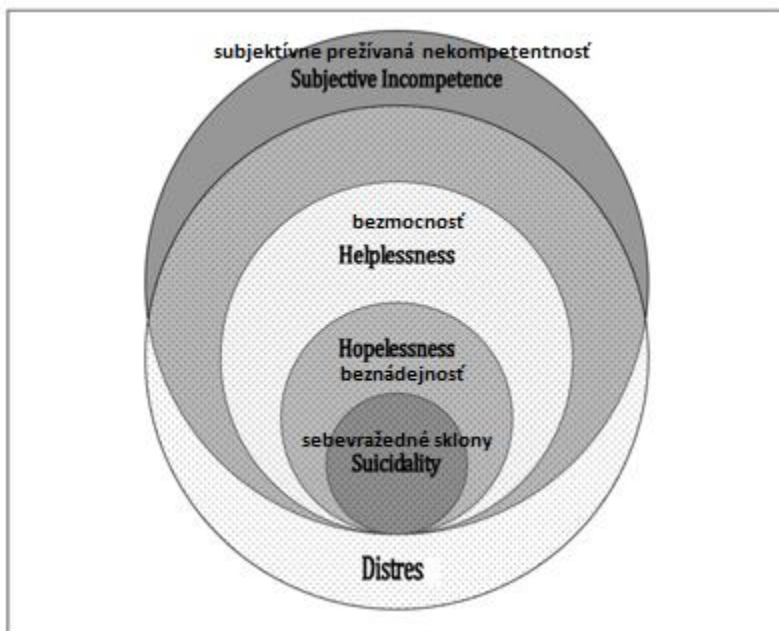
Na začiatku testovania tejto teórie sa predpokladalo, že osobnosť typu A je náchylnejšia na kardiovaskulárne choroby a hrozí jej zvýšené nebezpečenstvo infarktu. Táto teória sa nikdy úplne nepotvrdila. Z tohto dôvodu sa v posledných rokoch začalo hovoriť o ďalších typoch osobnosti.

Osobnosť typu C

Ľudia, ktorí takto bývajú označovaní (ako osobnosť karcinogénna), sú ľuďmi, ktorí vraj majú predpoklady ochorieť na rakovinu, vyznačujú sa mierne neadekvátnymi atribučnými osobnostnými štýlmi. Často u nich prevládajú pesimistické sklony. Majú pocit, že svoj život nedokážu ovplyvniť a zvládnuť. Tento jav nazývame **syndrómom HH** podľa psychológa Martina **Seligmana** (helplessness and hopelessness –



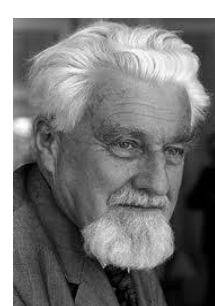
bezmocnosť a beznádej). Základom syndrómu je, že postihnutá osoba prisudzuje životným udalostiam výslovne negatívne aspekty. Táto tendencia je zvnútornená, globálna a stabilná.



Obr. 17 Prepojenie syndrómu HH s vnútorným prežívaním a možnými dôsledkami (zdroj: http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0213-61632013000100008&script=sci_arttext)

Pocit neschopnosti ovplyvniť vlastný stres je spojený so zníženým fungovaním ich imunitného systému. Chcú byť stále spoločensky na úrovni, prijímaní a akceptovaní. Často sa vyhýbajú konfliktom (najmä ženy), a preto dochádza k somatizovaniu konfliktov, pretože sa hostilita obracia dovnútra ich vlastného organizmu. Ich snahou je kooperovať s ostatnými, hyperadaptovať sa, sú pasívni, často sa trápia, plačú, „zožiera ich to zvnútra“, majú depresie, môžu byť prehnane trpezliví. Nesprávajú sa asertívne, nevedia sa presadiť. Svoje problémy potláčajú a popierajú rovnako ako zlosť a hostilitu, sú úzkostliví a neustále napätí. Je ľahké ich vyľakať a sú deprimovaní. Ich výrazným rysom je závislé správanie a podriaďovanie sa. Konrad **Lorenz** hovorí o nekritickej poddajnosti.

Ludia s osobnosťou typu C potláčajú mimické prejavy prežívaných afektov hnevu, nepriateľstva, zlosti, strachu a smútku. Prežívajú veľké sklamanie, prekvapenia, desy a úľaky. Mávajú pocit, že všetko, čo urobia, bude a je zlé (Kohoutek, 2007).



Osobnosť typu D

Tento typ osobnosti v roku 1996 opísal psychológ **Johan Denollet**. Základným rysom osobnosti typu D je vysoká negatívna afektivita – tendencia prežívať negatívne emócie nezávisle od času a situácií – a zároveň vysoká sociálna inhibícia. Ľudia s vysokou negatívnou afektivitou sú častejšie podráždení, úzkostliví, majú na seba negatívny pohľad a neustále vnímajú vo svojom okolí len problémy. Majú tendenciu potláčať svoje emócie. Ľudia s vysokou sociálnou inhibíciou sú napätí a neistí pri rozhovore s inými ľuďmi. Ľudia s vysokou negatívnou afektivitou a vysokou sociálnou inhibíciou majú náchylnosť k chronickému stresu. Osobnosti typu D sa prejavujú zvýšeným hnevom, chronickým napätím, ktoré sa odráža v zníženej kvalite živote. Často sa u nich prejavujú depresívne symptómy a strata sociálnej opory. Majú znížené sebavedomie a sú nespokojní so svojím životom. Sú hostilní – nepriateľsky naladení – cynickí a majú tendenciu správať sa agresívne. Tieto vlastnosti sa podieľajú na narušení sociálnych vzťahov a opory okolia.



Čo to vlastne osobnosť je?

Osobnosť môžeme charakterizovať ako súbor psychických procesov, stavov a vlastností, ktorý vznikol vplyvom socializácie – teda pôsobením výchovy a prostredia – a tiež pretváraním vrodenných predispozícií človeka, ktoré determinujú a riadia činnosť a konanie jedinca, jeho sociálne vzťahy.

Ak človek nepozná sám seba, nedokáže dobre spoznať a ovplyvniť druhých ľudí. No poznanie seba samého a pozretie sa na seba bez ružových alebo naopak čiernych okuliarov je veľmi ťažké. Pomocníkom pri sebapoznávaní môže byť typológia osobnosti.

Podľa teórií zaoberajúcich sa typológiami človeka sa každý z nás rodí s určitými predispozíciami konať a správať sa určitým spôsobom. Typológia osobnosti MBTI – Myers-Briggs Type Indicator – je typológiou, ktorá vychádza z predpokladu, že ľudské správanie nie je náhodné a je možné ho predvídať. Na základe tohto predpokladu môžeme usporiadať 4 základné dichotómie.

Tab. 2 Typy osobnosti podľa MBTI typológie

Kde a ako získavame energiu?

Extraverzia – E

Introverzia – I

Ako získavame informácie?

Zmysly – S

Intuícia – N

Akým spôsobom sa rozhodujeme?

Myslenie – T

Cítenie – F

Ako si organizujeme život? Aký máme životný štýl?

Usudzovanie – J

Vnímanie – P

Typológia ako taká nechváli ani nekritizuje jednotlivé typy osobnosti. Jej úlohou je opísať špecifické charakteristiky typické pre akýkoľvek typ človeka. Osem preferencií uvedených v tabuľke 2 je možné prirovnať k preferencii pravej alebo ľavej ruky. Ale na druhej strane ako praváci nevyužívame len pravú ruku. Dávame jej prednosť – možno jej dávame prednosť takmer vždy a tú ľavú vôbec nepoužívame alebo nepreferujeme ani jednu a obe ruky používame rovnako často. Rovnaké je to aj s osobnostnými predispozíciami. K niečomu prirodzene inklinujeme, ale ak si to situácia vyžaduje, dokážeme využiť aj menej preferované schopnosti a vlastnosti, a dokonca ich aj vo svojom správaní rozvíjať. Podľa teórií typológie osobnosti sa preferencie typu správania a reagovania vyvíjajú v detstve. Už u detí môžeme vidieť, že niektoré sú pokojné a nič ich nerozhádže, premyslia si, čo budú robiť, iné sú zbrklé a ľahko vybuchnú a nechajú sa vyprovokovať. Čím častejšie tieto preferencie využívame a spoliehame sa na ne, tým viac sa stávajú našou súčasťou. Čím sme starší, tým častejšie berieme do úvahy aj protipóly, s ktorými sa stretávame a ktoré obohacujú náš život, a tieto stratégie vieme účinne využiť, ale nikdy nezaujmú miesto dominantnej preferencie – to znamená, že extrovert sa nikdy nestane introvertom a naopak – tak ako sa pravák nestane ľavákom a naopak. Človek sa dokáže naučiť využívať stále častejšie aj druhú ruku, ale nikdy to nie je ono. Uvádzame dotazník MBTI podľa kolektívu autorov uvedeného v publikácii *Prevence a zvládání stresu*.

Aký ste typ?

Prečítajte si nasledujúce výroky a zakrúžkujte ten, ktorý sa na vás viac hodí.

Časť 1

Máte sklon:

- najsôr hovoriť, až potom myslieť;
- poznať veľké množstvo ľudí a väčšinu z nich počítať medzi svojich priateľov;
- do svojich aktivít zahŕňať čo najviac ľudí;
- robiť niekoľko činností súčasne;
- dominovať v rozhovoroch, nenechať nikoho dohovoriť, ľahko nadväzovať kontakty;
- pokladať telefonáty za príjemné a vhodné na zdôverovanie sa so svojimi myšlienkami a zážitkami;
- chodiť rád do spoločnosti – „medzi ľuďmi“, bavíte sa aj s cudzími ľuďmi;
- prichádzať na riešenie rôznych vecí radšej v kolektíve ako sám;
- nenechať sa od známych a priateľov dlho presviedčať;
- mať väčšie ťažkosti s počúvaním druhých než so svojím vlastným prejavom, ak nediskutujete, tak sa nudíte alebo máte pocit frustrácie;
- potrebovať od druhých uistenie o tom, ako vyzeráte, ako sa vám darilo v tej alebo onej veci, akú rolu zohrávate a pod. – bez toho nemáte istotu.

Časť 2

Máte sklon:

- premyslieť si všetko skôr, ako to povieť, tomu dávate prednosť aj u ostatných;
- vyhľadávať pokoj a ticho – čas pre seba;
- pociťovať, že sa niekto často pokúša narušiť vaše súkromie;
- vedieť sa natoľko skoncentrovať, že „nepočujete“ rádio, televíziu, hlasný hovor a pod.
- byť považovaný ostatnými za plachého, rezervovaného alebo záдумčivého;
- vedieť druhých dobre počúvať, ale poznať, že to ľudia niekedy zneužívajú;
- prežívať vzácne chvíle pocitu blízkosti s najbližšími;
- považovať hovorenie za „mlátenie slamy“, byť nedôverčivý k pochvale, neznašať opakovanie už povedaných myšlienok;
- po spoločenskej akcii byť vyčerpaný a „dobíjať“ energiu osamote;
- vyjadrovať myšlienky alebo pocity bez prerušenia, rovnako tak ostatným poskytnete dostatočný priestor na vyjadrenie;
- priať si, aby ste lepšie vyjadrovali svoje myšlienky, nemať rád, keď niekto povie niečo, čo ste plánovali povedať vy.

Za každú začiarnutú položku si započítajte 1 bod.

Súčet bodov z časti 1

Súčet bodov z časti 2.....

Ak máte súčet z 1. časti väčší, tak si na spodný riadok napíšte **E**.

Ak máte súčet z 2. časti väčší, tak si na spodný riadok napíšte **I**.

.....

Časť 3

Máte tendenciu:

- sústrediť sa iba na konkrétnu vec a dávať prednosť práci pred premýšľaním o práci;
- dávať prednosť konkrétnym odpovediam na konkrétne otázky (Koľko je hodín? – Sedem a tri minúty. – nie Sedem preč. – alebo – Už je čas, aby sme išli);
- neznášať nové problémy, pokiaľ nie sú k dispozícii štandardné a osvedčené spôsoby, ako sa s nimi vyrovnat’;
- dávať prednosť uplatneniu už získaných schopností pred získavaním nových;
- radšej veci robiť, ako o nich (možno dlho) premýšľať;
- dôkladne pracovať, pokiaľ nedospejete k cieľu alebo riešeniu;
- nedôverovať náhlym a prekvapivým tvorivým inšpiráciám;
- dávať prednosť tomu úplne sa sústrediť na to, čo práve robíte, a nestarať sa príliš o ďalšie kroky, súvislosti a pod.;
- zaoberať sa radšej faktami a číslami než ideálmi a teóriami;
- začínať čítať časopis, správy, služobné hlásenia od začiatku smerom ku koncu a nechápať, ako môže niekto začínať od prostriedku a potom preskakovať oboma smermi;
- dávať prednosť vidieť konkrétne stromy radšej ako les.

Za každú začiarknutú položku si započítajte 1 bod.

Súčet bodov z časti 3

Časť 4

Máte tendenciu:

- premýšľať o niekoľkých veciach naraz, môcť byť i duchom neprítomný;
- mať stále na pamäti celkový obraz úlohy a konečnú predstavu riešenia vo všetkých fázach práce;
- do budúcnosti sa dívať optimisticky a premýšľať o nej viac ako o súčasnosti;
- premýšľať o veciach len pre svoje potešenie;
- odpovedať všeobecnejšie, nechápať, že ľudia nerozumejú vašim inštrukciám, neznášať byť tlačný do konkrétnych detailov;
- hľadať spojenie a spoločnú súvislosť medzi vecami a javmi, vedieť sa pozrieť do hĺbky, nenechať sa oklamať vonkajškom (Pýtate sa, čo je za tým, čo to vlastne znamená.);
- byť presvedčený, že tie nezázrivné detaily sú zbytočné;
- vtípkovať a vymýšľať slovné hračky;
- prejavovať ochotu veci znova definovať, meniť zadanie a brať do úvahy nové okolnosti;
- súbežne preskúmať niekoľko verzií a možností a byť schopný rýchlo vylúčiť tie, ktoré asi nebudú fungovať alebo sú nereálne.

Súčet bodov z časti 4

Ak máte súčet z 3. časti väčší, tak si na spodný riadok napíšte **S**.

Ak máte súčet z 4. časti väčší, tak si na spodný riadok napíšte **N**.

.....

Časť 5

Máte sklon:

- spracovať si postup riešenia a hľadať optimálnu metódu;
- ceniť si objektívnosť aj napriek obvineniam z chladnokrvnosti a necitlivosti (Vy viete, že to nie je pravda.);
- starostlivo definovať obmedzenia, ktoré sú vlastné riešeniu;
- postupovať tak, že budete svoju analýzu neustále zjemňovať a spresňovať od prvého priblíženia, nemať problémy s náročným rozhodovaním a nechápať, prečo sa pri tom niektorí ľudia vzrušujú úplne nepodstatnými vecami;
- systematicky pátrať po ďalších kľúčových a dodatočných údajoch;
- zachovávať pokoj a sebakontrolu aj v situáciách, keď sú iní rozrušení;
- pamätať si lepšie fakty a čísla ako tváre a mená;
- mať pocit, že na to, aby ste mohli s ľuďmi pracovať a robiť dobre svoju prácu, nemusíte ich hneď milovať;
- byť skôr rozhodný ako ohľaduplný;
- s obľubou dokazovať rôzne tvrdenia už len pre ich logickú jasnosť a ucelenosť a nemať starosti s argumentáciou za a proti, aby ste si rozšírili svoj intelektuálny obzor;
- myslieť si, že je dôležitejšia pravda ako osobná obľuba alebo lacná popularita.

Za každú začiarknutú položku si započítajte 1 bod.

Súčet bodov z časti 5

Ak máte súčet z 5. časti väčší, tak si na spodný riadok napíšte **T**.

Ak máte súčet z 6. časti väčší, tak si na spodný riadok napíšte **F**.

.....

Časť 6

Máte sklon:

- všímať si a brať ohľad pri rozhodovaní na pocity ostatných;
- vyhýbať sa situáciám, keď môžete očakávať negatívne reakcie druhých;
- byť vnímavý a citlivý voči problémom a starostiam iných;
- mať dobrý pocit z pomoci druhým, aj keď vás môžu niektorí ľudia zneužívať;
- bez problémov vziať späť čokoľvek, čo niekoho urazilo;
- robiť, čo je vo vašich silách, aby ste uspokojili potreby ostatných, niekedy i na úkor svojho pohodlia;
- zdôrazňovať ľudské stránky organizačných skutočností a vidieť príčiny a zdroje ťažkostí v nedostatkoch v medziľudských vzťahoch;
- byť schopný vcítiť sa do pocitov iných, byť v ich koži;
- občas sa pýtať: A stará sa niekto o to, čo vlastne chcem ja? – mať však obavy povedať to nahlas;
- dávať prednosť harmónii pred precíznosťou, neznášate hádky a snažíte sa ich urovnať zmenou témy alebo objatím;
- nachádzať uspokojenie v tom, že môžete druhým urobiť radosť i v záležitostiach, ktoré by iní možno považovali za nevýznamné.

Súčet bodov z časti 6

Časť 7

Máte tendenciu:

- byť všade včas, a tak ustavične čakáte na oneskorencov;
- prikláňať sa k názoru, že všetko má svoje miesto a snažiť sa o to;
- vedieť, že na svete by bolo oveľa lepšie, keby všetci robili poriadne to, čo majú a kedy majú;
- mať presnú predstavu o priebehu dňa a byť rozhodný, keď sa stane niečo nepredvídateľné;
- pripravovať si rôzne zoznamy a postupovať podľa plánu, hotové odškrtnúť a nové úlohy pripísať;
- nemať v láske nijaké veľké prekvapenia a dávať to okoliu jasne najavo;
- mať rád poriadok a dodržiavať ho, mať na všetko systém;
- byť na vlastné prekvapenie občas obvinený, že sa rozčuľujete a máte zlosť, keď podľa vás len trochu dôraznejšie vyjadrujete svoj názor alebo stanovisko.

Za každú začiarknutú položku si započítajte 1 bod.

Súčet bodov z časti 7

Súčet bodov z časti 8

Ak máte súčet z 7. časti väčší, tak si na spodný riadok napíšte **J**.

Ak máte súčet z 8. časti väčší, tak si na spodný riadok napíšte **P**.

.....

Vyhodnotenie

Do nižšie uvedenej tabuľky napíšte 4 písmená, ktorých súčet vám vyšiel ako väčší:

--	--	--	--

Časť 8

Máte tendenciu:

- obracať ľahko pozornosť inam – občas sa musíte vrátiť do izby, aby ste si pripomenuli, prečo ste vlastne išli do kuchyne;
- skúšať nové spôsoby alebo veci, aj keby to mala byť úplná banalita, ako napr. skúsiť novú cestu domov;
- nemať vo zvyku príliš plánovať, radšej počkať, ako sa veci samy vyvinú a potom sa podľa toho zariadiť;
- spoliehať sa na záverečný špurt – veci dokončovať na poslednú chvíľu s vysokým nasadením síl;
- neuznávať prílišnú systematickosť, dávať prednosť tvorivosti, spontánnosti, rýchlej improvizácii na základe prispôsobenia sa k okolnostiam;
- premieňať prácu na zábavu a nájsť v nej potešenie, inak vás nebaví;
- často meniť tému konverzácie, preskakovať z jednej na druhú, lebo vám napadajú nové myšlienky;
- nemať rád nič príliš definitívne a radšej si pri všetkom nechať otvorené konce.

Ak vám vyšiel v niektorých častiach rovnaký súčet, skúste sa rozhodnúť, ktorá z charakteristík je pre vás typickejšia. Ak to nie je možné, pretože sú v rovnováhe, vpište do políčka obe písmená a medzi ne lomku (E/I). To znamená, že obe tendencie sú rovnako silné. Potom pre vás platia obe stručné charakteristiky – najčastejšie niekde medzi oboma extrémnymi tendenciami.

Prvé písmeno označuje spôsob, akým získavate energiu.

Ak vám vyšlo písmeno E – extravézia – získavate energiu a podnety z vonkajšieho sveta kontaktom a komunikáciou s ľuďmi.

Ak vám vyšlo písmeno I – introvézia – získavate energiu a podnety z vášho vnútra, premýšľaním a vnútorným prežívaním.

Druhé písmeno označuje spôsob, akým získavate informácie.

Z – zmysly – znamená uprednostňovanie zmyslového vnímania a zameranie sa na fakty a podrobnosti o aktuálnej situácii.

N – intuícia – znamená uprednostňovanie intuitívneho vnímania a zamerania sa skôr na budúcnosť, globálnu situáciu a možnosť plynúcu zo situácie.

Tretie písmeno vyjadruje preferenciu spôsobu, akým sa rozhodujete.

T – myslenie značí objektívne a neosobné rozhodovanie pomocou racionálnej analýzy na základe zásad, efektivity a konzistencie.

F – cítenie značí subjektívne rozhodovanie sa pomocou precítenia s ohľadom na pocity ľudí, individuálne odlišnosti a kreativitu.

Štvrté písmeno vyjadruje prevažujúci prístup k životu.

J – usudzovanie – znamená preferenciu usudzujúceho a posudzujúceho prístupu k životu so sklonom k rozhodovaniu a plánovaniu.

P – vnímanie – znamená preferenciu ďalšieho získavania faktov a odkladanie záveru – rozhodnutia spojené s vyššou pružnosťou a spontánnosťou.

Stručné charakteristiky jednotlivých dimenzií

E – extravézia

Otvorenosť, priateľskosť, vzájomné pôsobenie, prejavovanie navonok, spoločnosť, množstvo priateľov, myšlienka nasleduje za slovom, komunikatívnosť, výkon je stimulovaný ľuďmi, extenzívnosť, výdaj energie.

I – introverzia

Uzavretosť, koncentrácia, intenzita, niekoľko priateľov, uchovávanie energie, neprejavovanie sa navonok, hlbavosť; predtým, ako niečo poviem, premyslím si; počúvanie, zvýšená potreba súkromia, nepríjemné pocity z vyrušovania spolupracovníkmi.

Z – zmysly

Usporiadanosť, realistikosť, zameranie na prítomnosť, špecifickosť, práca, fakty, čísla, praktickosť, menej plánovania, nepokoj pri komplikáciách, vychádzanie zo skúseností, potreba organizovaného prostredia a pokynov pre výkon.

N – intuícia

Náhodnosť, budúcnosť, pojmy, inšpirácia, tušenie, teória, fantázia, dôvtipnosť, všeobecnosť, celkový pohľad, variabilné premýšľanie a riešenie, hľadanie vzťahu medzi faktami, hľadanie hlbšieho významu a zmyslu, možnosti plynúce zo situácie.

T – myslenie

Objektívnosť, nezaujatosť, pravidlá, kritickosť, nezúčastnenosť, prísne logické rozhodovanie, racionalita, tvrdosť, analýza, spravodlivosť – odosobnenie sa od ľudí, nekompromisnosť, orientácia na výkon a výsledok, predvídavosť.

F – cítenie

Subjektívnosť, harmónia, citlivosť, sociálne cítenie, zúčastnenosť, prispôsobivosť, empatia, rozhodovanie podľa pocitov, usilovanie sa o dobro, vyhýbanie sa konfliktom, odkladanie nepríjemného, sklon k chybám.

J – usudzovanie

Rozsúdenie, vyriešenie, rozhodnutie, uzavretie, nemennosť, kontrola, plánovanie, štruktúra, rozvrh, dodržiavanie termínov, povinnosť má prednosť pred zábavou, preferovanie organizovanosti, menšia flexibilita, ale zato dôkladnosť.

P – vnímanie

Váhavosť, vyčkávanie, pružnosť, prispôsobivosť, otvorenosť, tok, nerozhodnosť, spontánnosť, odkladanie rozhodnutia, potreba získať ďalšie fakty, menej plánovania, naháňanie sa pred termínmi, menší zmysel pre zodpovednosť, improvizácia, flexibilita.

Typ človeka a jeho správanie na pracovisku a vyrovnávanie sa so stresom

Na základe dichotómií jednotlivých charakteristických vlastností si opíšeme preferované spôsoby reagovania jednotlivých typov osobnosti v ich pracovnom živote a zároveň ako prežívajú a vnímajú stres.

Extroverti (E) a introverti (I). Na pracovisku sú víťazmi väčšinou extroverti, preto sú introverti nútení potlačiť svoje introvertné prejavy správania a správať sa pokiaľ možno extrovertne. Potom sa introverti v práci prejavujú väčšou otvorenosťou, komunikatívnosťou a v mimopracovnom čase sa dobíjajú (vo svojich osobných priestoroch). Spolupracovníci bývajú prekvapení tým rozdielom. U introvertov ide v tomto prípade o taktiku prežitia, za ktorú však platia občas príliš veľa – a to najmä v podobe stresu a zdravotných problémov. K zmene stratégie života a reagovania sú nútení svojím okolím – skrývajú potom svoju prirodzenosť a správajú sa tak, ako to ich okolie vyžaduje. Keby sa k zmene rozhodli vedome a slobodne, s myšlienkou, že sa budú v záujme svojho cieľa občas správať extrovertnejšie, ale že nie je chyba byť introvertom, nedochádzalo by k situáciám, keď introverti preháňajú svoju zmenu. Extroverziu by chápali ako ďalšiu zvládnutú schopnosť, na ktorú môžu byť hrdí, pretože sa naučili používať svoju nepreferovanú vlastnosť podľa vhodnosti. Zároveň s tým by prišlo uvedomenie, že svoju preferovanú vlastnosť nemusia skrývať a hanbiť sa za ňu. V prípade, že je to naopak, introverti trpia častejšie chorobami spojenými so stresom.

Zmyslový (S) a intuitívny (N) typ. Intuitívny typ sa pri získavaní informácií potrebných pre svoj život zaoberá teóriami, súvislosťami a zvažovaním neistých okolností – teda neistotami – čo môže vyvolávať u neho dlhodobý mierny alebo stredne intenzívny stres. Zmyslový typ sa musí zaoberať niečím reálnym (faktami, číslami, konkrétnymi detailmi). Vo svojej prirodzenosti sa snažia svoje sny realizovať. Pri zmyslovom type osobnosti človeka sa stres znižuje priamou konkrétnou činnosťou. Intuitívny typ sa správa opačne.

Úzkosť u neho vyvolávajú termíny, príliš detailov a účty a hlavne neustále premýšľanie nad dôsledkami – *Čo keby...?*

Typ s prevahou myslenia (T) a cítenia (F). Je nesprávne si myslieť, že typ s prevahou myslenia vyslovuje svoje názory, výroky, hodnotenia a iné výpovede o realite ľahko a pozerá sa na závažné spory objektívne a s chladným odstupom. Mysliaci typ trpí konfliktami z vytvárania rozhodnutí rovnako ako typ cítiaci. S narastajúcim napätím stúpa pocit úzkosti i u mysliteľa. Typ s prevahou myslenia má tendencie riešiť danú situáciu ihneď, so snahou zbaviť sa problému a vrátiť sa k svojej práci. Typ, u ktorého prevažuje cítenie, sa snaží problému vyhnúť za každú cenu a dúfa, že sa vyrieši sám. Pre typ s prevahou myslenia je stresorom situácia, ktorá vyžaduje subjektívny pohľad. Emotívne správanie podľa jeho názoru neprispieva k skutočnému riešeniu. Emócie ako potešenie, strach, vlúdnosť a zvlášť hnev – len zvyšujú stres pri rozhodovaní. Emotívne sa prejavujúca osoba stráca sebakontrolu a s tým si typ človeka, u ktorého prevažuje myslenie, nevie poradiť. Výrazne sa prejavujúce emotívne reakcie môžu brániť mysliacemu typu osobnosti pri kontrolovaní situácie, ktorú tento typ potrebuje. Typické pre mysliaci typ je – nestrácajme hlavu a zachovajme pokoj. Teraz nie je priestor pre emócie. Je pre neho veľmi dôležité, aby ostal pokojný on aj jeho okolie, koncentrovaný a díval/dívali sa na všetko rozumne. To znamená, že mysliaci typ nepocituje rovnaké emócie ako typ s prevažujúcim cítením. On však tieto emócie prejavuje len určitú krátky čas a za určitých, pre neho bezpečných okolností. Stres u neho vyvolávajú nevhodné alebo silné emotívne reakcie okolia. Pri prevahe cítenia človek prežíva najvyššiu mieru stresu vtedy, keď musí riešiť veľké množstvo problémov iných ľudí a nemôže ovplyvniť ich vyriešenie. Pri type osobnosti F sa stres prejavuje pri nedokončení úlohy bolesťou hlavy, depresiami, stratou motivácie a nespoľahlivosťou. Ľudia s prevahou cítenia sa pri vcítení do problémov druhých ľudí môžu prejavovať hyperventiláciou, izoláciou od druhých alebo vyhýbaním sa situáciám, ktoré nezodpovedajú ich pôvodným predstavám.

Typ s prevahou usudzovania (J) a vnímania (P). Pri preferencii usudzovania sa jedinec dostáva do stresu, ak mu chýba záver a možnosť kontroly situácie. Stres u neho vyvoláva práca s nejasnou realizáciou a bez praktického uplatnenia. Pracovný deň naplnený spormi,

nepredvídateľné úlohy, konflikty bez možnosti vyriešenia, nemožnosť prispôbiť si denný plán zmenám alebo neplnenie vytýčených bodov u neho vyvoláva bolesť hlavy a podráždené reakcie voči okoliu. Tento stres sa potom prenáša na ostatných zamestnancov. Pri strese pracuje ešte usilovnejšie, aby zvládol nezvládnuteľné. Ventiluje svoj stres obviňovaním, podráždenosťou, hnevom a sklamaním. Pre tento typ osobnosti by bolo jednoduchšie a menej stresujúcejšie odísť z tejto situácie, ako meniť plán alebo prestať pracovať na úlohe. Oslobodenie od danej situácie u neho znižuje mieru stresu. Pri type s preferenciou vnímania sa stres zvyšuje pri rutine alebo pri práci s obmedzeným počtom možností, ako danú úlohu riešiť. Chaos na pracovisku vyvoláva pri type s prevahou usudzovania migrénu, ktorá pri opačnom type vypukne v prípade stereotypnej pracovnej činnosti. To, čo stresuje typ s prevahou usudzovania, považuje typ s prevahou vnímania za stimulujúce. Typ s prevahou vnímania si predstavuje ideálnu prácu takú, ktorej tempo si môže určovať sám a nachádzať rôzne alternatívy. Pokiaľ jeho práca vyžaduje rutinu, je pre neho nutnosťou činnosti striedať alebo si nájsť aspoň svoj osobitný prístup k rutinnej práci, aby sa vyhol stresu a v extrémnom prípade zmeniť zamestnanie.

Pri tomto type zvyšujú kreativitu a produktivitu práce akékoľvek nové poznatky a možnosti osobnosti. Cíti sa vo svojom živle v situáciách, pre ktoré sú charakteristické stále nové prekvapenia, nečakané a vzrušujúce udalosti.

Pod vplyvom stresu môže a dochádza k zmenám správania u ľudí. Niekedy je táto zmena výrazná, inokedy menej. Najčastejšie túto zmenu zaregistruje najskôr okolie. Podľa autoriek typológie MBTI sa v strese môže človek stať horším variantom svojho nepreferovaného typu. Dôvod, prečo dochádza k tomuto javu, môže byť, že pri nahromadení veľkého množstva stresorov je pôsobenie stresu na osobnosť človeka natoľko silné a deštruktívne, že človek nie je schopný primerane reagovať na akékoľvek podnety. Dôsledok takejto zmeny sa môže prejaviť vo zvýšenej konzumácii alkoholu, nespavosti alebo inom deštruktívnom a sebapoškodzujúcom správaní. Napr. vládny, flexibilný, trochu roztržitý a spontánny typ ENFP s veľkou predstavivosťou sa zmení v nekomunikatívneho, na podrobnostiach bazirujúceho človeka, najhoršiu verziu typu ISTJ. Bežne tichý, objektívny, rozumný, spoľahlivý a konzervatívny typ ISTJ sa v strese mení na emočne sa správajúceho roztržitého človeka typu ENFP. Takéto paradoxné zmeny sa môžu objavovať

buď v priebehu dňa, alebo počas týždňa. Poznámky typu: Čo sa to s tebou robí? alebo Čo sa stalo? sú typom poznámok, ktoré deštruktívnu zmenu len utvrdzujú, pretože u človeka vyvolávajú obranné reakcie, pretože subjektívny pocit človeka môže byť, že stres zvláda v dostatočnej miere.

Tabuľka č.2 prináša prehľad typových preferencií a ich správanie v stresovej situácii.

Tab. 2 Spôsob správania sa v stresovej situácii v závislosti od typu osobnosti

Typ osobnosti	Preferované správanie pri pôsobení stresora	Možnosti eliminovania následkov stresu
extrovert (E)	Stres poskytuje príležitosť hovoriť o svojich myšlienkach a skúsenostiach, prejaviť sa navonok.	Premýšľanie osamote a rozjímanie.
introvert (I)	Je to príležitosť rozmyšľať, písať, rozjímať.	Diskusie a rozhovor o osobných skúsenostiach a problémoch s inými.
zmyslový typ (S)	Pozornosť venuje detailom, konkrétnym skúsenostiam a činnostiam.	Zaoberať sa predstavami a diskusiami o budúcnosti, víziami, hudbou alebo inými umeleckými činnosťami.
intuitívny typ (N)	Pripája k udalosti vlastnú predstavivosť a prepája získané poznatky so svojou vlastnou skúsenosťou.	Pokúsiť sa vnímať svet všetkými zmyslami, zamerať sa na konkrétne fyzické činnosti ako protiváhu duševných.
mysliaci typ (T)	Stres poskytuje príležitosť analyzovať situáciu, riešiť veci formou konfrontácie, zvíťaziť v sporoch.	Využiť príležitosť a prežiť aj neúspech, bezmocnosť alebo stratu kontroly nad vzniknutou situáciou, poznávať svet z jeho neverbálnej stránky.
typ s prevahou cítenia (F)	Stres je príležitosťou na utváranie a prehlbovanie emočných a sociálnych kontaktov. Je tiež spôsobom získavania skúseností.	Objektívne analyzovať a neuzatvárať veci, aj keď ide človek proti svojim predstavám.
typ s prevahou usudzovania (J)	Plány, predpisy, čísla, grafy, tabuľky.	Preskočiť plán, vynechať niektoré body z neho a sledovať, aká zmena nastane.
typ s prevahou vnímania (P)	Voľnejší prístup k vlastnej práci, očakávanie odmeny.	Dokončenie úloh načas, bez úprav. Naučiť sa plánovať.

(zdroj: autor podľa MBTI metodiky)

Ďalšie knihy, ktoré môžu byť inšpiráciou pre zisťovanie typu osobnosti:

1. Čákrť, M. *Kdo jsem já, kdo jste vy?* Praha : Management Press, 1996.
2. Čákrť, M. *Typologie osobnosti.* Praha : Management Press, 2004.
3. Keirsej, D., Bate, M. *Jaký jste typ osobnosti?* Praha : Grada, 2006.
4. Kroeger, O., Thuesenová, J. *Typologie.* Praha : Triton, 2004.
5. Kroeger, O., Thuesenová, J., Rutledge, H. *Typologie pro manažery.* Praha : Triton, 2006.

Ďalšie osobnostné charakteristiky, ktoré sa podieľajú na percepcii stresu

K základným osobnostným predispozíciám, ktoré sú podmienené dedičnosťou, zaradíme:

- úzkosť a úzkostlivosť – ako trvalú predispozíciu reagovať a spôsob, ktorým človek prežíva stresové situácie; **úzkosť** definujeme ako prechodný emočne podmienený stav vnútorného napätia a je normálnou reakciou na stres. **Úzkostlivosť** je relatívne stála osobnostná charakteristika. Ide o vlastnosť, ktorá významnou mierou ovplyvňuje prežívanie stresovej situácie a reagovanie v nej. Zvýšená miera úzkostlivosti spôsobuje prežívanie situácií ako viac stresujúce a negatívne ovplyvňujúce osobnosť človeka;
- vulnerabilita – zraniteľnosť – ktorá určuje mieru citlivosti na stresor; ide o rys osobnosti, ktorý určuje mieru citlivosti na pôsobenie stresorov. Ľudia vykazujúci vyššiu mieru vulnerability na náročné situácie reagujú citlivejšie a situácie vnímajú ako viac zaťažujúce. Táto vlastnosť súvisí s konštitučnou predispozíciou človeka na civilizačné ochorenia;
- reaktivita organizmu – ako typická intenzita odpovede na stresor; je to vlastnosť človeka súvisiaca s jeho temperamentom, ktorá je relatívne stabilná a prejavuje sa typickou intenzitou. Vysoká miera reaktivity väčšinou zodpovedá vysokej miere nabudenosti – arousal. V rámci reaktivity rozlišujeme relatívne stály temperamentový rys osobnosti – nabudenie – arousibility, ktorý vyjadruje mieru tolerancie voči stresu. Určuje, či je stresor pod alebo nad úrovňou individuálnej hranice na zvládnutie Táto osobnostná dimenzia je priamoúmerne závislá od miery neuroticizmu. Individuálnou predispozíciou je potreba vyhľadávať vzrušenie, čím je

vyššia miera tejto potreby, tým viac sa u ľudí prejavuje potreba riskantného správania, vyhľadávania vzrušenia, neobvyklých zážitkov, vystavovanie sa nebezpečenstvu.

Osobnostné predispozície, ktoré sú podmienené výchovou a učením:

- Hardiness – odolnosť voči stresorom alebo nezdolnosť vyjadruje rozdielnosť reakcie na stresor. Ide o schopnosť človeka zmeniť stresovú udalosť na tú, ktorá je pre neho menej zaťažujúca.
- Sebahodnotenie a sebaúčinnosť – self-efficacy – viera v seba samého a svoje schopnosti. **Sebahodnotenie** alebo tiež **ego-kompetencie** sú behaviorálne prežívané vlastnosti uplatňujúce sa pri adaptovaní sa na náročné situácie. Vyššia miera sebahodnotenia zabezpečuje, že ľudia sú zvedavejší, odvážnejší pri realizácii nových vecí, úspešnejší, a tým odolnejší voči stresu. Naopak ľudia s nízkou mierou sebahodnotenia vykazujú vyššiu mieru úzkosti, komplexy menejcennosti a individuálne prežívanú neschopnosť zvládnuť záťaž a stres. So sebahodnotením veľmi úzko súvisí pojem **sebaúčinnosť (self-efficacy)**, ktorý vyjadruje dôveru v seba samého a svoje schopnosti. Je to kladné sebahodnotenie.
- Miesto kontroly – locus of control; ide o postoj k riešeniu problémov a stresujúcich situácií z hľadiska možnosti ich ovplyvnenia. Rozlišujeme **vnútorné a vonkajšie miesto kontroly**. Ľudia s vnútorným miestom kontroly hľadajú riešenia v rámci svojich schopností, možností a zručností, z vlastnej iniciatívy, sú presvedčení, že vlastnými silami a skúsenosťami vyriešia problémy. Rovnako aj zodpovednosť za svoje činy berú na seba a zo seba. Ľudia s vonkajším miestom kontroly sú presvedčení, že nemajú možnosť situáciu akokoľvek ovplyvniť, vyriešiť, pretože iniciatíva nevyplýva z nich, ale z vonkajšieho sveta, preto aj zodpovednosť je na niekom inom.
- Situačné premenné, ku ktorým zaraďujeme sociálnu sieť známych a priateľov, sociálna opora. Pod sociálnou oporou myslíme akúkoľvek pomoc, ktorá je poskytovaná druhými človeku v záťažovej situácii a ktorá túto situáciu môže uľahčiť. Prospešná a pozitívna sociálna podpora znižuje odpor a strach v negatívnych životných situáciách. Môže tiež pôsobiť ako zábrana voči stresu, posilňuje sebavedomie človeka a odvahu zvládnuť náročné situácie.

1.4.4 Následky pôsobenia stresu

Stres je prirodzenou súčasťou nášho života. Nikdy nie je možné sa ho úplne zbaviť, dôležité je naučiť sa ho vhodne zvládať, aby nás motivoval k vyšším výkonom. Všetci poznáme typické príznaky: zrýchlený tep, sucho v ústach, studené ruky a pod. Tieto príznaky zaraďujeme ku krátkodobým prejavom stresu. Pre ne je charakteristické to, že väčšinou pominú rovnako rýchlo, ako nastali. Omnoho závažnejšie sú prejavy, ktoré sa objavujú pri dlhodobom pôsobení stresu. Ako sme už spomínali, dlhodobý stres máva veľmi vážny dosah na všetky oblasti nášho života. Spôsobuje nielen vážne telesné ťažkosti a ochorenia, negatívne pôsobí na psychiku, ale tiež ovplyvňuje – a nie práve pozitívne – naše vzťahy s ostatnými ľuďmi. Účinky dlhodobého stresu sa na živote človeka prejavujú postupne a pomaly. Dochádza k oslabeniu človeka zo všetkých strán.

Účinky pôsobenia stresu sa prejavujú v troch základných oblastiach života človeka:

- vo fyziologickej,
- psychickej,
- behaviorálnej.

Fyziologické reakcie na stres

V stresovej situácii sa ľudia potia, červenajú, trasú sa im ruky, búši im srdce – je to celý rad fyziologických prejavov, ktoré v sebe obsahujú javy ako zvýšenie krvného tlaku, zrýchlené dýchanie, zvýšené svalové napätie, zrýchlenie srdcovej frekvencie, bolesti v hrudníku, tráviace problémy – pálenie záhy, pocity na zvracanie, dyspepsia. K biochemickým reakciám patria údaje o katecholamínoch, vylučovaní glukózy, vplyv celého biochemického aktivačného systému, ako je adrenalín, noradrenalín, sekrécia kortikosteroidov. Kombinácia uvedených prejavov je veľmi individuálna a špecifická pre každého človeka. Aj v tomto prípade ide o funkčné zmeny, ktoré skončia, keď stres pominie. Pri dlhodobom pôsobení stresorov, nad ktorými človek stráca kontrolu, dochádza v organizme k trvalejším zmenám, ktoré môžu vyústiť až do choroby. Dlhodobá aktivácia organizmu ho natoľko vyčerpáva, že človek stráca imunitu. Týmto javom sa zaoberá **psychoneuroimunológia**, ktorej koncept v roku 1981 predniesol R. Ader. Ide o vedný

odbor, ktorý sa zaoberá vplyvom psychických reakcií na imunitu a prepojením psychických procesov s nervovým, endokrinným a imunitným systémom (Křivohlavý, 2001).

Môžeme teda konštatovať, že medzi fyzické a fyziologické prejavy stresu zaraďujeme:

- búšenie srdca (palpilácia),
- zvýšený tep,
- zvýšený krvný tlak,
- svalové napätie,
- bolesť hlavy,
- pocit tlaku na prsiach,
- nechutenstvo,
- rozpínanie plynov v brušnej dutine,
- kŕčovitú bolesť v oblasti brucha,
- častejšie nutkanie na močenie,
- dvojité videnie,
- ťažkosti so sústredením zraku na jediný bod – fokulácia.

Psychické prejavy stresu

Dôsledky pôsobenia stresu sa prejavujú v:

- emočnej roviny – úzkosť, depresia, agresia,
- kognitívnej výkonnosti,
- poškodzovaní zdravia.

Úzkosť a depresia patria k najčastejším a najtypickejším dôsledkom pôsobenia stresu. Obe sú vyvolávané pocitmi ohrozenia. Úzkosť môžeme definovať ako nepríjemný pocit vnútorného napätia, obáv a strachov bez príčiny, ktoré môžu prerásť do veľmi intenzívneho pocitu a prejavíť sa poruchami koncentrácie pozornosti, poruchami spánku, stratou záujmu o aktivity a pod. Depresia je charakteristická smutnou náladou a prejavuje sa tiež apatiou, uzavretím sa do seba, nečinnosťou. Typické sú pre ňu pocity bezmocnosti a beznádeje a presvedčenia o vlastnej neschopnosti, nekompetentnosti. Výsledkom je vzdanie sa, pocity ohrozenia a strata motivácie. Agresia sa prejavuje v ohrozujúcich situáciách, pri znemožnení dosiahnuť cieľ, ponížení. Môže byť tiež spojená s frustráciou a útokom

na predmet, ktorý ju vyvolal. Môže sa prejavíť vo fyzickej alebo verbálnej podobe a môže byť obrátená proti iným alebo tiež proti sebe.

Oslabenie kognitívnych funkcií sa prejavuje problémami so sústredením, logickým myslením, chaotickým reagovaním a znížením výkonnosti. Strach zo zlyhania sa premieta do negatívnych myšlienok, ktoré vytvárajú bludný kruh.

K typickým psychickým prejavom stresu zaradujeme (Křivohlavý, 2001):

- prudké a náhle zmeny nálady,
- depresiu,
- vnútornú nespokojnosť,
- nadmerné trápenie sa problémami, ktorým sa pripisuje individuálna dôležitosť,
- nízku schopnosť až absenciu schopnosti empatie,
- nadmerné starosti o telesný stav a fyzické zdravie,
- mimoriadne denné snenie,
- úniky zo sociálnej interakcie a komunikácie,
- nadmerné pocity únavy,
- neschopnosť sústrediť sa a dokončiť problémy a úlohy,
- stavy zvýšenej podráždenosti,
- popudlivosť,
- úzkostlivosť.

Behaviorálne prejavy stresu

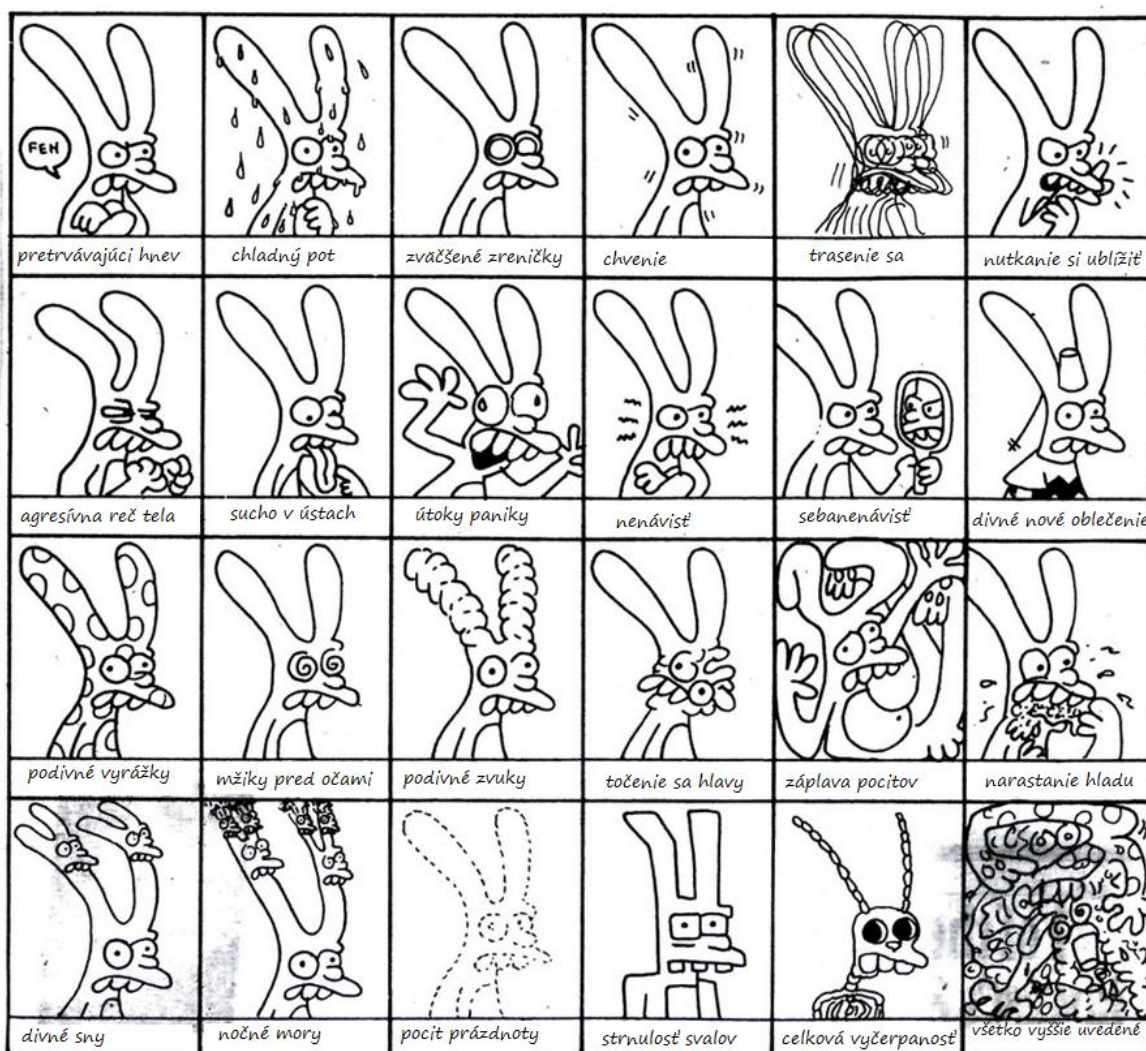
Neschopnosť sústrediť sa a dokončiť zadané úlohy či vyriešiť problém v behaviorálnej rovine sa prejavuje nerozhodnosťou človeka, čo vedie k zníženiu produktivity jeho práce a snahe vyhýbať sa akýmkoľvek úlohám. Problémy so spánkom sa prejavujú vo zvýšenej unaviteľnosti a môže dochádzať k zmene biorytmu. Komplexy menejcennosti a snaha o redukciu napätia môžu zvýšiť konzumáciu alkoholu u postihnutého alebo tabakových výrobkov či kompenzáciu jedlom.

K behaviorálnym príznakom stresu teda zaradujeme:

- nerozhodnosť,
- neschopnosť prijať jednoznačné rozhodnutie,
- sústavné zbytočné a nerozumné nariekanie,

- účelové sebadpceňovanie,
- zvýšenú úrazovosť,
- nízku produktivita práce,
- snahu vyhýbať sa úlohám,
- zvýšenú konzumácia alkoholu a tabakových výrobkov,
- prejedanie sa alebo stratu chuti do jedla,
- zmenu biorytmu, nespavosť, denné snenie.

Na záver tejto kapitoly prinášame prehľadne usporiadaných 24 príznakov, ktoré môžu byť ukazovateľmi zvýšenej úrovne stresu 😊.



Obr. 18 24 ukazovateľov stresu (zdroj: internet)

1.4.5 Chronický únavový syndróm

Ide o ochorenie ľudí bez ohľadu na etnikum, socioekonomické a vekové ukazovatele. Ide o výnimočné ochorenie, ktoré je dosť rozšírené. Neexistujú presné čísla, nakoľko tento syndróm je veľmi ťažké diagnostikovať, pretože jeho príznaky sa maskujú za iné ochorenia. V súčasnosti tiež neexistuje žiadna liečba, ktorá by tento syndróm liečila.

Chronický únavový syndróm postihuje v prevažnej miere ľudí, ktorí majú zmysel pre povinnosť a zodpovednosť a sú zvyknutí podávať maximálny výkon, sú to ľudia, ktorí nedokážu odpočívať a prepínajú svoje sily na maximum. Častejšie býva chronický únavový syndróm diagnostikovaný ženám ako mužom. Príznaky chronického únavového syndrómu sú podobné ako príznaky bežných vírusových ochorení. Na rozdiel od príznakov bežného ochorenia príznaky sprevádzajúce chronický únavový syndróm neustupujú a trvajú omnoho dlhšie. Ich nástup môže byť náhly, preto bývajú nezriedka títo ľudia považovaní za simulantov alebo hypochondrov (Kelemenová, 2013).

Pri diagnostike chronického únavového syndrómu je dôležitým ukazovateľom, aby únava u človeka trvala dlhšie ako 6 mesiacov, môže sa tiež vyskytovať zhoršenie pamäti alebo koncentrácie, bolesti v krku, bolestivé lymfatické uzliny, bolesti svalov, bolesti kĺbov, bolesti hlavy, poruchy spánku, zhoršenie únavy po námahe, neurologické a psychické ťažkosti (Kelemenová, 2013).

Medzi hlavné príznaky chronického únavového syndrómu považujeme únavu, migrujúce bolesti kĺbov, zvýšená teplota (37,3 – 38 °C), bolesti v krku spojené so začervenaním sliznice, bolestivosť lymfatických uzlín, nevysvetliteľná generalizovaná únava svalov, bolesti kostrového svalstva, celková bolesť hlavy, svetloplachosť, nadmerná podráždenosť, zhoršená koncentrácia a sústredenosť, depresia, poruchy spánku – zvýšená spavosť alebo naopak nespavosť. K subjektívnym príznakom zaraďujeme: zhoršenie pamäti, neurologické a psychické ťažkosti a zhoršenie únavy po námahe.

Chronický únavový syndróm patrí k závažným ochoreniam, ktoré sa premietajú do osobného aj pracovného života človeka. Na Slovensku v zákone č. 461/2003 Z. z o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov v prílohe č. 4 je chronický únavový syndróm zaradený v III. kapitole pod „Poruchy imunity, oddiel C – Chronický únavový syndróm“.

Položka 1 – Chronický únavový syndróm, písmeno:

a) stredná forma so závažným poklesom celkovej výkonnosti organizmu – s mierou poklesu schopnosti vykonávať zárobkovú činnosť 30 % – 40 %;

b) ťažká forma so stratou zárobkovej schopnosti z hľadiska duševných a telesných schopností – s mierou poklesu schopnosti vykonávať zárobkovú činnosť 70 % – 80 %.

Za roky 2010 – 2012 boli na Slovensku diagnostikované len 3 prípady ťažkého syndrómu chronickej únavy posudkovými lekármi (Kelemenová, 2013).

Príbuzné syndrómy:

Gulf-war syndróm – GWS – postihnutie veteránov z Perského zálivu. Medzi hlavné symptómy syndrómu patria problémy s pamäťou, únava, bolesti kĺbov a svalov, bolesti hlavy a posttraumatická stresová porucha.

Multiple chemical sensitivity – MCS – syndróm, ktorý v sebe zahŕňa nepriaznivé vplyvy z vonkajšieho prostredia – zaradujeme sem pôsobenie chemických, prchavých látok, amalgamový syndróm z výplní zubov, nepriaznivé pôsobenie silikónových implantátov.

Syndróm z nezdravej budovy (sick building syndrome), ktorý je viazaný na školy, internáty s uzavretou klimatizáciou, kde sa uvoľňujú kyslé aldehydy z plastov, latexu, radón, ale je tam tiež prítomnosť roztočov, švábov, červotočov.

Symptómy sa podobajú už opísaným v chronickom únavovom syndróme.

1.4.6 Stres v pracovnom procese

Za pracovný stres považujeme určitú konkrétnu odozvu človeka, ktorej vznik je daný okolnosťami, podmienkami a faktormi pracovnej činnosti v rámci pracovného systému. (Matoušek, 2003).

Stresory, ktoré pôsobia v pracovnom prostredí, delíme do troch kategórií:

1. stresory, ktoré sú zviazané s charakteristickými znakmi vykonávaných úloh a činností;
2. stresory, ktoré vznikajú pôsobením faktorov a podmienok, pri ktorých sa úlohy a činnosti vykonávajú – to môžu byť fyzikálne, biologické alebo chemické podmienky;
3. poslednou kategóriou sú stresory sociálne (tamtiež).

Tak ako je individuálne vnímanie a prežívanie stresu v bežných životných situáciách, je rovnako individuálne prežívanie a vnímanie stresu v pracovných podmienkach. Ľudia

reagujú na ten istý pracovný stresor rozličným spôsobom v závislosti od osobnostných charakteristík, nastavenia a podobne.

Na obrázku 19 môžeme vidieť podrobnejšie rozdelenie pracovných kontextov a možných stresorov z hľadiska pracovného kontextu a obsahu vykonávanej práce.

Katégória	Podmienky definujúce riziko
PRACOVNÝ KONTEXT	
Organizačná kultúra a funkcia	Slabá komunikácia, nízka úroveň podpory pre riešenie problémov a osobný rozvoj, chýbajúce definovanie cieľov organizácie
Úloha v organizácii	Funkčná nejednoznačnosť a funkčný konflikt, zodpovednosť za ľudí
Postup v zamestnaní – vývoj	Stagnovanie postupu v zamestnaní a neistota pred alebo po postupe, slabý plat, pracovná neistota, nízka sociálna hodnota práce
Rozsah možnosti rozhodovať/riadenie	Malá účasť na rozhodovaní, nedostatok možnosti riadenia práce (riadenie, najmä vo forme účasti, je tiež kontextom a širším organizačným problémom)
Medziľudské zťahy na pracovisku	Sociálna, alebo fyzická izolácia, zlé vzťahy s nadriadenými, medziľudský konflikt, chýbajúca sociálna podpora
Práca doma – medzičlánok/rozhranie	Konfliktné požiadavky práce a domova, nízka podpora z domu, problém dvojkarierovosti
OBSAH PRÁCE	
Pracovné prostredie a pracovné zariadenie	Problémy týkajúce sa spoľahlivosti, dostupnosti, vhodnosti a údržby a opráv zariadenia aj príslušenstva
Návrh úloh	Chýbajúca variabilnosť práce, alebo krátkych pracovných cyklov, rozdrobená alebo práca postrádajúca zmyslupnosť, nevyužívanie kvalifikácie, vysoká neistota
Pracovná záťaž/pracovisko	Prílišná alebo nedostatočná záťaž, chýbajúca možnosť riadenia tempa práce, vysoká hladina časovej práce
Pracovný režim	Práca na smeny, nemenný pracovný režim, nepredpovedateľná pracovná doba, alebo nesociálna pracovná doba

Obr. 19 Zát'azové charakteristiky práce

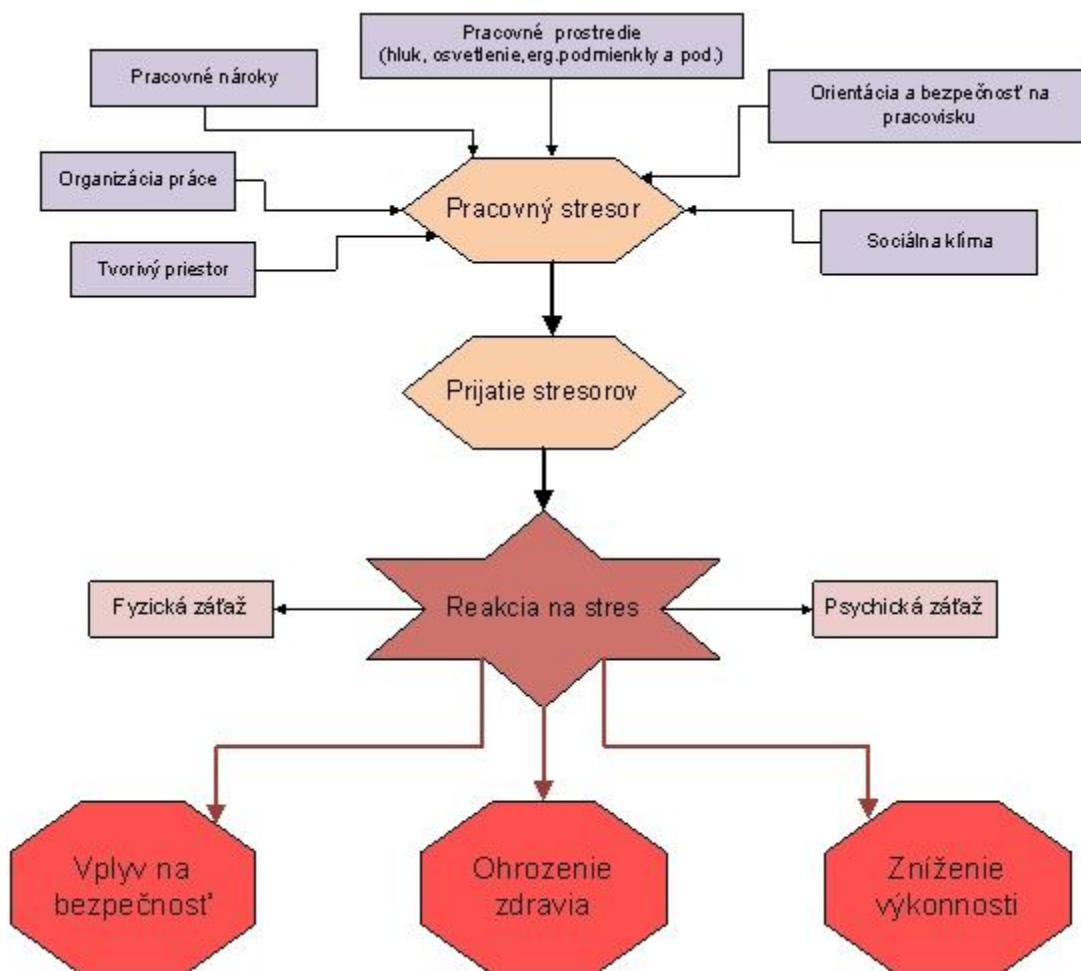
(zdroj: http://www.uvzsr.sk/docs/info/ppl/slic/A_Informacny_letak_08.pdf)

Pracovné stresory a ich pôsobenie sa odrážajú veľkou mierou nielen na osobnosti človeka a jeho súkromnom živote, ale aj na pracovnom živote. Zvýšená miera stresorov a neschopnosť pracovníkov ich zvládnuť sa môže prejavovať v zvýšenej chorobnosti, a tým aj v zníženej produktivite práce a bezpečnosti pri práci. Pôsobenie stresora ukazuje schéma na obr. 20.



Obr. 20 Priamočiare pôsobenie stresora na pracovný výkon človeka (zdroj: http://www.pp.sk/6580/Stres-na-pracovisku-z-pohladu-BOZP_A-PMPP30622.aspx)

Iný spôsob, ktorým môže stresor vznikať a pôsobiť na jedinca, a závislosť od jeho prijatia a spracovania prinášame na obrázku 21.



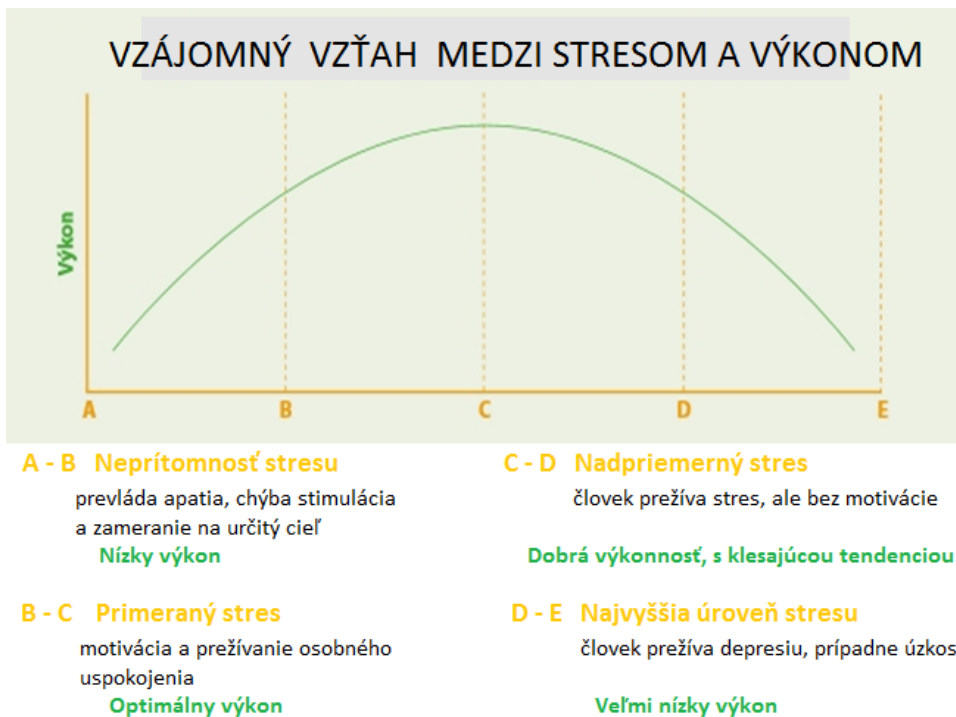
Obr. 21 Reakcie na pracovný stres (zdroj: http://www.bozpinfo.cz/knihovna-bozp/citarna/tema_tydne/stressk09.html)

Aj pri práci platí pravidlo, že stresu nie je možné sa vyhnúť. Stres je vždy prítomný činiteľ. Určitá – optimálna – úroveň stresu nás motivuje k vyšším výkonom a umožňuje nám efektívnejšie pracovať a využívať pracovný čas. Nedostatok stresu naopak demotivuje a spôsobuje stagnáciu. Ak sa miera optimálneho stresu prekročí, dochádza naopak k vyčerpaniu organizmu a nadmernému zaťaženiu, ktoré môže vyústiť do vážnych zdravotných problémov.

Výkon a výkonnosť pracovníka závisí od troch základných vplyvov:

1. schopnosti pracovníka dosahovať stanovený výkon – svoju úlohu tu zohráva kvalifikácia pracovníka, jeho fyzické, duševné a osobné predpoklady vykonávať pracovnú činnosť, do ktorej zaraďujeme aj schopnosť pracovníka odolávať stresu;
2. pracovných podmienok, ktoré zabezpečuje zamestnávateľ a ktoré by sa mali približovať ideálnym pracovným podmienkam, pretože v nich by mal pracovník podávať optimálny výkon. K základným oblastiam ovplyvňujúcim pracovné podmienky patria:
 - a) mikroklima, hlučnosť, osvetlenie, farba,
 - b) pracovná atmosféra – medziľudské vzťahy,
 - c) sociálna starostlivosť o zamestnancov,
 - d) bezpečnosť pri práci,
 - e) ďalšie vzdelávanie a rekvalifikácia pracovníkov;
3. motivácia k práci – podpora sebamotivácie a jej oceňovanie zo strany vedenia. K základným motivačným prostriedkom zaraďujeme také predmety a udalosti, ktoré môžu uspokojiť ich potreby a motívy.

Vzájomný vzťah medzi úrovňou stresu a výkonom prinášame na obr. 22.



Obr. 22 Vzájomný vzťah medzi výkonom a úrovňou pracovného stresu

K základným symptómom indikujúcim pracovný stres patrí:

- zmena správania zamestnanca – podráždenosť, nerozhodnosť, náhle zmeny nálady,
- pocity nedostatočnosti, neschopnosti a neuspokojenia zo zvládnutej úlohy,
- zvýšená miera konzumácie alkoholu, cigariet a iných psychotropných látok,
- prenášanie pracovných problémov do osobného života.

Na základe štatistických údajov v Európskej únii sa zistilo, že stres pri práci spôsobuje viac ako ¼ minimálne dvojtýždňovej absencie ako následok zdravotných problémov. Stres môže tiež viesť k depresiám, strachu, nervozite, únave a pod. V pracovnom prostredí stres spôsobuje vážne poruchy produktivity, kreativity, znižovanie konkurencieschopnosti podniku.

Nároky na	Krátke a aktuálne reakcie	Stredno až dlhodobé chronické reakcie
Fyziológiu a somatiku	Zrýchlenie pulzu, zvýšenie krvného tlaku, zvýšené vylučovanie adrenalínu.	Všeobecné psychosomatické ťažkosti a choroby (srdce – cievy, žalúdok – črevá).
Psychickú a zážitkovú sféru	Napätie, úzkosť, frustrácia, hnev, podráždenosť, pocity únavy, pocity monotónie, pocity „nasýtenia“.	Nespokojnosť, represia.
Správanie individuálne	Výkyvy výkonnosti, pokles koncentrácie, zvýšenie chybovosti, zhoršenie senzomotorickej koordinácie.	Zvýšenie konzumácie alkoholu, nikotínu, tabletiiek, častejšie chýbanie v zamestnaní.
Správanie sociálne	Stúpanie počtu konfliktov, stúpanie počtu hádok, vzrast agresie voči iným, zvýšenie izolácie v práci a mimo nej.	

Obr. 23 Následky vplyvu stresu na organizmus (zdroj: http://www.pp.sk/6580/Stres-na-pracovisku-z-pohladu-BOZP_A-PMPP30622.aspx).

Viac o pracovnom strese a spôsoboch vyrovnávať sa s ním a brániť sa:

<https://osha.europa.eu/sk/publications/factsheets/32/view>

http://www.pp.sk/6580/Stres-na-pracovisku-z-pohladu-BOZP_A-PMPP30622.aspx

1.4.7 Pravdy a nepravdy o strese

Stres je typickým problémom dneška a dnešných ľudí. Ide o stav psychickej záťaže, ktorá vzniká pôsobením nejakého stresora na človeka. Jeho pôsobenie neumožňuje človeku primerane uspokojiť svoje potreby a dosiahnuť stanovené ciele, čím vzniká stav odrážajúci sa na zdraví aj psychickej pohode človeka. Dôsledky stresu sa po fyzickej stránke maskujú za bolesti žalúdka, hlavy, nevoľnosti, nespavosti, závraty a napätia. To sú príznaky, s ktorými väčšinou ľudia chodia k lekárovi a ktoré sa liečia. Psychické dôsledky ako zablokovanie až strata záujmu o akúkoľvek aktivitu, pocity bezmocnosti, neschopnosť zvládnuť komplikácie, komplexy menejcennosti, pocity hanby... O týchto problémoch však človek len zriedkavo rozpráva.

Pravda – Stresu sa nedokážeme vyhnúť.

Každá vec, jav a udalosť, ktoré sú výraznou súčasťou života človeka, sú opradené rôznymi mýtmi, tradovanými zaručenými pravdami, ktoré sú veľmi vzdialené od reality.

Nepravda – Stres je choroba. Zdravý človek dokáže stresu odolávať.

Pravda – Stres nie je choroba. Môže byť tým, ktorý mnohé choroby vyvoláva alebo môže byť dôsledkom choroby.

Nepravda – Stres vedie k psychickému zrúteniu.

Pravda – Tlak, ktorý stres spôsobuje, je možné ustáť. Až dlhodobý chronický a neriešený stres môže viesť z celkovému vyčerpaniu osobnosti. Naopak stres môže človeka utužiť a posilniť.

Nepravda – Ak raz stres prekonáme, tak nám už žiadny nehrozí a my budeme šťastní.

Pravda – Stres je prirodzenou a každodennou súčasťou nášho života. Vždy sa objavia nejaké problémy a starosti, ktoré je potrebné prekonávať.

Nepravda – Stres nás ničí. Spôsobuje infarkt, rakovinu, ohrozuje naše zdravie.

Pravda – Stres nie je jedinou príčinou vypuknutia choroby. Väčšinou ide o súčinnosť viacerých faktorov, ktoré tvoria určitý spôsob života človeka.

Nepravda – Stres pôsobí negatívne len na slabé národy. Rozumný človek sa s ním vie vyrovnáť alebo si nemá naň sťažovať – tým nič nevyrieši.

Pravda – Stres pôsobí negatívne na každého, ak trvá dlho. Odolnosť voči stresu je veľmi individuálna a závisí aj od jeho sociálneho okolia, ako mu v tom pomôže. Nariekanie a sťažnosti stres nevyriešia, konštruktívny rozhovor o ňom áno.

Nepravda – Poznám recept na život bez stresu.

Pravda – Tak ako neexistuje osvedčený recept na šťastný život, neexistuje osvedčený recept na život bez stresu.

1.5 Zhrnutie

Záťaž vzniká pôsobením vonkajších nezávislých faktorov, ktoré svojou veľkosťou, novosťou a nezvyčajnosťou pôsobia na ľudí ako príťaž. Záťažové situácie sú pre nás nové, intenzívne, rapidne sa meniace, náhle a neočakávané, a preto si vyžadujú väčšie zmobilizovanie energie na ich prekonanie.

Stres označuje krajné formy záťažových stavov zapríčinených vysokými až extrémnymi požiadavkami prostredia, ktoré ohrozujú existenciu človeka. Vyžaduje mimoriadnu mobilizáciu obranných mechanizmov systému autoregulácie (človek ním riadi a usmerňuje sám seba).

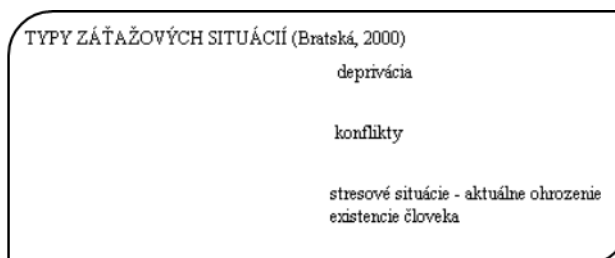
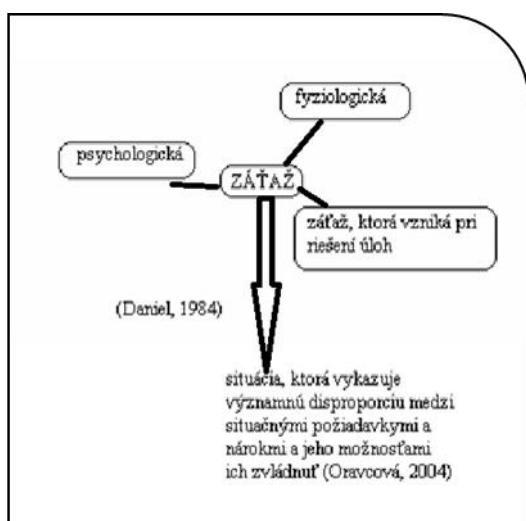
Proces obnovovania vlastnej psychickej

rovnováhy:

- **prvá fáza** - mobilizácia psychických síl,
- **druhá fáza** - riešenie záťažovej situácie,
- **tretia fáza** - vyrovnanie sa so psychickou záťažou a obnovenie rovnováhy s prostredím alebo zlyhanie v záťažovej situácii a podľahnutie záťažovým vplyvom,

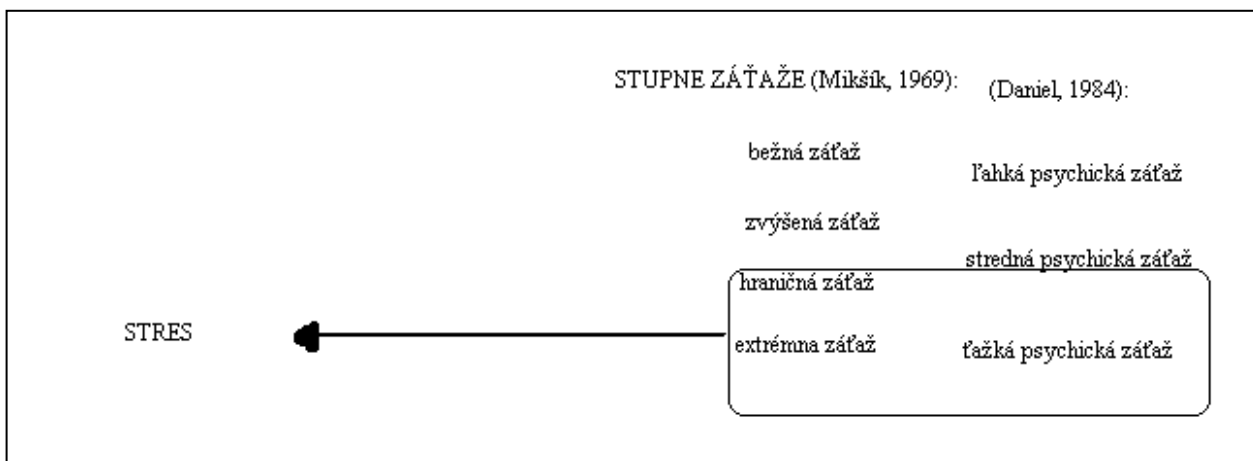
Druhy záťaže:

- **fyzická** - zvýšené požiadavky na telesné sily, fyzické predpoklady a vybavenosť,
- **fyziológická** - tlak prostredia na biologické procesy a nervovú sústavu,
- **psychická** - pôsobenie na procesy a stavy psychiky jedinca.



Obr. 24 Typy a definícia záťaže (zdroj: autor)

Obr. 25 Typy záťažových situácií



Obr. 26 Rozdelenie záťaže na stupne (Mikšík, 1969).

Zát'az definujeme ako situáciu, ktorá vykazuje významnú disproporciu medzi situačnými požiadavkami, nárokmi a možnosťami jedinca ich zvládnuť (Oravcová, 2004).

Podľa Daniela (1984) zát'az môžeme rozdeliť na:

- fyziologickú,
- psychologickú,
- a tú, ktorá vzniká pri riešení úloh.

Bratská (2000) definovala, že existujú tri základné typy zát'azových situácií, s ktorými sa môžeme stretnúť, a to je:

- deprivácia,
- konflikty,
- stresové situácie – aktuálne ohrozenie existencie človeka.

Mikšík (1969) hovorí o tzv.

- bežnej zát'aži,
- zvýšenej zát'aži,
- hraničnej zát'aži,

- a najvyššom stupni extrémnej zát'aže.

Daniel (1984) spomína už len tri stupne zát'aže, a to:

- ľahkú psychickú zát'až,
- strednú psychickú zát'až,
- ťažkú psychickú zát'až.

Obaja autori uvádzajú, že hraničnú a extrémnu zát'až a ťažkú psychickú zát'až už možno považovať za stres.

Pracovná zát'až

súhrn požiadaviek kladených na pracovníka, ktoré vyplývajú z jeho vzájomných vzťahov s pracovným prostredím (Paulík, 1995)

výsledok vzájomného interakčného, kognitívno-emocionálneho rozporu medzi osobnosťou pracovníka a požiadavkami, ktoré sú na neho kladené a podmienkami práce (Bajčík, 1999)

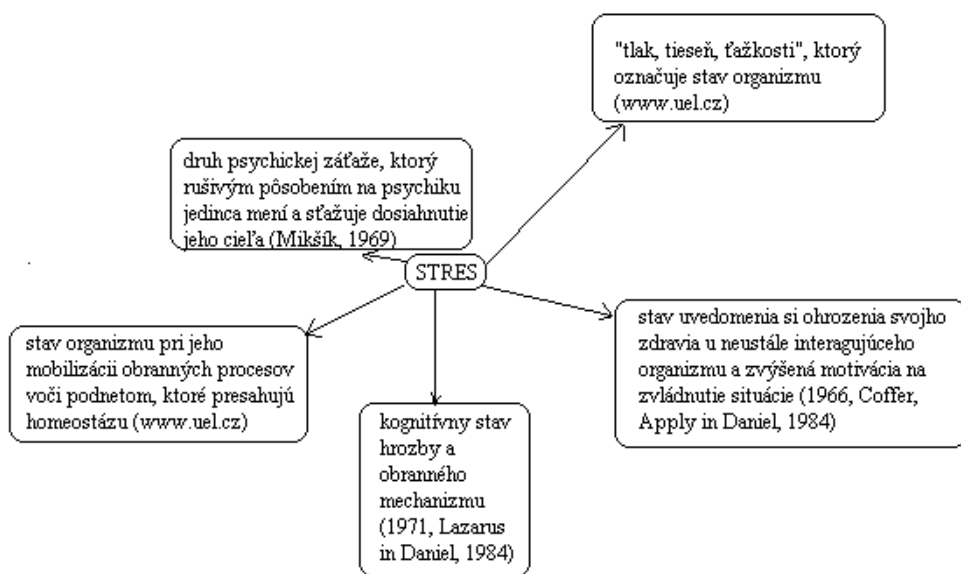
Obr. 27 Definícia pracovnej zát'aže

STRES

Faktory vyvolávajúce stres a zároveň oblasti, v ktorých sa stres môže prejaviť:



Obr. 28 Faktory a dôsledky stresu (zdroj: internet)



Obr. 29 Definície stresu (zdroj: autor)

Stres:

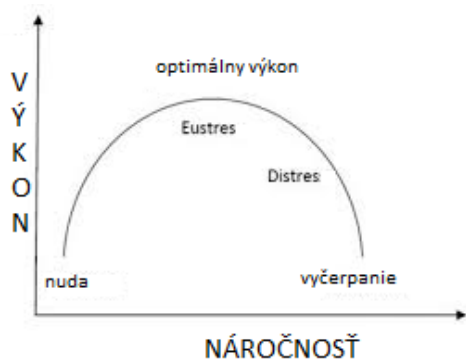
- je vnútorná odpoveď tela – automatická biologická reakcia na vonkajšie podnety,

- sú vonkajšie podnety deštruktívne pôsobiace na organizmus,
- je vzájomný vzťah medzi podnetom a odpoveďou závislý

od subjektívneho kognitívneho zhodnotenia situácie,

- je dôsledkom zmien alebo ich príčin v živote človeka, predvídateľných alebo nepredvídateľných udalostí.

Distres a eustres – formy stresu, ktoré v rôznej miere zaťažujú organizmus človeka.



Obr. 30 Vzájomné pôsobenie druhov stresu na výkon

Hans Selye opísal tzv. **všeobecný adaptačný syndróm (GAS)** ako nešpecifickú fyziologickú reakciu na rôzne stresujúce podnety.



Obr. 31 Fázy GAS

Stresujúce životné zmeny je možné podľa Holmes a Raheho merať škálou sociálneho prispôsobovania sa zmenám.

SÚČINNOSŤ STRESU A JEHO VÝSLEDKOV

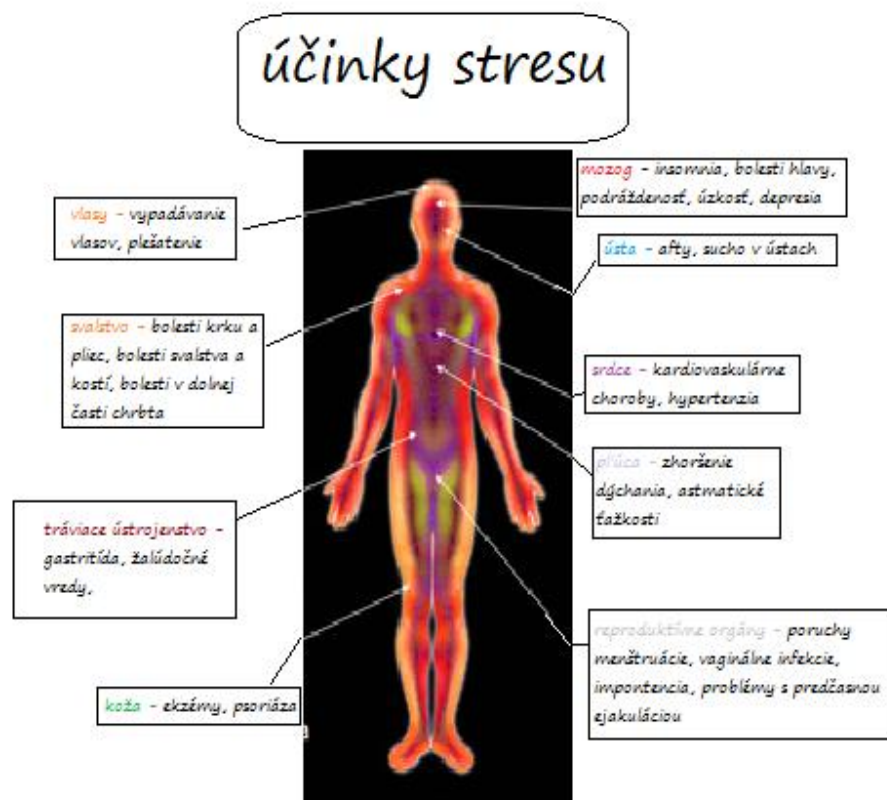


Obr. 32 Prepojenie pôsobenia stresorov

Účinky stresu na organizmus

Psychologické

- zlosť a frustrácia,
- depresia a bezmocnosť,
- úzkosť.



Obr. 33 Fyziologické účinky pôsobenia stresu

Stresory v zamestnaní:

- vzájomné medziľudské vzťahy v práci aj mimo nej,
- napätie z nevyjasnených právomocí,
- napätie vyplývajúce z ambícií a aspirácií zamestnanca,
- kontakt s ľuďmi,
- nezamestnanosť (Křivohlavý, 2003)

- sťažené alebo neobvyklé podmienky,
- časový stres,
- napätie z rizika,
- napätie z predpokladaných dôsledkov chýb, z rozhodovania alebo výkonu,
- napätie vyvolané nedostatkom informácií potrebných pri riešení naliehavých problémov,
- napätie zo zodpovednosti (Paulík, 1995).

Obr. 34 Najčastejšie stresory v zamestnaní

zdroje stresu u učiteľov

1. problémový žiak alebo problémová trieda;
2. zlý, narušený vzťah medzi učiteľom a žiakom;
3. negatívne vzťahy medzi kolegami v učiteľskom zbore alebo s nadriadenými;
4. zlé pracovné podmienky;
5. neuspokojivé platové podmienky a kariérny systém;
6. časté zmeny v školskom systéme (Czako et al. 1992)

Obr. 35 Zdroje stresov v práci učiteľa

ÚVAHY O ZÁŤAŽI A STRESE

1. Aký je rozdiel medzi frustračnou a konfliktnou stresovou situáciou?
2. Ktoré druhy záťažé poznáme a ako ich môžeme definovať?
3. Ak porovnáme frustračnú toleranciu a toleranciu voči záťaži, čím sa vzájomne líšia?
4. Aký je rozdiel medzi konfliktom a frustráciou?
5. Prečo stres pôsobí na človeka v rôznych oblastiach?
6. Ktoré stresory pôsobia najzničujúcejšie na človeka?
7. Ako osobnosť človeka ovplyvňuje prežívanie stresu?

POUŽITÁ LITERATÚRA

ROZŠÍRENÉ INFORMÁCIE O JEDNOTLIVÝCH TÉMACH A ZDROJE OBRÁZKOV

Viac informácií a zdroj obrázka W. B. Cannona

Dostupné na: <<http://harvardsquarelibrary.org/unitarians/can>>

Viac informácií a zdroj obrázka H. Selyeho

Dostupné na: <<http://zl.elsevier.es/es/revista/medicina-universitaria-304/hans-selye-sus-ratas-estresadas-13153746-etica-filosofia-e-historia-medicina-2010>>

Viac informácií a zdroj obrázka R. Grinkera

Dostupné na: <<http://www.psychologytoday.com/blog/great-kids-great-parents/201006/roy-r-grinker-sr-md-1900-1993>>

Viac informácií a zdroj vyhlášky č. 542/2007:

Dostupné na: <<http://www.zakonypreludi.sk/zz/2007-542>>

Viac informácií a zdroj obrázka N. R. F. Maiera

Dostupné na: <<http://um2017.org/faculty-history/faculty/norman-raymond-frederick-maier>>

Viac informácií o možnostiach riešenia konfliktov

Dostupné na: <http://www.mkc.cz/uploaded/otvarena_skola/mpp_reseni_konfliktu.pdf>

Viac informácií o frustračnej tolerancii a zdroj obrázka S. Rosenzweiga

Dostupné na: <<https://vivo.apa.org/display/n25851>>

Viac informácií a zdroj obrázka Ch. B. Spielbergera

Dostupné na: <<http://psychology.usf.edu/faculty/cspielb/>>

Viac informácií a zdroje obrázkov pri teóriách stresu

Dostupné na: <<http://www.centrum-neurobiologie-chorob.sk/STRESAADAPTACIA/appendixA.pdf>>

Viac informácií a zdroj obrázka R. S. Lazarusa

Dostupné na:

<https://www.google.sk/search?q=o.+konda%C5%A1&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ei=PDtcU8SLOsqw4QT25oC4AQ&ved=0CAYQ_AUoAQ&biw=820&bih=357#q=richard+s.+lazarus&tbm=isch&facrc=_&imgdii=_&imgrc=yQvksV2AaQkYMM%253A%3BZ0FQEEBRMZhhM%3Bhttp%253A%252F%252Fwww.berkeley.edu%252Fnews%252Fmedia%252Freleases%252F2002%252F12%252Fimages%252Flazarus.jpg%3Bhttp%253A%25>

2F%252Fwww.berkeley.edu%252Fnews%252Fmedia%252Freleases%252F2002%252F12%252F04_lazarus.html%3B200%3B261>

Viac informácií o posttraumatickej stresovej poruche

Dostupné na:

<http://www.unipo.sk/public/media/files/docs/fz_veda/svk/dokument_146_31.pdf>

Viac informácií o M. Seligmanovi

Dostupné na: <<http://www.pursuit-of-happiness.org/history-of-happiness/martin-seligman/>>

Viac informácií o K. Lorenzovi. Dostupné na:

<http://www.planet-wissen.de/natur_technik/voegel/entenvoegel/verhaltensforschung_graugaense.jsp>

Viac informácií o Johanovi Denolletovi. Dostupné na:

<<https://www.tilburguniversity.edu/webwijs/show/?uid=j.denollet>>

Viac informácií o D-type osobnosti. Dostupné na:

<<http://casopis-zsfju.zsf.jcu.cz/kontakt/administrace/clankyfile/20120423115809891101.pdf>>

ATKINSON, R. (2002). *Psychologie*. Praha : Portál.

KOLEKTÍV AUTOROV. 2008. *Prevence a zvládání stresu*. Praha : Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2008.

BAJČÍK, V. 1999. Kognitívno-emočný odraz faktorov pracovného prostredia pracovníkov v zdravotníctve. In *Zvládanie psychickej záťaže a stresu: zborník príspevkov z Trenčianskych psychologických dní. Ministerstvo obrany SR, štáb personálneho manažmentu*, (s. 163-167).

BOROŠ, J. O. 2000. *Psychológia*. Bratislava : IRIS, 2000.

BOROŠ, J. 1987. *Základy psychológie*. Bratislava : SPN, 1987.

BRATSKÁ, M. 2000. *Osobnosť v situáciách psychickej záťaže*. [online]. [cit. 12-01-2011]. Dostupné na internete: <www.cdvuk.sk/blade/files/UTV/.../bratskatextyosobnost-v.doc>

BRATSKÁ, M. 1991. *Vieme riešiť záťažové situácie?* Bratislava : SPN, 1991.

DANIEL, J. 1984. *Psychická záťaž v laboratórnych a terénnych podmienkach*. Bratislava : SAV, 1984.

HILL, G. 2004. *Moderní psychologie*. Praha: Portál, 2004.

- HILTON, J. 2008. *Jak překonat stres: Doma, v zaměstnání i na cestách*. Praha : Svojtka, 2008.
- HINKLE, L. 1973. The Concept of "Stress" in the Biological and Social Sciences. In *Sci Med and Man, I.*, pp. 31-78.
- HLADKÝ, A. 1993. *Zdravotní aspekty zátěže a stresu*. Praha : Univerzita Karlova, 1993.
- KASSIN, S. *Psychologie*. 1. vyd. Praha : ComputerPress, 2007.
- KELEMENOVÁ, J. 2013. *Chronický únavový syndróm* [online]. [cit. 29-04-2014].
Dostupné na internete: <www.socpoist.sk/ext_dok-06-chronicky-unavovy-syndrom/55307c>
- KOHOUTEK, R. <http://rudolfkohoutek.blog.cz/0812/osobnost-typu-c>. [cit. 22-14-2014].
Dostupné na internete: <<http://rudolfkohoutek.blog.cz/0812/osobnost-typu-c>>
- KOHOUTEK, R. 2007. *Patopsychologie a psychopatologie pro pedagogy*. Brno: Masarykova univerzita, 2007.
- KONDÁŠ, O. 1979. *Klinická psychológia*. Martin : Osveta, 1979.
- KŘIVOHLAVÝ, J. 1994. *Jak zvládat stres*. Praha : Grada, 1994.
- KŘIVOHLAVÝ, J. 2001. *Konflikty mezi lidmi*. Praha : Portál, 2001.
- MAIER, N. 1933. An aspect of human reasoning. In *British Journal of Psychology* (24), 144-155.
- MIKŠÍK, O. 1969. *Člověk a svízelná situace*. Praha : Naše vojsko, 1969.
- SELYE, H. 1966. *Život a stres*. Bratislava : Obzor, 1966.
- SPIELBERGER, C. D. 1973. *Stress and anxiety*. Washington : Hemisphere publ., 1973.
- ŠVANCARA, J. 1994. *Úvod do kognitivní psychologie*. Brno : MU, 1994.

2 BURN-OUT SYNDRÓM A MOBBING

Kapitola prináša informácie o tom:

- čo je to syndróm vyhorenia,
- aké sú prejavy syndrómu vyhorenia,
- čo je mobbing,
- v akých situáciách sa mobbing prejavuje a aké riziká so sebou prináša.

Kľúčové slová:

- burn-out,
- mobbing,
- osobnosť.

Burn-out syndróm je pojem, ktorého synonymami sú v slovenčine pojmy ako vyhorenie, vyhasnutie a vypálenie. Po prvýkrát sa s týmto pojmom stretávame v publikáciách koncom 20. storočia a v súčasnosti je považovaný za známy jav, o ktorom sa diskutuje a je potrebné diskutovať veľmi často. Syndróm vyhorenia chápeme ako subjektívne prežívaný stav fyzického, psychického a mentálneho vyčerpania. S vyhorením sa môžeme stretnúť v rôznych profesiách, ale väčšinou ide o učiteľov, bankárov, zdravotné sestry, lekárov a pod. Sú to teda najmä zamestnania, v ktorých osoby ohrozené syndrómom vyhorenia pracujú s ľuďmi, tzv. pomáhajúce profesie, ktoré sú závislé od komunikácie a očakáva sa od nich empatický prístup k ľuďom a majú vysokú mieru zodpovednosti s malou možnosťou robiť chyby.

Proces vyhorenia prebieha u každého človeka individuálne a existuje množstvo faktorov, ktoré ho môžu spôsobovať. Človek nie vždy je schopný adekvátne zvládnuť stresové situácie.

V tejto kapitole sa budeme bližšie zaoberať syndrómom vyhorenia z jeho historického ponímania, potom si povieme niečo o symptómoch syndrómu vyhorenia a jeho prejavoch. Na záver kapitoly sa budeme venovať problematike mobbingu ako vážnemu spoločenského problému, ktorý vo výraznej miere vplýva na vznik a prudký nárast syndrómu vyhorenia u pracovníka.

2.1 História pojmu burn-out

História je dôležitým pomocníkom pochopenia väčšiny pojmov a formovania teórií okolo nich. Prvýkrát bol pojem burn-out použitý v literatúre, a to v knihe **Grahama Greena** „A Burn Out Case“. V nej opisuje príbeh mladého architekta, ktorý sa s veľkým nadšením púšťa do realizácie odvážnych plánov. Neustále sa však stretával s nepochopením svojho okolia, a to ho v konečnom dôsledku viedlo k vzdaniu sa



uskutočnenia svojich cieľov. Inšpirovaný touto knihou do psychologickéj praxe tento pojem uviedol klinický psychológ **H. J. Freudenberger** v roku 1974 v časopise *Journal of Social Issues*.





Približne v tom istom čase sociálna psychologička **Christina Maslachová** robila rozsiahly výskum so zdravotníkmi a pracovníkmi v pomáhajúcich profesiách so zameraním sa na to, ako sa vyrovnávajú so silnými emočnými vzrušeniami v práci. Počas rozhovorov pracovníci opisovali svoje psychologické ťažkosti ako „vyhorenie“, a to ju priviedlo k opísaniu tohto fenoménu v roku 1976. Pre oboch – aj Maslachovú, aj

Freudenbergera sa burn-out spájal s opatrovníctvom a pomocnými profesiami. Práve tento faktor – interpersonálny vzájomný vzťah medzi pomáhajúcim a tým, kto pomoc potrebuje, zapríčinil, že sa tento fenomén študoval od začiatku nie ako individuálna odpoveď na stres, ale ako individuálne vzťahové problémy na pracovisku. A práve to zameralo pozornosť odborníkov na emócie a motívy pracovníkov.

Samotné pomenovanie javu pochádza z anglického slova *to burn*, čo znamená horieť, v spojení *to burn out* potom dohorieť, vyhoriť (Křivohlavý, 1998).

S javom celkového vyčerpania organizmu – či už telesného, emocionálneho alebo psychického – sa stretávame už v antike. Stretávame sa s ním napríklad aj v Biblii v knihe nazývanej Kazateľ: „Márnosť nad márnosťou, všetko je márnosť.“ (Kniha Eliášova).

Termín burn-out bol pôvodne používaný ako označenie stavu ľudí, ktorí podľahli alkoholu a stratili o všetko ostatné záujem. Neskôr sa tento pojem začal používať aj na toxikomanov kvôli ich úplnému sústredeniu sa na drogu. Neskôr sa tento termín zaviedol aj na označenie ľudí, ktorí boli tak opojení svojou prácou, že ich nič iné nezaujímalo. Neskôr ho nahradil termín workoholizmus (Křivohlavý, 1998).

V súčasnosti je syndróm vyhorenia všeobecne známym javom. Vyhorenie väčšinou nie je dôsledkom izolovaných traumatických zážitkov, ale objavuje sa ako psychické vyčerpanie spôsobené dlhodobým stresom. Autori mnohých výskumných štúdií týkajúcich sa syndrómu vyhorenia A. Pinesová a E. Aronson chápu psychické vyhorenie ako subjektívne prežívaný stav fyzického, emocionálneho a mentálneho vyčerpania, ktoré je spôsobené dlhodobým zaoberaním sa situáciami, ktoré sú emocionálne náročné (Křivohlavý, 2001). Podľa nich tieto emocionálne požiadavky sú najčastejšie spôsobené kombináciou veľkých očakávaní a chronických situačných stresov. Táto dvojica presnejšie definuje charakteristiky jednotlivých druhov vyčerpania nasledovne:

- fyzické vyčerpanie – je definované výrazným znížením energie, chronickou únavou a celkovou slabosťou,
- emocionálne vyčerpanie – charakteristické pocitmi beznádeje a predstavou, že človeku niet pomoci,
- mentálne vyčerpanie – definované negatívnym postojom k sebe, práci a k životu.

Vyhorenie sa škodlivými dôsledkami prejavuje u ľudí pracujúcich v pomáhajúcich profesiách, a to najmä v kvalite služieb, ktoré poskytujú. Najčastejšie sa zhoršená kvalita poskytovaných služieb prejaví v depersonalizácii klientov, zníženej koncentrácii sa na nich, zníženej tolerancii voči nim. Výsledkom vyhorenia sú negatívne postoje k sebe samému, kuklientom, s ktorými pracujú, ku kolegom, priateľom, rodine a tiež k partnerom.

2.2 Definície burn-out syndrómu

Syndróm vyhorenia je termín, ktorý púta pozornosť mnohých vedných odborov aj odborníkov. Doteraz nie je jednoznačne definovaný.



K. Kopřiva (1999) termín syndróm vyhorenia definuje nasledujúcim spôsobom: „Ak je naša energetická bilancia dlhodobo záporná (ak nemáme zdroj radosti v živote a nie sme dobre zakotvení v tele), dostaneme sa do stavu, pre ktorý sa ustálil termín syndróm vyhorenia. K hlavným prejavom patrí depresia,

ľahostajnosť, cynizmus, izolovanie sa, strata sebadôvery, časté choroby a telesné ťažkosti. Nie je to obyčajná únava. Nie je to ani prechodná kríza, pri ktorej môžeme veriť, že čas momentálnu depresiú vylieči. Ale nie je to ani tendencia sťažovať sa, nariekať, postonávať ako charakterový rys. Do syndrómu vyhorenia je vždy vpletená otázka zmyslu vlastnej práce. Keď sa práca darí, je zážitok zmysluplnosti práce pomáhajúceho silnejší, než by bol v mnohých iných povolaniach. Keď sa nedarí, je tiež silnejšia aj pochybnosť.“ (s. 101).

Jednou z najznámejších definícií syndrómu vyhorenia je definícia od **A. Pinesovej** (1996), ktorú vo svojej práci uvádzajú C. Hennig a G.



Keller: „Syndróm vyhorenia je možné opísať ako duševný stav objavujúci sa často u ľudí,

ktorí pracujú s inými ľuďmi. Tento stav sa ohlasuje celým radom symptómov: človek sa cíti celkovo zle, je emocionálne, duševne a telesne unavený. Má pocity bezmocnosti a beznádeje, nemá chuť do práce ani radosť zo života. Vyhorenie nie je dôsledkom izolovaných traumatických zážitkov, ale objavuje sa ako plíživé psychické vyčerpanie“ (s. 17). E. Libigerová (1999) vo svojej práci uvádza rôzne definície syndrómu vyhorenia: napr. od C. Chernisa: „Vyhorenie je proces, ktorý sa začína nadmerným a dlhodobým pracovným zaťažením, ktoré vedie k pocitom napätia, podráždenosti, vyčerpanosti. Keď pracovník pasívne prekoná tieto príznaky stresu pomocou emočnej nezainteresovanosti, izolovaním sa v zamestnaní a stáva sa chladným, niekedy i cynickým a krutým, je proces vedúci k vyhoreniu zavŕšený.“ Od Brilla: „Vyhorenie je postupne sa prehlbujúci, pracovne podmienený dysforický a dysfunkčný stav (stav zlej, zníženej nálady a pocit nedostatočného výkonu) u osoby bez výraznej psychopatológie, ktorá bola skôr schopná normálneho, primeraného výkonu v bežnom duševnom rozpoložení v tej istej pracovnej situácii a ktorá nie je schopná sa dostať späť na pôvodnú úroveň bez pomoci zvonka alebo zmeny prostredia“ (s. 186). Ďalšie možnosti a prístupy k syndrómu vyhorenia iných autorov uvádza vo svojej knihe prof. Křivohlavý (1998) –Henrich Freudenberger: „Burn-out je konečným štádiom procesu, pri ktorom ľudia, ktorí sa hlboko emocionálne niečím zaoberajú, strácajú svoje pôvodné nadšenie (svoj entuziazmus) a svoju motiváciu (svoje vlastné hnacie sily).“ Cary Cherniss hovoril, že „burn-out je výsledkom procesu, v ktorom ľudia veľmi intenzívne zaujatí určitou úlohou (ideou) strácajú svoje nadšenie.“ Edelwich a Richelson tvrdia, že „burn-out je proces, pri ktorom dochádza k vyčerpaniu fyzických a duševných zdrojov (energie), k vyrabovaniu celého vnútra, k „uťahaniu sa“ tým, že sa človek nadmerne intenzívne snaží dosiahnuť určité subjektívne stanovené nerealistické očakávania alebo že sa snaží uspokojiť takéto nerealistické očakávania, ktoré mu niekto iný stanoví.“ Agnes Pines a Elliott Aronson: „Burn-out je formálne definovaný a subjektívne prežívaný ako stav fyzického, emocionálneho a mentálneho vyčerpania, ktoré je spôsobené dlhodobým zaoberaním sa situáciami, ktoré sú emocionálne ťažké (náročné). Tieto emocionálne požiadavky sú najčastejšie spôsobené kombináciou dvoch vecí: veľkým očakávaním a chronickými situačnými stresmi“ (s. 48). Syndróm vyhorenia bol opísaný z hľadiska rôznych teoretických koncepcií. Základ tvorí multidimenzionálny prístup, ktorý vyplynul z práce Ch. Maslachovej. Pri výskume burn-out sa najčastejšie používa definícia,

ktorú v roku 1981 stanovili Ch. Maslachová a S. E. Jacksonová: „Burn-out je psychologický syndróm emočného vyčerpania, citového stiahnutia sa (tzv. depersonalizácie) a pokles osobnej výkonnosti, ktorý sa môže objaviť u osôb, ktorých profesiou je práca s ľuďmi“ (In Libigerová, 1999).

Tošner, Tošnerová (2002) opísali syndróm vyhorenia ako duševný stav objavujúci sa často u ľudí, ktorí pracujú s inými ľuďmi, ktorých profesia je závislá od medzilidskej komunikácie. Tento stav je charakteristický mnohými príznakmi: človek sa cíti celkovo zle, je emocionálne, duševne aj telesne unavený. Má pocity bezmocnosti a beznádeje, nemá chuť do práce ani radosť zo života.

Aj keď každý z autorov má svoj názor na to, čo vlastne syndróm vyhorenia je, čím je tvorený, čo je jeho dôsledkom a príčinou, je možné v ich definíciách nájsť množstvo spoločných charakteristických znakov. Sú to:

- syndróm vyhorenia je vyčerpanie, ktoré môže byť psychické aj fyzické a jeho príčinou môže byť nadmerné nadšenie pre prácu, vysoká motivácia, veľké očakávania a následný kontakt s realitou, že nie všetko funguje a je podľa toho, ako si to vysníval a predstavoval,
- syndróm vyhorenia nastáva, keď sa objavia prekážky, ktoré sú viac alebo menej riešiteľné a nútia človeka ku kompromisom, aby opustil svoje predstavy a vyrovnal sa so skutočnosťou a možnosťami, ktoré mu jeho profesia ponúka,
- syndróm vyhorenia sa vyskytuje aj u úplne psychicky zdravých ľudí, nejde teda o psychopatologickú osobnosť.

Pri syndróme vyhorenia tiež ide o dôsledok konfliktov rolí, prílišného očakávania, nedostatku autonómie, nejasnosti v hierarchických štruktúrach, nedostatočnej podpory zo strany nadriadených, vzťahové konflikty, nadmerné množstvo práce v príliš naplnenom časovom rozvrhu, príliš vysoká alebo rastúca zodpovednosť, mobbing na pracovisku a podobne. Môžeme teda povedať, že vyhorenie je stav úplného vyčerpania všetkých energetických zásob človeka, ktorý sa plne ponoril do svojej profesie. Ide o konečné štádium nasledujúce po angažovanosti a jej strate, ktorá zanecháva človeka unaveného, bezradného a prázdneho. Podobne ako pri záťaži a strese k vyhoreniu dochádza v dôsledku nerovnováhy medzi emočnou investíciou pracovníka a ziskom, ktoré sa mu vracajú v podobe ocenenia, uznania a pocitu úspešnosti.

Môžeme teda povedať, že syndróm vyhorenia je:

- psychický stav úplného vyčerpania – emocionálneho aj kognitívneho, ktorý sa vyskytuje predovšetkým v profesiách s priamym kontaktom s ľuďmi a zahŕňa v sebe množstvo symptómov objavujúcich sa v psychickej, fyzickej aj sociálnej oblasti človeka a je výsledkom chronického stresu.

2.3 Rizikové faktory vzniku syndrómu vyhorenia

Burn-out sa objavuje v živote človeka postupne a nebadane. Je následkom dlhodobého pôsobenia stresorov. Najvýraznejšie sa prejavuje po dlhšom pôsobení faktorov, ktoré ovplyvňujú jeho vznik. K základným rizikovým faktorom vzniku burn-out syndrómu zaraďujeme:

- osobnosť človeka,
- prostredie,
- profesiu.

2.3.1 Osobnosť človeka ako prediktor vzniku syndrómu vyhorenia

Prečo sú niektorí ľudia vyhorení a iní nie? Prečo niektorí zvládajú toho viac ako iní? Niektorí z nás pokladajú niektoré činnosti za vyčerpávajúce a iní nie – iní ich zvládajú bez ťažkostí. Toto zvládanie a vyrovnávanie sa je dané individuálne v závislosti od osobnosti človeka, od toho, ako problém vnímame, ako k nemu pristupujeme, akým spôsobom a či ho riešime, akú máme motiváciu a perspektívu. Zároveň sa na tom podieľajú vplyvy prostredia, meniace sa nálady človeka a pod. Podľa autorov V. Kebzu a I. Šolcovej (1998) je vnútorným kľúčovým faktorom, ktorý ovplyvňuje odolnosť človeka voči negatívnym účinkom stresu, práve osobnosť človeka. Kľúčovým sociálnym faktorom – vonkajším – ktorý ovplyvňuje vznik a vývin syndrómu vyhorenia, je sociálna opora ako systém sociálnych vzťahov a väzieb, ktoré si človek vytvára a ktoré aj prijíma. K svojej definícii priradili definíciu psychológov N. Bolgera a E. Schillinga, ktorí opisujú tri spôsoby ovplyvňujúce zdravie a psychickú pohodu:

1. Osobnosť môže byť vysvetlením toho, prečo sú niektorí ľudia stresogénnym faktorom a iní nie.

2. Osobnosť môže ovplyvniť spôsob reagovania ľudí v stresogénnych podmienkach.
3. Osobnosť môže ovplyvniť zdravie a psychické procesy mechanizmami nesúvisiacimi so stresom z vonkajšieho prostredia.

K. Kopřiva (1999) opisuje tri spôsoby, ktoré vedú k syndrómu vyhorenia:

1. Strata ideálov – na začiatku je nadšenie. Človek sa teší na zamestnanie a do zamestnania. Nadchne sa pre nové úlohy, neprekáže mu práca nadčas. Prácu považuje za zábavnú a zmysluplnú. Postupne však dochádza k narastaniu ťažkostí. Dochádza k odkladom cieľov, ktoré sa ukazujú ako nedosiahnuteľné. Následne prichádza strata viery vo vlastné schopnosti, strata zmysluplnosti v práci. Zaťažovanie v práci pracovnými povinnosťami nakoniec vedie k vyhoreniu, ktorého dôsledkom je, že práca stráca svoj zmysel.
2. Workholismus – laicky ide o závislosť od práce. Ide o prepadnutie práci podobným spôsobom, ako dochádza k prepadnutiu droge alebo alkoholu. Workaholismus neznamena iba to, že niekto veľa pracuje. Ide o vnútornú nutkavú potrebu veľa pracovať.
3. „Teror príležitostí“ – tento slovný obrat opisuje životný pocit ľudí v postsocialistickom období. Ide o jav, keď práca neubúda a nie kvôli tomu, že je človek neschopný, ale preto, že k plneným úlohám neustále pribúdajú nové a ďalšie, ktoré ho lákajú a ktoré musí využiť. Preto zamestnanec nemôže splniť svoje úlohy a nadmerne spotrebúva svoj čas a energiu. Práve neschopnosť človeka odmietnuť vedie po čase k syndrómu vyhorenia. V tomto prípade nejde ani tak o nutkanie pracovať len pre prácu ako u workalkoholika, skôr ide o nedostatok schopnosti usporiadať si svoje priority v živote a horší kontakt s realitou a niekedy tiež o neschopnosť človeka čokoľvek odmietnuť.

Už spomínaní autori V. Kebza a I. Šolcová sa syndrómom vyhorenia zaoberajú v dvoch základných rovinách, a to:

- filozoficko-psychologickej, kedy ide o zdroje z oblasti existenciálne orientovanej filozofie a psychológie. V tejto rovine sa obracia pozornosť na prežívanie jedinca v súvislosti s prežívaním a krízou jedinca. Táto kríza je spôsobená pocitom úplného osamotenía, vykoľajenia z doterajšej zabehnutej každodennej rutiny a nutnosťou spoliehať sa na seba samého. Veľký dôraz sa kladie na pocity úzkosti, ktorých

zdroje sa nachádzajú v prežívaní zodpovednosti a na pocity beznádejnosti, ktoré sa vzťahujú k nutnosti spoliehať sa na seba samého.

- psychologicko-medicínska rovina chápania syndrómu vyhorenia prispela ku koncipovaniu poznatkov o vyhorení prostredníctvom štúdia stresu a jeho dôsledkov. Tu sa syndróm vyhorenia poníma ako výsledok nerovnováhy medzi hodnotením požiadaviek a hodnotením zdrojov na ich zvládnutie. Na strane požiadaviek sa posudzuje intenzita nárokov a pri dôsledkoch predpokladaný výsledok a schopnosť vyrovnáť sa s ním.

Osobnostné štruktúry a charakteristiky sú dôležitým faktorom pri vzniku syndrómu vyhorenia. Môžeme konštatovať, že ľudia, ktorí nevedia správne hospodáriť so svojimi silami a energiou, sa vysilujú vo všetkých oblastiach, či už v rodinnom alebo pracovnom živote, omnoho rýchlejšie, až nakoniec vyčerpajú všetky svoje energetické rezervy a vyhoria. Nedokážu si zabezpečiť dostatočný prísun energie. V najväčšom nebezpečenstve sú ľudia, ktorí preceňujú vlastné schopnosti alebo naopak tí, ktorí svoju činnosť a úsilie vopred odsúdia na neúspech. Títo ľudia často nevedia znášať záťaž, prekonávať krízy a adekvátne riešiť problémy a v snahe ich prekonať a vyriešiť opakovane zlyhávajú, kým nevyčerpajú všetku svoju telesnú aj duševnú energiu. Medzi najrizikovejšie typy osobnosti, ktoré bývajú často postihnuté syndrómom vyhorenia, zaraďujeme *ľudí túžiacich po dokonalosti* alebo tých, *ktorí sa neustále podceňujú* a pochybujú o sebe. Tiež rizikovou skupinou sú *ľudia túžiaci po harmónii*. V snahe si ju udržať dokážu potláčať svoje potreby a nároky, aby svoje okolie nezaťažovali. Ale opäť ich potláčaním dochádza k postupnému vyčerpávaniu energie.

Túžba po dokonalosti – perfekcionizmus a výkonnosť

Úspešný človek dnešnej doby je človek súťaživý a porovnávajúci sa s ostatnými. Nutnosť neustále súperiť vyvoláva v človeku veľký stres. Niektorí ľudia sa nedokážu vyrovnáť s myšlienkou, že niekto má viac povinností ako oni, lebo by to pre nich mohlo znamenať vyrovnáť sa s tým, že niekto nad nimi zvíťazil, že svoju prácu vykonáva lepšie, že zvládne viac ako on, čo by mu mohlo spôsobiť hlbokú frustráciu. Riziko vzniku syndrómu vyhorenia je omnoho vyššie, ak je človek extrémny perfekcionista. V praxi to znamená, že človek má potrebu zo seba v každej situácii vydať maximum – fungovať na 100 %. Tento typ človeka, ak cíti vo svojom okolí konkurenciu, má tendenciu tlak na seba ešte zvýšiť.

V práci nedokáže odmietnuť žiadnu úlohu, dokonca si ich sám vyžaduje a vyhľadáva ich a na druhej strane si nedokáže určiť preferencie pri ich plnení. Títo ľudia sú zvyčajne veľmi citliví, každá kritika ich vyvádza z rovnováhy. Ich životným mottom je: Mám veľa práce – nič nestíham. Svojou zaneprázdnenosťou vysielajú svojmu okoliu signály, aby ich viac nepreťažovalo, nedávalo im ešte ďalšie úlohy a hlavne ich nekritizovalo. Neznášajú náhle a neočakávané požiadavky, ktoré im znemožňujú naplno sa venovať naplánovanej úlohe. Na ďalšie a nové úlohy môžu reagovať panikou a stresom. Nerozlišujú pozitívny a negatívny stres, lebo všetko, čo sa okolo nich deje, vnímajú negatívne. Neustále sa udržujú v preventívnom strese, lebo stres je pre nich synonymom výkonnosti. Čokoľvek, čo nie je stresujúce, čo na nich pôsobí relaxačne, vnímajú ako stratu času. Pri pracovnom strese cítia, že sú produktívni a výkonní, akýkoľvek oddych a relaxácia je pre nich stratou času. Takéto permanentné preťaženie spôsobené nadmernými požiadavkami na seba človeka postupne vyčerpáva, až dochádza k úplnému vyhoreniu. Navyše extrémny perfekcionizmus narúša aj medziľudské vzťahy z toho dôvodu, že človek si na blízkych ľuďoch nenájde čas a zároveň často svoje okolie svojou túžbou po dokonalosti obťažuje až natoľko, že sa mu okolie postupne začína vyhýbať. (Kallwass, 2007).

Ľudia, ktorí majú narušený pocit vlastnej hodnoty – neustále sa podceňujú

Ľudia, ktorí sú ochotní zo seba vydať všetko v prospech druhého človeka, patria k jednej z najrizikovejších skupín ľudí náchylných k syndrómu vyhorenia. Nebezpečné je to, že často zabúdajú na seba, pretože v takýchto – jednostranných – vzťahoch chýba spätná väzba alebo je veľmi nepriaznivá, teda prežívaná úzkosť vlastnej nedostatočnosti je ešte viac prehĺbovaná spolu s pocitom nízkej hodnoty. Vedomie vlastnej hodnoty u tohto typu ľudí závisí výlučne od reakcií a správania iných, ktoré buď jej mieru potvrdzujú, alebo vyvracajú. Nemajú dostatok odvahy, aby sa postavili „tvárou v tvár“ jej problému a vynakladajú všetku energiu na prekonanie pocitov smútku, zúfalstva namiesto toho, aby si dopriali trochu pokoja, času na vyrovnanie sa s problémom, na jeho spracovanie. Často sa obávajú straty uznania od svojho okolia a domnievajú sa, že musia aj napriek problémom ďalej fungovať. Výsledkom však nie je prekonanie alebo odstránenie problému, ale jeho zosilnenie, čo opäť vedie k väčšej snahe problém prehliadať a „zabudnúť“ naň, čím sa vytvára bludný kruh.

Ľudia túžiaci po harmónii

Syndróm vyhorenia môže vzniknúť aj ako dôsledok potlačenia vlastnej osobnosti pre „pokoj v rodine“. Dochádza k nemu napr. vtedy, ak jeden z manželov – väčšinou to býva žena – sa vzdáva svojich ambícií, kariéry a môže to byť aj osobnosti v prospech rodiny, budovania rodinného krbu a harmonickej domácnosti. Náhradný cieľ sebarealizácie v podobe detí a ich výchovy a starostlivosti o ne je uspokojivý len dovtedy, kým deti matku potrebujú. Keď sú už samostatné, matka zostáva bez cieľa a bez zmyslu života. Tak dlho potláčala seba a svoje potreby a túžby, že si ich už nepamätá. Určitý zlom v živote môže nastať a nastáva pri odchode detí z domácnosti alebo chorobe, ktorá môže byť diagnostikovaná žene a spôsobuje narušenie pokojného života v manželstve. Pocity paniky, zúfalstva, obviňovania a sebaobviňovania narúšajú pokojný život manželov a rozdeľujú ich cesty a zároveň dlhodobá stereotypnosť a zvyk vo vzťahu bránia obom vybudovať si nové vzory správania, ktoré by im pomohli vyrovnáť sa s danou situáciou.

V zamestnaní môže nastávať podobná situácia – ľudia túžiaci po harmónii majú snahu urobiť všetko pre to, aby bol pokoj a aby sa vyhli hádkam, kvôli tomu sú ochotní pracovať aj nad rámec svojich povinností, robiť prácu za iných, a tak preťažovať seba samých. Zároveň za svoju činnosť nedostávajú pozitívnu spätnú väzbu, pretože zo strany okolia je to prijímané ako normálne a bežné. Veľmi rýchlo sa týmto spôsobom dostávajú do stavu úplného vyčerpania.

Osobnostné príčiny vedúce k syndrómu vyhorenia

V osobnostnej štruktúre sa okrem túžby po harmónii, perfekcionizme a sebaodceňovaní vyskytujú aj iné individuálne podmienené príčiny, ktoré môžu byť spúšťačom vzniku syndrómu vyhorenia. Zaraďujeme k nim:

- reaktivitu osobnosti spojenú s vonkajším miestom kontroly, ktorá sa prejavuje pocitom neschopnosti kontrolovať vlastný život (Henning, Keller, 1996). V prípade pocitu, že nedokážem ovplyvniť svoju situáciu, svoj život, je veľmi krátka cesta k zmiereniu sa so svojou bezmocnosťou a vytvoreniu tzv. naučenej bezmocnosti, ktorá býva posledným štádiom pred syndrómom vyhorenia. Pocit bezmocnosti vedie k strate motivácie vo všetkých zložkách vlastného života (Potterová, 1997). Bruno Bettelheim tvrdí (In Potterová, 1997, s. 23), že „... v tom okamihu, keď sa

Ľudia prestanú snažiť ovplyvňovať to, čo sa im príhodi, stávajú sa chodiacimi mŕtvami“.

- Negatívne myslenie.
- Osobnosť typu A.
- Nízka viera vo vlastné schopnosti.
- Silná potreba sebaoprotvrdenia zo strany okolia.
- Silná nedôverčivosť (Kallwass, 2007).

Vo všeobecnosti môžeme povedať, že burn-out syndrómom sú viac ohrození ľudia úzkostliví a bojzliví ako tí, ktorí sú odvážni a aktívni. Sú to ľudia trpiaci nedostatočným sebavedomím, majúci sklon k depresiám a stresu. Nie sú schopní zvládnuť záťaž, ale tiež nedokážu odpočívať a relaxovať. Postupne sa u takéhoto človeka prehľbuje negatívne presvedčenie o sebe samom najmä v oblasti pracovných kompetencií a pocitu profesijného neúspechu. Podľa E. Libigerovej sú vyhorením najviac postihnutí a ohrození tí ľudia, ktorí majú vysokú motiváciu a sú ochotní sa plne venovať svojej práci – práca je pre nich jediným zmyslom ich života.

Náchylnosť k syndrómu vyhorenia majú tiež ľudia s presvedčením, že len oni si vedú svoju prácu urobiť najlepšie, a preto ju musia urobiť sami a odmietajú akúkoľvek pomoc, vytýčia si vysoké ciele, čím sa dostávajú pod tlak, ktorý vedie k vyhoreniu.

Podľa osobnostných charakteristík sú rizikovejšou skupinou ľudia úzkostní, trpiaci fóbiami a perfekcionisti a pedanti. Podľa štatistík v Európskej únii trpia syndrómom vyhorenia viac ženy ako muži, čo môže byť spôsobené tým, že ženy trpia tzv. konfliktom rolí – žena musí byť manželkou, matkou a zároveň aj zamestnankyňou, pričom požiadavky, ktoré sú kladené na tieto roly, môžu byť v priamom rozpore, čo môže viesť k pocitom bezmocnosti, a tým aj k syndrómu vyhorenia.

2.3.2 Prostredie človeka ako prediktor vzniku syndrómu vyhorenia

Výskyt syndrómu vyhorenia v našej spoločnosti neustále rastie. Príčinami tohto javu môžu byť napr.: zvýšené životné tempo, rastúce nároky na ekonomické, sociálne aj emočné zdroje človeka v dnešnej konzumnej spoločnosti a v neposlednom rade aj predlžovanie pracovného veku človeka. Pôvodná predstava o tom, že len určité zamestnania môžu viesť k vyhoreniu – a to najmä práca s ľuďmi – je už dávno prekonaná. V súčasnosti vieme, že

nielen práca s ľuďmi, ale aj vysoké pracovné tempo, nároky na nekolísavý štandardný výkon s malým množstvom úľavy a oddychu a práca bez chýb a omylov sú tými, ktoré vedú k vzniku burn-out syndrómu.

K hlavným faktorom, ktoré v pracovnom prostredí môžu viesť k syndrómu vyhorenia, zaraďujeme:

- kritických nadriadených a spolupracovníkov,
- mobbing na pracovisku,
- nedostatok uznania,
- nedostatočné finančné ohodnotenie,
- úlohy bez konca a bez riešenia,
- nezodpovedajúca kvalifikácia,
- nedostatok informácií.

Kritickí nadriadení a spolupracovníci

Syndróm vyhorenia môže byť následkom opakovanej a hlavne neoprávnenej kritiky zo strany nadriadených. Ak sa človek snaží dlhodobo podávať v práci kvalitný výkon a zo strany nadriadených je neustále kritizovaný, pretože nadriadený vždy nájde chyby na jeho práci a nikdy nevysloví za dobre vykonanú prácu ocenenie, buduje a umocňuje sa uňho pocit bezmocnosti. Takýto zamestnanec má pocit, že nech urobí čokoľvek, nikdy sa nadriadenému nezavďačí. Postupne stráca motiváciu a následne klesá aj jeho výkonnosť.

U veľkého počtu osôb postihnutých syndrómom vyhorenia chýbala pozitívna spätná väzba zo strany spolupracovníkov. (Potterová, 1993).

Mobbing na pracovisku

Touto témou sa budeme ešte zaoberať podrobnejšie, tu ho spomenieme len v krátkosti. Heinz Leymann (In Kallwasová, 2007, s. 19) charakterizoval tento pojem ako „komunikačne negatívne jednanie zamerané proti určitej podriadenej osobe. Obvykle sa deje často a trvá dlhšiu dobu.“

Mobbing prebieha najčastejšie v štyroch fázach:

1. Príčinou býva často nevyriešený konflikt, z ktorého sa rozvíja agresia na jednej strane a u poškodeného neistota a defenzíva.
2. Množstvo a intenzita útokov sa zvyšuje, ďalšie osoby sa pripájajú k šikanovaniu obeti, ktorá je postupne vyradovaná z kolektívu a zneisťovaná.

3. Neistota a psychická záťaž sa neustále zvyšuje, obeť mobbingu prežíva stále väčší stres, ktorý je príčinou chýb a omylov, ktorých počet sa stále zvyšuje, a to je už dôvod na oprávnenú kritiku.
4. Postihnutý odchádza z pracoviska.

Mobbing zanecháva na poškodenej osobe hlboké dôsledky. Predstavuje totiž obrovskú psychickú záťaž, z ktorej sa často vyvíja aj telesná záťaž, až sa človek ocitne v stave pracovnej neschopnosti. Človek postihnutý mobbingom si situáciu mnohokrát sám zhoršuje. Obvykle sa totiž obeťou stáva pasívny, váhavý, dobrosrdečný človek, ktorý sa vyhýba konfliktom (Kallwass, 2007).

Nedostatok uznania

V tomto prípade nie je príčinou vzniku syndrómu vyhorenia kritika a negatívny postoj, ale ľahostajnosť. Ani veľmi kvalitné výkony nadriadený neocení, berie ich ako samozrejmosť. Mnoho zamestnávateľov sa mylne domnieva, že finančné ohodnotenie je postačujúcou motiváciou pre pracovníka na zachovanie jeho výkonnosti. Pravda však je, že ak v práci chýba pochvala a uznanie, človek začne mať pocit, že jeho práca nemá hodnotu a prestáva v nej vidieť zmysel. Neskôr prácu vykonáva len mechanicky, bez nadšenia, čím klesá jeho výkonnosť, až napokon nie je schopný poriadne pracovať, v zamestnaní sa cíti ako v pasci a súčasne už nie je schopný ani opustiť svoju súčasnú prácu a nájsť si zamestnanie, ktoré by ho uspokojovalo.

Nezodpovedajúce finančné ohodnotenie

Ďalšou príčinou syndrómu vyhorenia býva často neadekvátne finančne ohodnotená práca. Nedostatočné finančné ohodnotenie môže viesť k presvedčeniu, že práca nemá žiadnu hodnotu, zmysel, že všetko úsilie, ktoré vyvíja, je zbytočné. Môže to pokladať za akýsi trest a táto situácia vedie často k vzniku nepriateľského postoja.

Nezodpovedajúca kvalifikácia

Najmä v súčasnosti sa stretávame s javom, že vysoko kvalifikovaný človek musí prijať zamestnanie, ktoré nie je primerané jeho kvalifikácii – či už z dôvodu veľkej konkurencie alebo výpovede, či z finančnej núdze. Táto situácia môže byť pre človeka hlboko frustrujúca. Často je k tomu nútený hlavne človek vyššieho veku, ktorému napriek dlhoročnému úsiliu a skúsenostiam nie je ochotný žiadny zamestnávateľ prideliť primeranú pracovnú pozíciu. Pracovník má potom pocit, že nie je dostatočne ocenený, že všetko

vzdelanie a prax boli zbytočné, práca mu už neprináša potešenie, situácia ho psychicky vyčerpáva, až nakoniec „vyhorí“.

Nedostatok informácií

Človek, ktorý nemá jasné a dostatočné informácie o tom, čo sa od neho očakáva, postupne stráca motiváciu, lebo nevie, akým spôsobom sa pri riešení pracovných povinností riadiť. Nevie ani, kde sa začínajú a končia jeho kompetencie. Preto sa sám opakovane snaží nájsť správny spôsob, ako pracovať, a ak sa jeho snaha opakovane stretáva s odmietnutím zo strany vedenia, postupne stráca energiu, motiváciu a sebadôveru.

Úlohy bez konca a nesplniteľné úlohy

Mimoriadne frustrujúca môže byť práca, ktorá nemá presne vymedzený začiatok a koniec. Človek má pocit, akoby začínal stále znovu a znovu a neprežije pocit z dobre vykonanej práce. Ako príklad možno uviesť prácu sekretárky, ktorá každý deň vytriedi veľkú kopu pošty a na druhý deň ju znova nachádza na svojom stole alebo prácu v pásovej výrobe či prácu predavačky, pred ktorej pultom stojí vždy dlhý rad ľudí a zároveň sa neustále dopĺňa. Ľudia vykonávajúci tieto a podobné povolania začnú mať postupom času pocit, že ich práca nemá žiadny zmysel, lebo keď ju dokončia, musia znovu začať odznova. Ďalším príkladom môžu byť ľudia, ktorí samostatne podnikajú. Práci venujú množstvo času, vykonávajú ju dovedy, kým nie je dokončená. Ak ich pracovný projekt na trhu neuspeje, tvrdá a dlhotrvajúca práca na ňom im pripadá zbytočná, a ak sa neúspech opakuje, človek prežíva pocit bezmocnosti zo skutočnosti, že nemôže zmeniť túto situáciu. Opakované neúspešné pokusy vyčerpávajú všetku telesnú a duševnú energiu, až si človek na neúspech zvykne a nemá už nijakú motiváciu a ani silu na ďalšie aktivity, a to nielen v pracovnej sfére.

Nezlučiteľné požiadavky

Táto situácia často nastáva, keď sa pracovník zodpovedá viacerým nadriadeným, ktorí môžu mať navzájom vylučujúce sa požiadavky. Teda nech podriadený urobí čokoľvek, nikdy nevyhoví všetkým, vždy keď na jednej strane vyhráva, na druhej prehráva. Postupne ho to privádza do „šialenstva“ a úplne to ničí jeho motiváciu, až sa nakoniec prestane snažiť a „vyhorí“.

Konfliktné roly

Problém nastáva aj v situácii, keď človek zastáva viacero rolí s rôznymi povinnosťami a požiadavkami, ktoré sa môžu aj navzájom vylučovať. Ako príklad možno uviesť ženy, ktoré musia plniť zároveň funkciu spoľahlivej pracovníčky, milujúcej manželky a starostlivej matky, pričom nadriadený žiada, aby podriadila svoj osobný život pracovnému, a manžel naopak žiada, aby viac času trávila s rodinou. Snaží sa teda vyhovieť všetkým, čo ale samozrejme nie je možné, a preto sa cíti bezmocná a vyčerpaná.

Konflikt hodnôt

Takúto dilemu často prežívajú ľudia, ktorí veria, že práca, ktorú vykonávajú, je správna, ale okolie ich často kritizuje a odsudzuje, ako napríklad policajti, daňoví kontrolóri atď. Postupom času sa poddávajú pocitu bezmocnosti, nevedia si vybrať tú správnu cestu. No a z tohto štádia je už len „krôčik“ k vzniku syndrómu vyhorenia (Potterová, 1997).

Pocit zbytočnosti

Syndróm vyhorenia nepostihuje len ľudí, ktorí zažívajú neúspech, ale niekedy vedie cesta k nemu aj cez úspech. Stáva sa to v prípadoch, keď ľudia začnú mať pocit, že v živote dosiahli všetko, čo mohli, a nevedia si nájsť ďalší zmysel svojej práce a života. Pociťujú obrovskú prázdnotu, ktorú nedokážu zaplniť, a cítia sa preto bezmocní a slabí. Ani odmeny, ktorých sa im dostáva, ich už neuspokojujú. Táto príčina syndrómu vyhorenia je najnebezpečnejšia, lebo v týchto prípadoch nie je možné pozorovať žiadne vonkajšie príznaky v raných štádiách (Kalwass, 2007).

Pracovné preťaženie

Ak má človek príliš veľa pracovných povinností – viac, ako je schopný v danom časovom limite zvládnuť – táto situácia môže spôsobiť vznik syndrómu vyhorenia, ale nie vždy to tak musí byť. Dôležité je, aký postoj zaujme človek v tejto náročnej situácii. Pracovné preťaženie je vždy fyzicky stresujúce, ale ak má človek pocit kontroly nad situáciou, vie, že za to dostane odmenu, a ak ho práca baví a vie, že je dostatočne silný na to, aby dokázal požiadavky vyplniť, nedochádza k strate motivácie, a preto je aj pravdepodobnosť vzniku syndrómu vyhorenia nízka. Ak sa však preťaženi ľudia cítia bezmocní, nemajú pocit kontroly nad situáciou, prácu majú spojenú s negatívnymi javmi, trestami a kritikou, pravdepodobnosť vyhorenia je vysoká (Potterová, 1997).

Nevyt'áženost'

Príčinou syndrómu vyhorenia nemusí byť len pracovné preťaženie, ale naopak aj nedostatok práce alebo rutinná práca, ktorá spôsobuje nudu. Táto situácia je riziková hlavne u ľudí, ktorí túžia po náročnosti a zodpovednosti, sú vytrvalí, činorodí, túžia po aktivitách a inováciách. Stres tu pramení z nízkej náročnosti práce a nedostatku zážitkov úspechu. Pracovné miesto týchto ľudí neuspokojuje, cítia sa nevyt'ážení, zbytoční. Dôsledkom bývajú psychosomatické ťažkosti a psychické problémy ako depresia a syndróm vyhorenia. Človek postupne stráca energiu a vitalitu, z práce prichádza vyčerpaný viac, ako keby plnil množstvo pracovných povinností. Jeho neustále snahy o inováciu a množstvo kvalitných návrhov na zlepšenie činnosti firmy sú odmietané, až nakoniec úplne rezignuje.

Strach zo straty pracovného miesta

Ak má človek intenzívny strach, že stratí svoje zamestnanie, často začína trpieť hlbokou existenciálnou úzkosťou a neistotou. Toto negatívne psychické rozpoloženie sa manifestuje aj do rôznych psychosomatických problémov. Často prepadáva záchvatom paniky, trpí nespavosťou, je vyčerpaný, roztržitý, čoraz častejšie prežíva depresívne epizódy. Nebezpečenstvo vzniku syndrómu vyhorenia sa zvyšuje, ak sa pracovník s náročným zamestnaním príliš identifikuje (Kallwass, 2007).

Môžeme teda povedať, že rizikových faktorov v pracovnom prostredí je veľmi veľa. Záleží len na osobnosti človeka, ako je schopný vyrovnáť sa s jednotlivými faktormi, pretože každý z nich môže pôsobiť aj pozitívne, aj negatívne.

Napr. kritika zo strany nadriadených. Ak ide o oprávnenú kritiku, tá dokáže pracovný výkon človeka zlepšiť a je motivujúcim faktorom. V prípade, že je pracovník neustále kritizovaný, bez ohľadu na vykonanú prácu, je kritika neznesiteľná a spôsobuje, že človek stráca svoju motiváciu pracovať. Začína nadobúdať presvedčenie, že neexistuje spôsob, ktorým by uspokojil svojich nadriadených. S nadmernou kritikou tiež súvisí nedostatok uznania, ktoré potláča nadšenie a záujem o prácu a prejavuje sa nielen na finančnom hodnotení, ale najmä v priamom kontakte s nadriadenými. Tí často dobre urobenú prácu berú ako samozrejmú a nechávajú ju bez povšimnutia. Naopak, zhoršenie alebo chybu zo strany pracovníka komentujú veľmi ostro.

Ďalším rizikom vyhorenia je presvedčenie pracovníka o nezodpovedajúcom spoločenskom uznaní, ekonomickom ohodnotení, bez pocitu pracovnej úspešnosti a potrebnosti.

Požiadavky dnešnej doby kladené na zamestnanca, ako sú úlohy bez konca, byrokracia a pod., môžu viesť k pracovnému vyčerpaniu, ale nie zákonite k syndrómu vyčerpania. Dôležitým faktorom, ktorý pocit syndrómu vyhorenia znižuje, je pocit, že dokážeme ovplyvniť veci okolo seba a dostávame za svoju prácu zodpovedajúcu odmenu. Naopak, preťaženie spojené s nejasnými kompetenciami, kritikou a ďalšími negatívnymi situáciami môžu byť začiatočnými krokmi na ceste k vyhoreniu, ktorému napomáhajú nezlučiteľné alebo nezmyselné požiadavky zo strany nadriadených.

J. Krivohlavý uvádza, že príčinou vyhorenia môže byť tiež extrémna miera slobody a kontroly. Výskumy ukázali, že človek sa necíti dobre, keď nemá takmer žiadnu slobodu a voľnosť rozhodovať, nie je však dobre ani vtedy, keď má nadmerné množstvo slobody a voľnosti až natoľko, že nevie, čo s ňou. Podobná situácia nastáva aj s kontrolou. Nikomu nie je príjemné, keď ho niekto neustále kontroluje a hovorí mu, čo a ako má svoju prácu robiť. Naopak, keď kontrola úplne chýba, má človek pocit, že jeho práca nikoho nezaujíma. Ďalšou možnou príčinou vyhorenia sú problémy s autoritou. Tá môže byť centralizovaná alebo roztrieštená. Niekedy sa v kolektíve vytvorí neformálna autorita, ktorú väčšina alebo všetci uznávajú viac ako tú formálnu, a tým dochádza k hádkam a konfliktom. S tým úzko súvisia problémy so sociálnou komunikáciou v rámci podniku. Problémy s komunikáciou vznikajú na horizontálnej aj vertikálnej úrovni. Ide o zlú alebo žiadnu informovanosť nadriadených podriadenými a naopak. Ale tiež rozhovory medzi zamestnancami o pracovných problémoch, spôsoboch ich riešenia a pod.

2.3.3 Rizikové profesie

Podobne ako sme uviedli typy osobností, u ktorých je vysoké nebezpečenstvo vzniku syndrómu vyhorenia, v tejto kapitole uvedieme najrizikovejšie pracovné skupiny, ktoré sú týmto syndrómom najviac ohrozené. Základnými spoločnými črtami týchto profesií je práca s ľuďmi, vysoká náročnosť, dlhodobá negatívna bilancia a vysoká zodpovednosť.

Na začiatku výskumu burn-out bola práca s ľuďmi považovaná za najrizikovejší faktor. Postupom času s rozvíjaním výskumu v tejto oblasti sa rozrastala aj skupina profesií, ktorá je rizikovou pre vznik syndrómu vyhorenia.

Ako na prvú oblasť pre vznik burn-out syndrómu upozornilo zdravotníctvo – a to u profesie zdravotných sestier, ktoré boli zamestnané v hospicoch, na onkologických oddeleniach, jednotkách intenzívnej starostlivosti, ale aj na pooperačných izbách. Syndrómom vyhorenia sú postihnutí aj lekári, nakoľko aj oni sú tí, ktorí sa dennodenne stretávajú so smrťou a bolesťou u svojich pacientov. Stáva sa pre nich namáhavé neustále poskytovať morálnu podporu a súcít (Křivohlavý, 1988).

Ďalším odborom, ktorý je výrazne postihnutý burn-out syndrómom, sú učitelia. A to najmä učitelia základných škôl (Baranovská, 2012). Vo vyššej miere mu podľahnú učitelia na špeciálnych školách pracujúci s postihnutými deťmi. Omnoho ťažšie odolávajú syndrómu vyhorenia ľudia, ktorí prišli do školstva s veľkým nadšením a predstavami o tom, čo chcú, a stretávajú sa s odlišnou realitou (Křivohlavý, 1988).

Rovnako najohrozenejšou skupinou sú sociálni pracovníci. Rizikovou skupinou sú kvôli tomu, že sa každý deň stretávajú s problémami, konfliktmi, bezvýhodiskovými situáciami klientov, nutnosťou dodržiavať predpisy, príkazmi nadriadených a snahou pomôcť s minimálnymi výsledkami. A práve tento rozpor zapríčiňuje napätie, chronický stres a vyhorenie (Křivohlavý, 1988).

J. Křivohlavý, ale aj V. Kebza a I. Šolcová zaraďujú medzi ďalšie profesie ohrozenej syndrómom vyhorenia napríklad psychológov, psychoterapeutov, sociálnych pracovníkov, učiteľov všetkých stupňov škôl, pracovníkov väzníc, kňazov, rádové sestry, právnikov, dispečerov záchranej služby, zamestnancov polície, kriminalistov, príslušníkov zásahových jednotiek atď. Rovnako môžu syndrómu vyhorenia podľahnúť umelci, športovci, podnikatelia, ktorí sú vystavení pôsobeniu chronického stresu.

V. Kebza a I. Šolcová (2003) považujú za významné rizikové okolnosti a faktory pre vznik syndrómu vyhorenia napr. nezávislý život v súčasnej civilizovanej spoločnosti s neustále rastúcim tempom a nárokmi na človeka, vysoké až nadmerné požiadavky na výkon, nízku autonómiu pracovnej činnosti, monotóniu práce, vysokú empatiu, obetavosť, záujem o druhých, neschopnosť relaxovať, úzkostné, fobické a obsedantné rysy, permanentne prežívaný časový tlak, nízke alebo nestabilné sebaopínanie a sebahodnotenie, chronické

presvedčenie o nezodpovedajúcom spoločenskom uznaní a ekonomickom hodnotení vykonávanej profesie.

S výkonom jednotlivých profesií je do určitej miery spojený tiež stres vyplývajúci z náplne práce. Ak je však práca vykonávaná so záujmom a braná dokonca ako hobby, vyčerpáva podstatne menej ako tá, ktorú charakterizuje zvýšená osobná zodpovednosť, neočakávanosť a náhlosť úloh, krátkodobosť termínov, zvýšený podiel administratívnych a organizačných prác alebo neúmerne množstvo povinností. Najviac zaťažujúce úlohy a povinnosti sú tie, ktoré sú spojené s maximálnou osobnou zodpovednosťou. Prepracovanosť je výrazne zvyšovaná neuspokojivými medziosobnými vzťahmi. Medzi zamestnancami najhoršie dopadajú tzv. stredné kádre, ktoré sú vystavené tlaku nadriadených aj podriadených. Najväčšiu energetickú záťaž predstavujú úlohy nové, doposiaľ nezabehnuté, krátky časový termín na splnenie, vzájomná kooperácia ostatných spolupracovníkov. Ďalším faktorom vyvolávajúcim preťaženie je nedostatok odpočinku a citového uspokojenia z práce. Niekedy sa hovorí o „sizyfovskom komplexe“ u ľudí, ktorí sa venujú stále usilovne práci bez dostatočného uspokojenia (Míček, 1984).

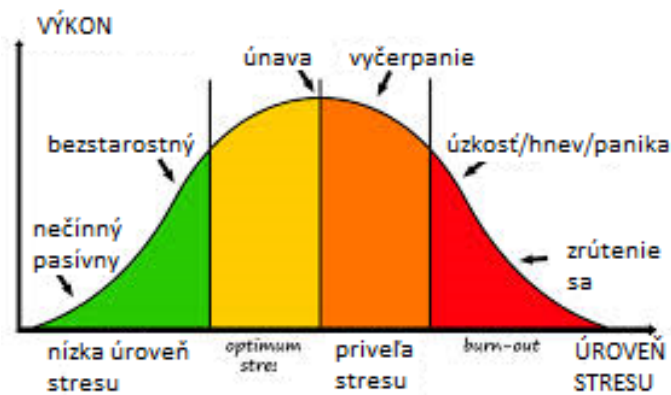
Čiže môžeme konštatovať, že v pracovnom procese má najvyššiu tendenciu k vyhoreniu na základe preferovaného životného štýlu a konkrétnych osobnostných črt:

- Človek, ktorý bol spočiatku veľmi nadšený tým, čo robil.
- Človek, ktorý na seba kladie neustále príliš vysoké požiadavky.
- Človek, ktorý pracuje nad úroveň svojej kapacity, kompetencie a schopností.
- Človek mimoriadne tvorivý a produktívny.
- Človek, ktorý je veľmi precízny, zodpovedný a príliš starostlivý.
- Človek hodnotený ako perfekcionista, všetko musí byť čo najpresnejšie a najlepšie.
- Človek nazývaný workoholik.
- Človek, ktorý úspech prežíva ako osobnú porážku.
- Človek, ktorý nedokáže primerane relaxovať a odpočívať, zároveň si nevie nájsť čas pre seba.
- Človek, ktorý má nízku úroveň zdravej asertivity (nevie povedať iným „nie“ na úkor seba).
- Človek, ktorý stále viac dáva, ako prijíma a má pocit malej odozvy na vykonanú činnosť.

- Človek, ktorý má v rodine postihnutého príslušníka a v dôsledku toho má akoby „dve povolania“.
- Človek, ktorý je prílišne závislý od pochvaly a uznání zvonku (Praško, 2006).
- Človek, ktorý dlhodobo žije v pretrvávajúcich konfliktných medziľudských vzťahoch.
- Človek, ktorý je prílišne zameraný na peniaze, moc a súperenie s inými.
- Človek s fobickými charakteristikami osobnosti, ktoré ho privádzajú do ťažkých situácií.
- Človek s obsesívnou (nutkavou) a kompulzívnou osobnosťou, ktorý je neustále nútený robiť veci, ktoré by robiť nemusel (Křivohlavý, 1988).

2.4 Príznaky syndrómu vyhorenia

Na obrázku prinášame ukážku, ako navzájom súvisí stres a burn-out.

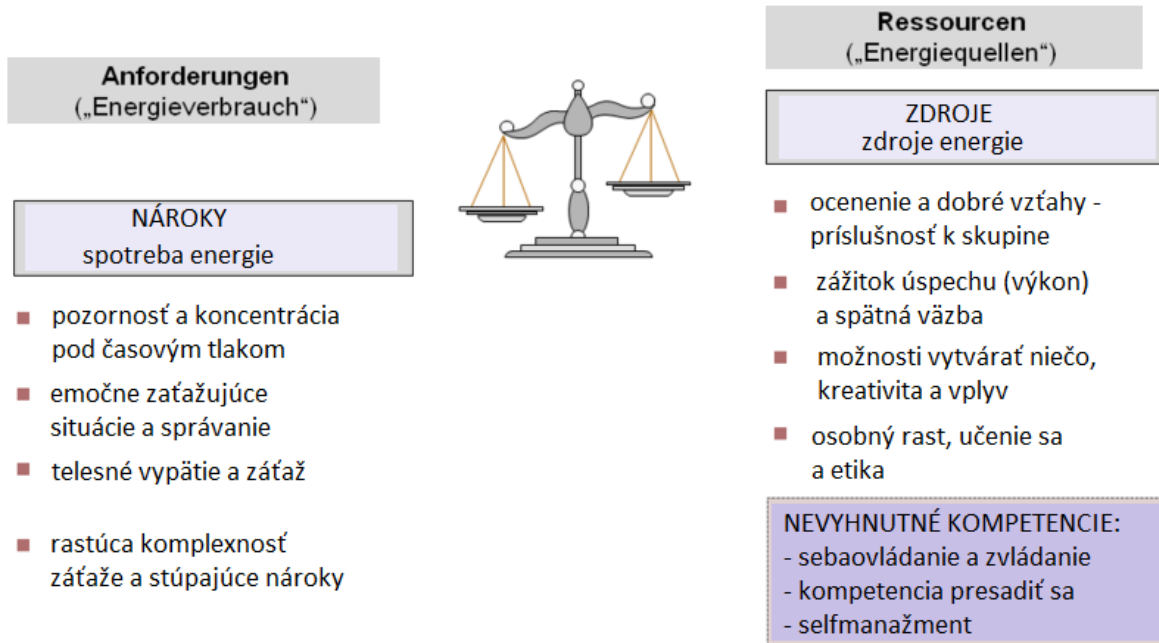


Obr. 36 Krivka stresu a burn-out

Ako môžeme vidieť, burn-out je posledným štádiom, ktoré nasleduje po vyčerpaní organizmu a zrútení sa.

Na ďalšom obrázku vidíme prehľadne usporiadané nároky a zdroje a ich nerovnováhu, ktorá môže viesť k vzniku syndrómu vyhorenia. Znaky váh, ktoré sú v strede obrázka, sú symbolom potrebnosti, aby obe strany zostali vyrovnané.

VYSVETLENIE BURN-OUT SYNDRÓMU



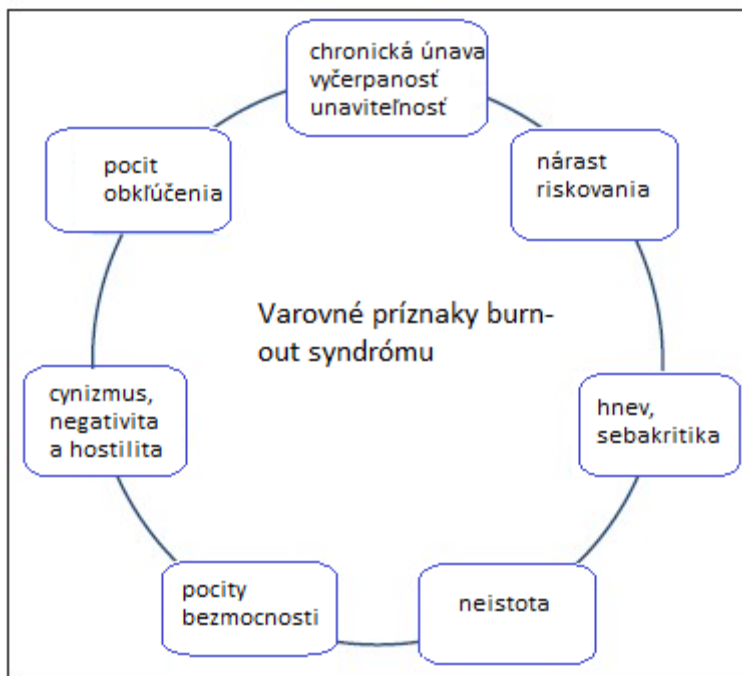
**Arnold Bakker, The Job Demands-Resources model: state of the art, in: Journal of Managerial Psychology, Vol. 23 (2007), pp. 309-328*

Institut für Management-Innovation, Prof. Dr. Waldemar Pelz

Obr. 37 Vysvetlenie burn-out syndrómu

Človek postihnutý syndrómom vyhorenia sa bráni akýmkoľvek inováciám. Považuje za zbytočné robiť veci iným spôsobom ako doposiaľ. Avšak predtým, ako sa človek dostane do štádia burn-outu, existujú varovné príznaky, ktoré ho upozorňujú na to, že je potrebné konať. K týmto varovným príznakom patrí neustála únava, ktorá človeka sprevádza, aj keď sa človek dobre vyspí, veľmi rýchlo je unavený a vyčerpaný. Má pocit, že nezvláda svoje úlohy a dostáva sa do štádia, keď nepozera na dôsledky svojho konania. Zvyšuje sa u neho miera riskovania, a tým aj vyššia miera úrazov. Neúspechy zvyšujú mieru sebakritiky a hnevu, ktorý je obrátený proti sebe a majú zakrývať neistotu človeka. Ďalším varovným príznakom je cynizmus, negatívne myšlienky a vyjadrovanie a pocit bezmocnosti.

Prehľad všetkých príznakov prinášame na nasledujúcom obrázku.



Obr. 38 Varovné príznaky vyvíjajúceho sa syndrómu vyhorenia

Neustále negatívne prežívaný stres môže viesť k syndrómu vyhorenia, ktorý sa prejavuje viacerými príznakmi v subjektívnej aj objektívnej rovine (Capponi, 1997):

1. Subjektívne príznaky:

- mimoriadna únava,
- nízke sebaocenenie,
- znížené sebahodnotenie – self-esteem,
- pocit zníženej profesionálnej kompetencie,
- zhoršené sústredenie – koncentrácia,
- podráždenie – iritabilita,
- negativizmus.

2. Objektívne príznaky zahŕňajú v sebe niekoľkomesačnú zníženú výkonnosť spozorovanú aj spolupracovníkmi a okolím postihnutého.

Z diagnózy burn-out vylučujeme prípady, keď je niektorý z príznakov, ktoré sme uviedli vyššie, spôsobený psychiatrickým ochorením, nedostatočnou kvalifikáciou alebo vážnymi rodinnými problémami, ktoré sa premietajú do pracovného pomeru. Do syndrómu vyhorenia nezaraďujeme ani únavu spôsobenú monotónnou prácou.

Symptómy syndrómu vyhorenia sa prejavujú v troch úrovniach vyčerpania (Kebza, Šolcová, 1998):

- psychické vyčerpanie,
- fyzické vyčerpanie,
- emocionálne vyčerpanie.

Psychická úroveň

U ľudí postihnutých syndrómom vyhorenia dominuje pocit, že dlhé a namáhavé usilovanie sa o niečo u nich trvá nadmerne dlho a efektívnosť tohto snaženia je v porovnaní s vynaloženou námahou len nepatrná.

Výrazne sa u nich prejavuje pocit celkového duševného a emočného vyčerpania, kognitívneho, ktoré je spojené so stratou motivácie. Postihnutí opisujú únavu expresívnymi výrazmi typu – mám toho po krk, som na smrť unavený, cítim sa úplne vyšŕavený a pod. Práve to je zaujímavý rozpor, pretože emocionálna stránka postihnutého je utlmená. Dochádza tiež k utlmeniu celkovej aktivity človeka, redukcii jeho spontánnosti, kreativity a iniciatívy. V celkovom nastavení prevláda depresívne naladenie človeka, pocity smútku, frustrácia, pocity bezvýchodiskovej situácie a beznádeje. Človek veľmi ťažko znáša pocit márnosti nad vynaloženým úsilím a nezmyselnosť všetkého snaženia sa. Objavuje sa presvedčenie o vlastnej postrádateľnosti až bezcennosti. Ďalším znakom sú prejavy negativizmu, cynizmu a hostility voči osobám, ktoré sú súčasťou profesionálnej práce s ľuďmi – pacientom, zákazníkom, žiakom a pod. a ich vnímanie ako objekty – tzv. dehumanizovaná percepcia.

Pokles až úplná strata záujmu o všetky témy, ktoré súvisia s jeho profesiou, sa prepájajú s negatívnym hodnotením inštitúcie, v ktorej pracuje. Ďalej môžeme u postihnutého badať sebaľútosť nad sebou samým a intenzívne prežívanie nedostatku uznania. Postihnutý redukuje svoje činnosti iba na rutinné postupy a v rozprávaní sa vyjadruje v stereotypných frázach a klišé.

Fyzická úroveň

Na tejto úrovni sa prejavuje stav celkovej únavy organizmu, apatia a ochabnutosť. Môžu nastať aj vegetatívne ťažkosti, ako je bolesť srdca, zmeny srdcovej frekvencie, zažívacie ťažkosti, ťažkosti s dýchaním, bolesti hlavy, a to bez akejkoľvek príčiny, poruchy tlaku,

spánku, pretrvávajúca tenzia – napätie. Veľkým nebezpečenstvom sú závislosti všetkého možného druhu.

Úroveň sociálnych vzťahov

V tejto oblasti sa prejavuje celkový útlm sociability, nezáujem o hodnotenie zo strany druhých osôb. V správaní sa prejavuje výrazná tendencia zredukovať kontakty s klientmi, často aj s kolegami a všetkými osobami, ktoré nejakým spôsobom súvisia s profesiou, ktorú človek vykonáva. Nastáva evidentná nechúť k vykonávanej profesii a všetkému, čo s ňou nejakým spôsobom súvisí (plán, harmonogram práce, spracovanie výsledkov, učenie a pod.). Výrazným spôsobom naruša sociálne vzťahy u postihnutého človeka nízka miera empatie, ktorá je badateľná najmä u osôb s pôvodne vysokou empatiou. Postupne dochádza k narastaniu konfliktov medzi postihnutým a jeho okolím, ktoré nie sú ani tak vyvolávané jeho aktivitou ako skôr jeho nezaujmom, ľahostajnosťou a sociálnou apatiou.

Křivohlavý vo svojej knihe uvádza tri základné zložky, ktorými sa syndróm vyhorenia môže prejavovať podľa Letiera a Maslachovej:

Ako prvé sa u človeka objavuje emocionálne vyčerpanie (EE), ktoré je odpoveďou na mimoriadne požiadavky okolia, ktoré sú kladené na človeka. Zvýšená miera vyčerpanosti vedie potom k depersonalizácii (DP). Človek sa snaží odpútať od druhých ľudí, dištancuje sa od nich a utáhuje sa do samoty a sociálnej izolácie. Oba opísané faktory – emocionálne vyčerpanie aj depersonalizácia – vedú k znižovaniu efektivity práce (PA). Je to preto, že práca sama za týchto okolností nemá význam ani zmysel. Emocionálna vyčerpanosť v tomto prípade znemožňuje dosahovať obvyklý výkon. Tento model neskôr doplnili zisteniami, že na objavení zníženej efektivity práce má vplyv okrem už spomínanej depersonalizácie a emočného vyčerpania aj množstvo charakteristík pracovného prostredia. Veľký vplyv pritom hrá to, čo nazývame sociálnou oporou. Ak nemá človek dostatočnú sociálnu podporu práve v tomto ťažkom období, dochádza k prudkej depersonalizácii. Preto sa môže stať, že sa znížená výkonnosť objaví ešte skôr spolu s emocionálnou vyčerpanosťou.

Rovnako ako existujú konkrétne situácie a faktory, ktoré vyhorenie spôsobujú, existujú aj konkrétne symptómy, ktoré na vyhorenie upozorňujú. Myron D. Rush (2003) uvádza dva druhy symptómov syndrómu vyhorenia:

- vonkajšie,

- vnútorné.

Medzi vonkajšie symptómy podľa neho patrí:

- skutočnosť, že aktivita narastá, ale produktivita zostáva na začiatku rovnaká,
- podráždenosť,
- fyzická únava,
- neochota riskovať.

Vnútornými symptómami bývajú:

- strata odvahy,
- strata osobnej identity a sebaúcty,
- strata objektívnosti,
- emocionálne vyčerpanie,
- negatívny duševný postoj.

Křivohlavý opisuje vo svojej knihe Jak neztratit nadšení člověka, ktorý sa prepadáva do stavu psychického vyhorenia ako človeka, ktorý prežíva množstvo negatívnych citových stavov a ťažkých myšlienok. Zároveň sa u neho pri stretnutiach s inými ľuďmi prejavujú stavy a objavujú sa myšlienky, ktoré predtým nemal. Sú to napr.:

- že sa cíti telesne vyčerpaný,
- že sa cíti emocionálne vyčerpaný – citovo chladný a prázdny,
- že sa cíti duševne aj duchovne úplne na dne,
- že sa cíti úplne „vyradený z prevádzky“,
- že sa cíti unavený,
- že cíti, že moc nechýba, aby pretiekla posledná povestná kvapka,
- že sa cíti byť „v koncoch“,
- že sa cíti ako niečo, čo je „nanič“,
- že je v tiesni, napätí, strese,
- že je preťažený starosťami,
- že je sklamaný a rozčarovaný,
- že je pesimistický,
- že je plný beznádeje,
- že je v úzkosti, plný obáv a strachu,
- že je úplne prázdny atď.

H. Vollmerová (1998) uvádza, že ak človek trpí vyprahnutosťou, môže na sebe spozorovať niektoré príznaky z 12 štádií k vyhoreniu súčasne. Patrí k nim:

- veľká snaha niečo si dokazovať,
- zvýšená miera angažovanosti,
- ľahké zanedbávanie vlastných potrieb,
- potláčanie konfliktov a potrieb,
- zmena hodnotovej orientácie,
- zosilnené popieranie vzniknutých problémov,
- ustupovanie,
- očividné zmeny správania,
- odosobnenie sa – strata vedomia vlastnej osobnosti,
- vnútorná prázdnota,
- depresia,
- úplná vyčerpanosť a vyprahnutosť.

Tiež opisuje sedem veľkých skupín príznakov, ktorými sú:

1. Počiatočná fáza

- je charakteristická zvýšenou snahou dosiahnuť vytýčené ciele (dobrovoľná neplatená práca navyše, hyperaktivita, zanedbávanie vlastných potrieb, potlačovanie neúspechu a sklamaní),
- vyčerpanosťou (chronická únava, trvalá ospalosť, zvýšené nebezpečenstvo úrazu).

2. Obmedzená angažovanosť

- je voči študentom (strata kladného vzťahu voči študentom, väčší odstup od nich, pocit stereotypu voči žiakom),
- všeobecne voči ostatným (nepochopenie ostatných, strata schopnosti vcítenia sa do nich, problém s načúvaním ostatných, cynizmus),
- v práci (záporný vzťah k zamestnaniu, odpor chodiť do práce každý deň, meškanie do zamestnania a predčasné ukončenie práce),
- kladú sa zvýšené nároky (strata idealizmu, pocit nedostatočného uznania, žiarlivosť, problémy v rodinných vzťahoch).

3. Emocionálne reakcie, obviňovanie

- depresia (pocity viny, sebaľútosť, strata humoru, zatrpknutosť, emocionálna záťaž, pesimizmus, apatia, suicidálne myšlienky),
- agresia (obviňovanie celého systému a iných, netolerantnosť, netrpezlivosť, neschopnosť kompromisov, negativizmus, podráždenosť, zlosť, pocity nenávisti, nedôvera).

4. Úbytok

- kognitívnej výkonnosti (neschopnosť sústrediť sa a pamätať si, neschopnosť plniť komplexné úlohy, dezorganizácia, neschopnosť rozhodovať sa),
- motivácie (znížená iniciatíva, produktivita práce),
- kreativity (znížená flexibilita a fantázia),
- schopnosti rozlišovať (čiernobiele myslenie, odpor k zmenám).

5. Sploštenie

- citového života (sploštenie citových reakcií, ľahostajnosť),
- spoločenského života (prehnané lipnutie na niekom, obmedzovanie neformálnych vzťahov, obmedzovanie rozhovorov o vlastnom zamestnaní, osamelosť),
- duševného života (nezáujem, znudenosť, nezáujem o svoje koníčky).

6. Psychosomatické reakcie – oslabenie imunity, neschopnosť relaxovať vo voľnom čase, poruchy spánku, sexuálne problémy, dýchacie problémy, bolesti chrbta, zvýšený krvný tlak, zmena váhy a iné.

7. Zúfalstvo – negatívny postoj k životu, pocity beznádeje a nezmyselnosti vlastného bytia, suicidálne úmysly, existenčné zúfalstvo.

Jedinec postihnutý syndrómom vyhorenia má dojem, že ako človek nemá žiadnu hodnotu. Stráca všetky ilúzie, myšlienky, nádeje, plány. Prežíva pocit, že jeho sila a energia spolu s osobným zaujatím a nadšením sú preč. Nie je schopný sa rozhodnúť, postaviť sa proti niečomu, pustiť sa do nejakej veci. Má o sebe veľmi nízku mienku, rovnako ako aj o tom, čo robí. Nedokáže si poradiť sám so sebou ani s problémami, ktoré má. Aj najmenšia námaha, ktorú musí vynaložiť, sa mu zdá byť neznesiteľná. Žije v neustálom napätí, aj keď nič nerobí. Jeho správanie v medziľudských vzťahoch je emocionálne chladné a ľahostajné. Nedokáže v sebe vyburcovať emócie – je apatický. K problémom iných pristupuje bez zaujatia, mizne u neho súcitiť a nahrádza ho nezúčastnenosť, nezáujem. Nestará sa o to, čo si

o ňom druhí ľudia myslia, ako ho vidia, za koho ho považujú a ako ho hodnotia. Ostatní ľudia ho obťažujú, nezáležiac na tom, kto sú. So svojimi kolegami, žiakmi, pacientmi jedná ako s neživými predmetmi (Křivohlavý, 1998).

K symptomatológii syndrómu vyhorenia teda zaraďujeme:

- telesné príznaky,
- pocity únavy až vyčerpania,
- pocity chladu,
- problémy s dýchaním,
- bolesti hlavy,
- gastrointestinálne ťažkosti,
- nespavosť,
- dýchavičnosť,
- divné pocity na koži,
- rôzne telesné bolesti,
- psychické a emočné ťažkosti,
- nadmerná dráždivosť na normálne neutrálne podnety,
- plačlivosť,
- nevyprovokované záchvaty zlosti a hnevu,
- smútok,
- podráždený tón hlasu, nekontrolované verbálne prejavy zlosti,
- podozrievavosť,
- vzťahovačnosť,
- vyhýbanie sa pracovným povinnostiam,
- letargia.

Křivohlavý (1998) upozorňuje na to, že jednotlivé koncepcie týkajúce sa opisovania príznakov syndrómu vyhorenia majú spoločné charakteristiky, ktorými sú:

- Negatívne emocionálne príznaky charakteristické pre stav emocionálneho vyčerpania, únavy, depresie a iné.
- Dôraz kladú na príznaky a správanie ľudí – viac ako na fyzické príznaky vyhorenia.
- Syndróm vyhorenia uvádzajú zakaždým v súvislosti s výkonom nejakej profesie.

- Príznaky syndrómu vyhorenia sa vyskytujú u psychicky zdravých ľudí, nie u psychologicky nenormálnych osobností.
- Znížená efektivita práce pri syndróme vyhorenia súvisí s negatívnymi postojmi a z nich vyplývajúce správanie a nie s nižšou kompetenciou či z nižších pracovných schopností a zručností.

Keď ide o vyhorenie, väčšinou sa musia prejaviť všetky príznaky. Tým, že sa prejaví jeden z príznakov, zvyšuje to pravdepodobnosť, že sa objavia nasledujúce príznaky a učiteľ je stále viac postihnutý vyhorením (Vollmerová, 1998).

Stock (2010) považuje za tri hlavné príznaky syndrómu vyhorenia vyčerpanie, odcudzenie a pokles výkonnosti.

1. Vyčerpanie

Emocionálne vyčerpanie je charakteristické pocitmi, ktoré sú spájané s depresiou, pocitmi strachu, samoty, prázdnoty, apatie a znakmi vyčerpania, ako sú beznádej, strata sebaovládania, sklúčenosť, bezmocnosť a plač sprevádzaný výbuchmi hnevu. Medzi fyzické vyčerpanie sa zaraďujú príznaky slabosti, nedostatku energie, chronickej únavy, patria sem aj poruchy spánku, poruchy pamäti a sústredenia a mnohé iné. Keď sa u človeka prejavia spomínané príznaky, neznamená to, že je ohrozený syndrómom vyhorenia. Sú dni, keď sa človek zobudí a vie, že to nebude jeden z jeho úspešných dní a celý deň sa mu nedarí. Ak mal fyzicky náročný deň, doma sa zmôže už len ta no, že si ľahne a zaspí. Po dostatočnom spánku sa zobudí do nového pozitívneho dňa a na nepríjemnosti z predchádzajúceho dňa zabudne. Ak by sa u neho syndróm vyhorenia prejavil, odpočinok by mu už nestačil a prejavovali by sa uňho pocity márnosti, zlyhania, naďalej by pociťoval smútok, čo už môže byť varovným signálom vyhorenia.

2. Odcudzenie

„Pod pojmom odcudzenie rozumieme postupnú stratu idealizmu, cieľavedomosti a záujmu“ (s. 20). Dá sa to vysvetliť na jednoduchom príklade. Učiteľ, ktorý stráca záujem a jeho nadšenie postupne mizne, stáva sa cynickým. Žiakov považuje za príťaž, kolegov za otravných a nadriadeného za ohrozujúceho. Učiteľ, ktorý bol v minulosti považovaný za cieľavedomého a snaživého zamestnanca podávajúceho výborné výkony, postupne stráca idealizmus, je frustrovaný a jeho výkon je znížený na minimum. Deje sa to v dôsledku jeho neodstrániteľnej únavy, ktorú neustále pociťuje, z negatívneho postoja voči

sebe, k práci, k životu aj voči ostatným. Ťažko nadväzuje a udržiava medziľudské vzťahy, čo v ňom môže vzbudzovať pocit menejcennosti alebo pocit nedostatočnej sebaúcty.

Základné prejavy odcudzenia v skratke:

- negatívny postoj k svojej osobe,
- negatívny postoj k životu ako takému,
- negatívny vzťah k práci,
- negatívny vzťah k ostatným ľuďom,
- strata schopnosti nadviazať a udržať spoločenské vzťahy,
- strata sebaúcty,
- pocity vlastnej nedostatočnosti,
- pocity menejcennosti.

3. Pokles výkonnosti

Postihnutý, ktorý pociťuje zníženie produktivity, potrebuje omnoho viac času aj energie na zvládnutie úlohy, ktorú predtým bez problému zvládal. To znamená, že doba potrebná na regeneráciu organizmu sa predlžuje a klasická dovolenka či predĺžený víkend nestačia na to, aby si oddýchol a načerpal nové sily. Pokles výkonnosti sa prejavuje nespokojnosťou s vlastným výkonom, nerozhodnosťou, objavuje sa strata motivácie a pocit zlyhania, človek má nižšiu produktivitu a vyššiu spotrebu času.

Prejavy poklesu výkonnosti:

- nespokojnosť so svojím vlastným výkonom,
- nižšia produktivita práce,
- vyššia spotreba energie i času,
- strata nadšenia,
- nerozhodnosť, váhavosť,
- strata motivácie;
- pocity zlyhania.

Odlíšenie burn-out syndrómu od iných negatívnych psychických javov

Stres vs. Burn-out

Do stresu sa môže dostať každý človek, avšak burn-out sa objavuje len u ľudí, ktorí prekročia určitú hranicu a práve intenzívne zaujatie svojou prácou býva prvým krokom. Majú vysoké ciele, očakávania a výkonovú motiváciu. Kto takúto vysokú motiváciu nemá,

môže sa dostať do stresu, nie však do stavu vyhorenia. Stres sa môže objaviť pri rôznych činnostiach, avšak burn-out sa obvykle objavuje len v tých činnostiach, kde človek prichádza do osobného styku s druhým človekom, čiže pri práci s ľuďmi. Pravdou je, že stres obvykle prechádza do burn-out, avšak nie každý stresový stav sa dostáva do fázy celkového vyčerpania. Tam, kde práca je pre určitého človeka zmysluplná a prekážky sú zdolateľné, tam k burn-out syndrómu nedochádza.

Depresia vs. Burn-out

Depresia môže prepuknúť u ľudí, ktorí intenzívne pracujú, podobne ako burn-out. Môže však rovnako dobre prepuknúť aj u ľudí, ktorí intenzívne nepracujú, príp. nepracovali takmer vôbec. Depresia môže byť vedľajším príznakom burn-out, ale môže sa vyskytovať i nezávisle od burn-out. Depresia má často úzky vzťah k negatívnym zážitkom z mladosti, ktoré burn-out nemá. Depresia sa na rozdiel od burn-out dá liečiť farmakoterapeuticky. U burn-out je liečba prostredníctvom hľadania zmysluplnosti života.

Únava vs. Burn-out

Únava sa vyskytuje aj pri burn-out. Vo všeobecnosti sa viaže viac k fyzickej záťaži než k burn-out a z tohto hľadiska je možné sa z únavy dostať prostredníctvom odpočinku, čo u burn-out nie je možné. Únava z intelektuálnej práce je často spojená s radosťou z toho, čo sa podarilo dosiahnuť. U burn-out ide však o únavu, ktorá je vždy niečím negatívnym, ťaživým, ťažkým a bezvýhodiskovým. Taktiež sa vyskytujú pocity márnosti a zlyhania.

Odcudzenie vs. Burn-out

Pocity odcudzenia je možné pozorovať aj pri syndróme vyhorenia. Tieto príznaky sa tam však objavujú až v poslednom štádiu syndrómu vyhorenia, nikdy nie na začiatku jeho procesu. Na začiatku je situácia úplne opačná – burn-out sa vyskytuje u ľudí, ktorí sú nadšení prácou. Odcudzenie sa vyskytuje u tých, ktorí nikdy ničím nadšení neboli, ktorým veľmi nešlo o to, čo robili. Odcudzenie sa vyskytuje u ľudí, pre ktorých to, čo robili, nebolo zmyslom alebo cieľom ich života. U burn-out práve naopak.

Existenciálna neuróza vs. Burn-out

Maddi ju definuje ako „chronickú neschopnosť veriť v dôležitosť, užitočnosť a pravdivosť čohokoľvek, čo si človek dokáže predstaviť, že by robiť mal, prípadne že by o to mal mať záujem, nakoľko by sa mal pre to angažovať.“ (In Křivohlavý, 1998, s. 54) Seligmann to

vyjadruje svojím termínom HH-syndromu (helplessness and hopelessness – pocity bezmocnosti a beznádeje). (In Křivohlavý, 1998, s.54)

S určitou formou existenciálnej neurózy sa stretávame aj pri burn-out, avšak na konci tohto procesu, keď prekážky boli príliš veľké, okolnosti nepredstaviteľné nepriaznivé a keď sa ich úsilie úplne zrútilo. Na začiatku je naopak mimoriadne intenzívny zážitok zmysluplnosti života.

Chronická únava vs. Burn-out

„Burn-out je komplexný jav, ku ktorému patrí ako citová únava (strata zmyslu, potešenia), tak aj somatické príznaky (vyčerpanosť, únava, bolesti hlavy atď.) Tieto príznaky môžu prebiehať pod obrazom chronického únavového syndrómu.“ (Praško, 2006, s. 31)

Často je neurasténia (chronický únavový syndróm) spôsobená únavou pri telesnom ochorení, rôznych infekčných postihnutiach, prílišnom stresovom spôsobe života, v dôsledku traumatizujúcich životných udalostí, období životných zmien a kríz. Avšak všetky tieto udalosti a okolnosti sú len ťažko rozlíšiteľné od syndrómu vyhorenia. Niekedy je chronická únava predpokladom pre vznik burn-out, inokedy môže prebiehať súčasne s ním. V tomto prípade je dôležitá adekvátne diagnostika a správne odlíšenie oboch charakteristík.

2.5 Fázy vývoja syndrómu vyhorenia

Vyhorenie nikdy nie je výsledkom nejakých izolovaných traumatických zážitkov, ale ide skôr o plaziace sa ochorenie, ktoré sa objavuje ako psychické vyčerpanie pod vplyvom dlhodobého pôsobiacich stresujúcich podnetov. Syndróm vyhorenia môže byť chápaný aj ako stav, ktorý vzniká dôsledkom okolností a pôsobením chronického stresu aj ako permanentne sa vyvíjajúci proces, ktorý môže trvať niekoľko mesiacov až rokov. Prebieha vo viacerých fázach, ktoré môžu byť rozdielne dlhé a intenzívne.

V odbornej literatúre sa stretáme s viacerými prístupmi a opísanými fázami syndrómu vyhorenia. My si uvedieme niekoľko z nich.

Podľa Edelwiche a Brodského (Kebza, Šolcová, 2003) môžeme vo vývine syndrómu vyhorenia rozlíšiť 5 štádií:

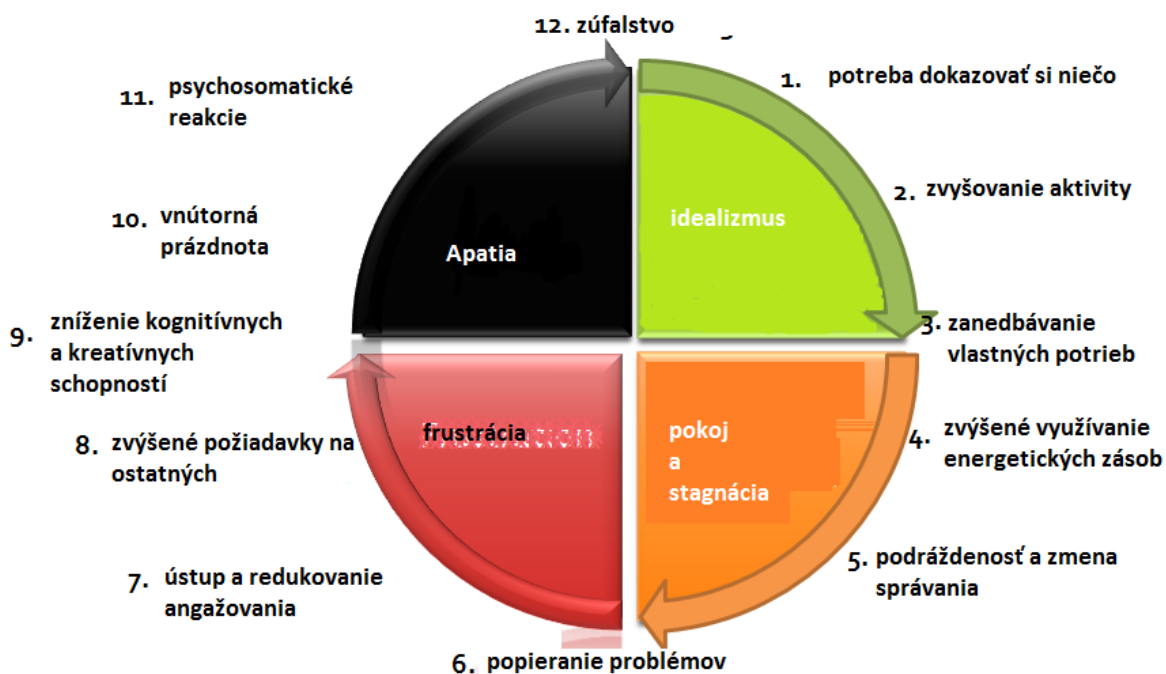
1. Nadšenie – väčšina nováčikov prichádza do práce s nadšením, nádejami a nerealistickými očakávaniami. Do práce sa vrhajú naplno, bez toho, aby mali ešte vytvorenú predstavu o tom, čo vlastne majú robiť. Na začiatku je práca pre nováčika naplnením jeho života a jeho zmyslom. Nebezpečenstvom tohto štádia je identifikovanie sa so svojimi zverencami a neefektívne vydávanie energie.
2. Stagnácia – v tejto dobe už vyhasína počiatočné nadšenie a práca stráca svoju príťažlivosť. Človek začína poľavovať zo svojich požiadaviek, býva konfrontovaný s realitou. Začína si uvedomovať, že práca nie je to hlavné v jeho živote, túži mať tiež voľný čas, viac peňazí, partnera, rodinu. Do popredia sa dostáva uspokojenie týchto potrieb v konfrontácii s pracovnou dobou a profesionálnou kariérou.
3. Frustrácia – je fázou, ktorá sa prelína s druhým štádiom. Typické pre toto štádium sú otázky ohľadom zmyslu vlastnej práce, jej efektívnosti. V tejto fáze sa začínajú objavovať emocionálne a fyzické ťažkosti. Vyskytujú sa aj problémy vo vzťahoch na pracovisku – s nadriadenými a pod.
4. Apatia – je reakciou na dlhodobú frustráciu. Človek je v práci dlhodobo frustrovaný a nemá možnosť túto situáciu zmeniť a zároveň prácu potrebuje, pretože je zdrojom jeho príjmov. Pracovník robí len to, čo má v náplni práce. Prevláda u neho snaha udržať si miesto, a pritom sa príliš nenamáhať.
5. Intervencia – je posledným štádiom a predstavuje akýkoľvek krok, ktorý je reakciou na vyhorenie a vedie k prerušeniu začarovaného kruhu. Pod intervenciou rozumieme zameranie sa človeka na súkromný život (dovolenka, noví priatelia, odsťahovanie sa, návrat do školy, zmena zamestnania a pod.).

Kebza so Šolcovou uvádzajú, že iniciačná fáza je prvým štádiom, ktoré je definované ako pôvodné zapálenie sa pre vec, po ktorej dochádza k prehliadnutiu a vytriezveniu alebo poznaniu, že ideály nie je možné úplne realizovať. Nasleduje obdobie prvej frustrácie, kedy sa dostavuje sklamanie časťou alebo celou profesiou, a ľudia, s ktorými človek pracuje, začínajú byť vnímaní negatívne. V tretej časti vývoja syndrómu vyhorenia nastupuje apatia, v ktorej sa prejavuje nielen nepriateľské konanie voči tým, s ktorými pracujeme, ale aj voči všetkému, čo s prácou súvisí. Fáza úplného vyhorenia je posledným štádiom, objavuje sa vyčerpanie sprevádzané cynizmom, odosobnením a stratou ľudskosti.

Ďalším prístupom je koncepcia štyroch základných fáz burn-out syndrómu podľa Ch. Maslachovej, ako ich uvádza Křívohlavý:

1. Idealistické nadšenie a zahľtenie sa prácou.
2. Emocionálne a fyzické vyčerpanie sa.
3. Dehumanizácia okolia – svoje okolie vnímam ako objekty, nie ľudí.
4. Terminálne štádium – posledná fáza s dominujúcim totálnym vyčerpaním, negativizmom, ľahostajnosťou a nezaujmom.

V. Kebza a I. Šolcová uvádzajú ešte koncepciu R. Schwaba o vývinových fázach syndrómu vyhorenia, podľa ktorej ide o nerovnováhu medzi požiadavkami zo strany zamestnania a schopnosťami človeka zvládnuť tieto nároky, ďalej o bezprostrednú krátkodobú emočnú odpoveď na túto nerovnováhu sprevádzanú pocitmi úzkosti, napätia, únavy a vyčerpania, ktorá sa prejaví v zmenách postoja a správania.



Obr. 39 Štádiá syndrómu vyhorenia

Dotazník na meranie syndrómu vyhorenia

Dotazník Burnout Measure

Křivohlavý (1998) uvádza dotazník BM, ktorého autormi sú Ayala Pines, PhD., a Elliot Aronson, PhD. Dotazník pozostáva z 21 otázok, ktorými si jedinec môže zmerať mieru vyhorenia. Na otázky sa odpovedá podľa uvedenej 7-bodovej škály, kde 1 znamená nikdy, 2 raz za čas, 3 zriedkakedy, 4 niekedy, 5 často, 6 obvykle a 7 znamená vždy. Tento dotazník je zameraný na:

- pocity fyzického (telesného) vyčerpania,
- pocity emocionálneho (citového) vyčerpania,
- pocity duševného (psychického) vyčerpania.

Prečítajte si pozorne každé z nasledujúcich tvrdení a posúďte, nakoľko s nimi súhlasíte. Odpovedajte podľa uvedenej 7-bodovej škály – číslo si napíšte vedľa výroku:

Posudzovacia škála:

1 – nikdy	5 – často
2 – raz za čas	6 – zvyčajne
3 – zriedkakedy	7 – vždy
4 – niekedy	

Otázky:

1. Bol/a som unavený/á.
2. Bol/a som v depresii (tiesni).
3. Prežíval/a som krásny deň.
4. Bol/a som telesne vyčerpaný/á.
5. Bol/a som citovo vyčerpaný/á.
6. Bol/a som šťastný/á.
7. Cítil/a som sa odpísaný/á (zničený/á).
8. Nemohol/a som sa vzchopiť a pokračovať ďalej.
9. Bol/a som nešťastný/á.
10. Cítil/a som sa uháňaný/á a utáhaný/á.

11. Cítil/a som sa akoby uväznený/á v pasci.
12. Cítil/a som sa, akoby som bol/a nula (bezcný/á).
13. Cítil/a som sa utrápený/á.
14. Ťažili ma starosti.
15. Cítil/a som sa sklamaný/á a rozčarovaný/á.
16. Bol/a som slabý/á a na najlepšej ceste ochorieť.
17. Cítil/a som sa beznádejne.
18. Cítil/a som sa odmietnutý/á a odstrčený/á.
19. Cítil/a som sa plný/á optimizmu.
20. Cítil/a som sa plný/á energie.
21. Bol/a som plný/á úzkosti a obáv.

Jeho vyhodnotenie je nasledovné:

Najprv je potrebné vypočítať položku (A), a to tým, že sa sčítajú hodnoty, ktoré sú uvedené pri otázkach číslo: 1, 2, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 a 21.

A =

Potom sa vypočíta položka (B), a to tak, že sa sčítajú hodnoty, ktoré sa uviedli v otázkach číslo: 3, 6, 19 a 20.

B =

Teraz sa vypočíta položka (C), a to tým, že sa odčíta od hodnoty 32 položka (B), t. j.

$C = 32 - (B)$

Vypočíta sa položka D, a to tým, že sa sčítajú hodnoty (A) a (C), t. j.

$D = A + C$

Nasledovne sa vypočíta celkové skóre (BQ), a to tým, že (D) sa vydeli číslom 21, t. j. $BQ = D : 21 =$ (BQ znamená hodnotu psychického vyhorenia v dotazníku BM).

Tab. 4 Interpretácia celkového skóre BQ dotazníka BM

BQ 2 a nižšie	Výsledok z hľadiska psychológie je dobrý.
BQ 2,1 – 3	Výsledok z hľadiska psychológie je uspokojivý.
BQ 3,1 – 4	Odporúča sa ujasniť si rebríček vlastných hodnôt (čo sa považuje za dôležité a čo za menej dôležité).

BQ 4,1 – 5	Signalizuje syndróm vyhorenia, treba vyhľadať pomoc.
BQ 5 a viac	Havarijný signál! Určite vyhľadať odbornú pomoc.

2.6 Mobbing

Už sme spomínali, že mobbing je jedným z faktorov, ktoré môžu viesť k vzniku syndrómu vyhorenia. Mobbing je forma šikanovania na pracovisku. Tento pojem nahradil pojem šikanovanie, ktorý je zaužívaný skôr v školách v súvislosti so žiakmi. V rámci mobbingu rozlišujeme tzv. mobbing týranie, najmä psychické týranie zamestnanca zamestnancom alebo skupinou zamestnancov a bossing, ktorý je definovaný ako týranie zamestnanca alebo zamestnancov zo strany šéfa.

Mobbing môže vzniknúť ako nevýrazný občasný konflikt, ktorý môže prerásť do mobbingu. Pre mobbing je charakteristická skrytosť, rafinovanosť a zákernosť. Mobbing priamoúmerne narastá s rastúcou agresivitou a stresom v spoločnosti. Podľa Leymana – švédskeho psychológa, ktorý sa mobbingom zaoberal v 80. rokoch minulého storočia – môžeme za mobbing označiť také správanie, ktoré sa objavuje aspoň raz týždenne počas minimálne 6 mesiacov. Cieľom agresora alebo agresorov je vylúčiť obeť z kolektívu, a tým aj zabezpečiť jej odchod zo zamestnania. Medzi hlavné znaky patrí to, že akýkoľvek problém sa neustále rozoberá a zveličuje. Postupne sa z predstieraného stane naozajstný problém, pretože dlhodobé pôsobenie stresu a psychického nátlaku okolia „donútia“ obeť k tomu, aby viac chybovala. Po čase sa k agresorovi pridáva stále viac pracovníkov – či už aktívne, alebo pasívne – ako prizerajúci sa.

Najčastejšie prejavy mobbingu:

- častá a neoprávnená kritika,
- vyhrážanie sa výpoveďou,
- bránenie obeti vyjadriť svoj názor,
- úmyselné prehliadanie,
- vyčlenenie na okraj sociálnej skupiny,
- zámerne obmedzená komunikácia,
- ohováranie,
- zosmiešňovanie,

- vysmievanie sa,
- zadávanie neprimerane náročných alebo nezmyselných úloh,
- vyhrážanie sa násilím obeti alebo jej rodine,
- sexuálne obťažovanie,
- priame aj dvojzmyselné narážky,
- odporúčenie psychiatrického vyšetrenia,
- krádeže vecí,
- poškodzovanie vecí alebo nedovolená manipulácia s nimi.

Mobbing by sme teda mohli definovať ako zle riešený alebo vôbec neriešený konflikt na pracovisku. Od konfliktu ho odlišuje frekvencia výskytu a dĺžka trvania. Konflikt je bežná súčasť života človeka – jeho osobného alebo pracovného, ktorá ho môže posunúť. Mobbing jedinca degraduje a ponizuje, a tým mu spôsobuje ťažké psychické aj telesné problémy. Mobbing je dlhodobým psychickým terorom prebiehajúcim na pracovisku, ktorý môže realizovať buď jedna, alebo viacero osôb s cieľom obeť trvalým tlakom poškodiť alebo úplne psychicky aj fyzicky vyčerpať natoľko, že opustí pracovisko.

Podľa Kollára (2001) hlavnými znakmi mobbingu sú skrytosť, zákernosť a nebezpečnosť.

Skrytosť

Proces psychického týrania sa na začiatku uskutočňuje nenápadne, skrytý za žarty. V počiatočnej fáze je charakteristický drobnými, skrytými útokmi, ktoré sú na prvý pohľad neviditeľné a pre väčšinu nepostrehnuteľné. Zámerom agresora je obeť ublížiť bez zjavných fyzických známok a následkov. Útoky neprebiehajú otvorene, ale skryto, aby nebol nikým pristihnutý a konfrontovaný s dôsledkami svojho správania. Skrytosť mobbingu je aj v tom, že sa o ňom otvorene nerozpráva, hoci každý vie, že sa na pracovisku deje. Ostatní do problému medzi mobberom a jeho obeťou schválne nezasahujú a čakajú, ako sa situácia vyrieši.

Zákernosť

Mobbing, tak ako syndróm vyhorenia, sa neprejaví okamžite, ale veľmi postupne. Mobbing sa šíri a jeho dôsledky sa ukazujú rovnako pomaly. Už sme hovorili, že na začiatku je takmer nemožné ho rozpoznať od iných hádok a konfliktov, ktoré sa dejú na pracovisku denne a nepripisuje sa im žiadna dôležitosť. Keďže nie je možné odlišiť mobbing od

bežného konfliktu, tak sa to nerieši. A keďže sa nič nerieši, psychické týranie prerastá do pravidelných a opakujúcich sa útokov.

Nebezpečnosť

Nebezpečenstvo mobbingu je v tom, že dlhodobými a zákernými útokmi sa udržiava neustály nátlak na obeť, čo spôsobuje klesanie jej koncentrácie, zmenu motivácie a postoja k práci. Obeť tým stráca uspokojenie z činnosti a stúpa u nej úzkosť a napätie. Následkom toho je zvýšenie chybovosti, opakované zlyhávanie a úrazy.

Otestujte svoje pracovisko. Nasledujúci test vám pomôže rozpoznať riziko mobbingu v závislosti od klímy na pracovisku.

Zakrúžkujte všetky body, ktoré sa hodia na vaše pracovisko:

- Nálada v tíme, v oddelení je nášmu predstavenému (šéfovi, vedúcemu) úplne ľahostajná. O problémoch medzi kolegami nechce vôbec počuť – hlavná vec, že všetko funguje.
- V podniku vládne silný konkurenčný tlak – kto sa chce dostať hore, potrebuje silné lakte.
- Vo firme existuje prinajmenšom jeden z nasledujúcich stresových faktorov: tlak času, nedostatočné obsadenie, hluk, horúčava, špina alebo podobne.
- Súkromné kontakty medzi kolegami sú skôr výnimkou.
- Keď zájde šéf (predstavený) za pracovníkom, tak ide väčšinou o nadčasové hodiny alebo kritiku. Pochvala, uznanie alebo milá veta mu sotva vyjdú z úst.
- V našom podniku platí ustrnutá hierarchia. Vlastná zodpovednosť za prácu sa nepožaduje, dôležité informácie sa pracovníci dozvedia neskoro alebo sa nedozvedia vôbec.
- Konflikty, ktoré vznikajú pri dennej spolupráci, sa často zhodia zo stola, nikto sa necíti byť oprávneným popasovať sa s ťažkosťami.
- Fluktuácia vo firme, v oddelení je vysoká – veľa pracovníkov je frustrovaných a iba dúfajú, že si skoro nájdu iné miesto.
- Za posledných dvanásť mesiacov nastali zmeny (napríklad nová koncepcia firmy, prechod na elektronické spracúvanie dát), na ktoré boli pracovníci málo alebo nedostatočne pripravení.

- Tím sa často štiepi na pevné koalície. Skupinky sa medzi sebou takmer neobmieňajú.
- Za posledných dvanásť mesiacov sa prinajmenšom raz stalo, že pracovník dostal výpoveď alebo odišiel, lebo sa údajne nezhodol so šéfmi.
- Klebety a šuškanie patria k dennému poriadku. Otvorené rozhovory takmer neexistujú.
- V našej firme nemáme angažovanú závodnú (personálnu) radu, na ktorú by sa mohol každý s dôverou obrátiť.
- Firma sa toho času nachádza v hospodársky nepriaznivej situácii. Odbúranie miest sa už uskutočnilo, oznámilo sa alebo sa už nedá vylúčiť.
- Ak niekto v tíme urobí chybu, postarajú sa určití kolegovia o to, aby sa to dozvedel aj šéf.
- Intrigy a závisť sú v oddelení veľmi rozšírené.
- Šéf je často náladový alebo nestrpí odpor.
- V oddelení pracujú takmer len muži – zdá sa, že niektorí z nich nemajú o svojich ženských kolegyniach – spolupracovníčkach vysokú mienku, čo dávajú pocítiť napríklad podceňujúcimi pohľadmi alebo dvojzmyselnými narážkami.
- Predstavený je možno vynikajúci odborník – pred svojimi pracovníkmi sa však uzatvára, ako sa len dá. Zdá sa, že na ich názore a kompetencii mu nezáleží.
- Pokyny zhora sú často nejasné alebo rozporné. Nikto dobre nevie, čo má robiť, ako sa má správať.

Vyhodnotenie

0 – 4 body – podniková atmosféra je v poriadku. Na pracovisku prevláda pozitívna nálada a poskytuje priestor pre diskusiu a možnosti riešiť vzniknuté problémy.

5 – 9 bodov – pracovať vo vašom kolektíve nie je vôbec ľahké. Je v ňom veľa trecích plôch a konfliktov, ktoré môžu prerásť až do mobbingu. Je potrebné začať hľadať spojencov a sledovať situáciu.

10 a viac bodov – nálada na pracovisku je veľmi napätá. V tejto klíme vzniká agresia a skryté konflikty. Je čas začať riešiť situáciu.

(test prevzatý z knihy Huberovej Brigitte Psychický teror na pracovisku).

2.7 Zhrnutie

VAROVNÉ SIGNÁLY BURN-OUT SYNDRÓMU

Ťažkosti zorganizovať	objektívne alebo subjektívne znaky	sociálne vzťahy	práca v tíme	skúsenosť
čas cestovanie financie rodinu priateľov profesijný život	problémy so zraneniami chorobami pocit telesnej únavy	problémy s komunikáciou problémy so spoločenským životom	nedostatočná spätná väzba výberovosť reagovania ťažkosti v komunikácii s nadriadenými	žiadna kontrola izolovanosť vysoká chybovosť nenaplnené nádeje a očakávania

Obr. 40 Varovné príznaky vzniku syndrómu vyhorenia

PREJAVY SYNDRÓMU VYHORENIA

Zahŕňajú stav fyzického, psychického aj emocionálneho vyčerpania. Fyzické vyčerpanie sa prejavuje výrazným znížením energie, chronickou únavou a celkovou slabosťou. Prejavom psychického vyčerpania je negatívny postoj k sebe samému aj k svetu. Tieto príznaky sa objavujú ako dôsledok chronickej emocionálnej záťaže, ktorá je spojená s dlhodobým a intenzívnym pracovným nasadením. Syndróm vyhorenia nepostihuje len ľudí v pomáhajúcich profesiách, ale vyskytuje

sa u nich najčastejšie a má aj najviditeľnejší priebeh. U veľmi angažovaných pracovníkov sa objavuje tzv. fenomén prvých rokov v zamestnaní – ktoré sú charakteristické entuziazmom a vysokými očakávaniami, ktoré nemajú možnosť naplniť a následne nasleduje sklamanie, frustrácia, bezmocnosť a rezignácia. V posledných rokoch sa spomína tzv. syndróm pomocníka u človeka, ktorý sa prostredníctvom pomoci iným snaží zakryť svoju vlastnú emocionálnu bezmocnosť.

Príčiny, prečo burn-out syndróm vzniká, nevyplývajú len z jeho osobnosti a toho, aký je, ale výrazne sa na tom podieľajú aj podmienky vládnuce na pracovisku, spolupracovníci, atmosféra a pod.

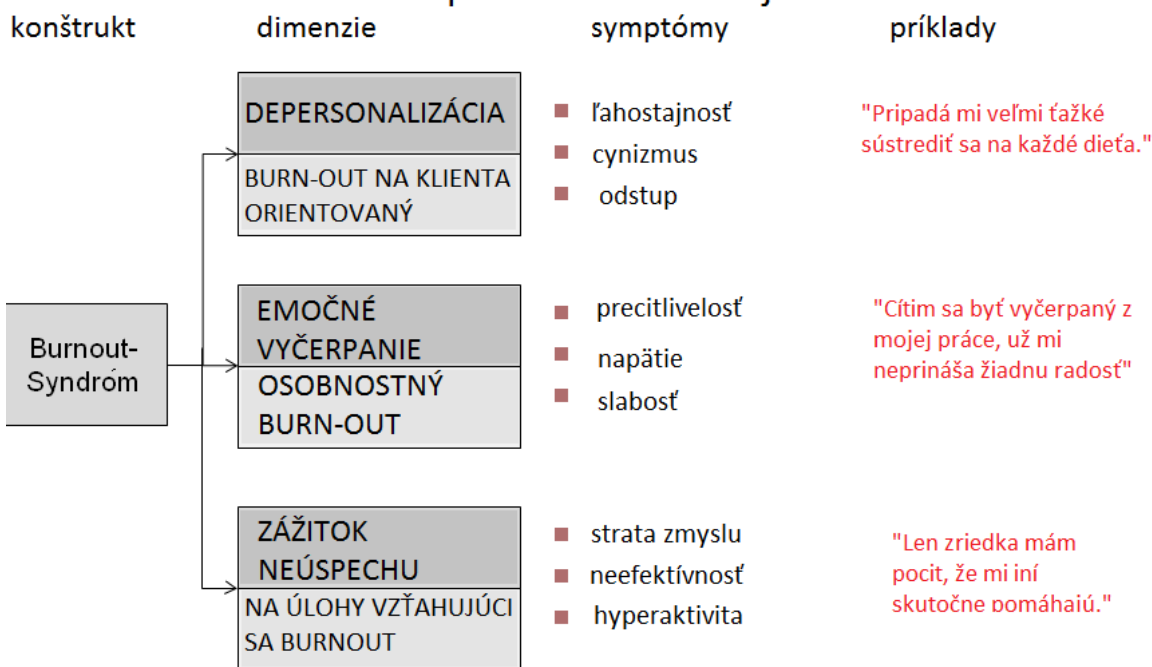
RIZIKOVÉ FAKTORY VZNIKU SYNDRÓMU VYHORENIA:

- Správanie typu A s dôrazom na súťaživosť a hostilitu.
- Vysoká empatia, obetavosť a záujem o druhých.
- Stredná až vysoká senzitivita.
- Nízka asertivita.
- Vysoký perfekcionizmus, pedantnosť a zodpovednosť.
- Neschopnosť relaxovať.
- Negatívna afektivita a depresívne ladenie.
- Úzkostné, fobické a obsedantné rysy.
- Vyššie skóre stresujúcich životných udalostí.

- Permanentne prežívaný časový tlak.
- Vyššie habituálne nastavenie na fyzickú reaktivitu počas stresu s permanentne zvýšenou reaktivitou zvlášť v oblasti kardiovaskulárneho aparátu.
- Externá lokalizácia kontroly.
- Nízke či nestabilné sebaponímanie a sebahodnotenie.
- Chronické presvedčenie o neadekvátnom spoločenskom uznaní a ekonomickom hodnotení vykonávanej profesie.
- Stabilne prežívaný hnev (ako emočný stav), hostilita (ako osobnostný rys) a agresia (AHA syndróm).
- Syndróm „hopelessness-helplessness“ (prežívanie bezmocnosti a beznádeje) a komplex „giving up-given up“ (komplex vzdania sa, prenechania druhým).

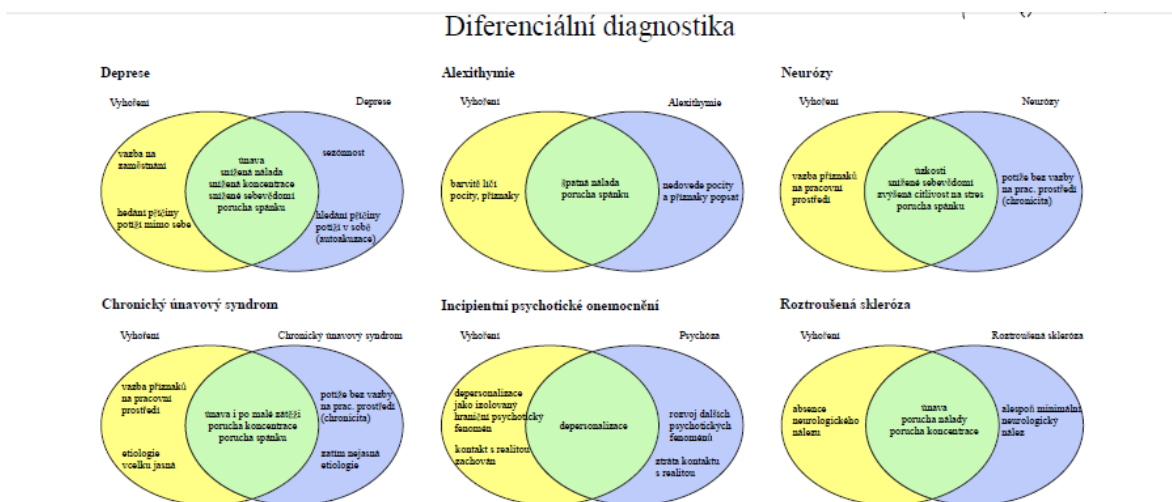
SYMPTÓMY SYNDRÓMU VYHOVENIA

podľa Maslachovej



Institut für Management-Innovation, Prof. Dr. Waldemar Pelz

Obr. 41 Symptómy syndrómu vyhorenia podľa Maslachovej



Obr. 42 Podobnosť a odlišnosť burn-out s inými diagnózami (zdroj: Kebza, Šolcová, 2003)

NAJZNÁMEJŠIE MODELY SYNDRÓMU VYHORENIA:

štvorfázový model syndrómu vyhorenia podľa Maslachovej:

1. Idealistické nadšenie a preťažovanie sa – podstatou tejto fázy je prvotné nadšenie a zaujatie pre vec spojené s prepínaním vlastných síl.
2. Emocionálne a fyzické vyčerpanie.
3. Dehumanizácia druhých ľudí – fáza, kde nastupuje vnímanie okolia ako neživých objektov, forma obranného mechanizmu pred ďalším vyčerpaním.
4. Terminálne štádium – fáza stavania sa proti všetkým a všetkému.

Iný model:

- **fáza nadšenia:** pracovník – učiteľ má vysoký záujem o svoju prácu a vysoké ideály, ku ktorým sa snaží dopracovať aj za cenu prepracovania sa,

- **fáza frustrácie:** učiteľ (pracovník) sa cíti sklamaný, pretože výsledky jeho práce nespĺňajú jeho pôvodnú predstavu ani predstavu o vynaloženom úsilí, pracovník sa cíti sklamaný,
- **fáza apatie a stagnácie:** učiteľ (pracovník) znižuje svoje nároky na prácu, sústreďuje sa len na rutinné profesionálne postupy,
- **fáza celkového vyčerpania:** učiteľ (pracovník) sa dostáva do štádia, kedy pociťuje vyčerpanie v sociálnej, telesnej a psychickej oblasti aj po tom, čo sa snažil o regeneráciu svojich síl.

ÚVAHY O BURN-OUT SYNDRÓME A MOBBINGU

1. Čím je burn-out taký nebezpečný pre človeka?
2. Ktoré indikátory môžu a nemusia ukazovať na možný syndróm vyhorenia?
3. Aký je rozdiel v diagnostike burn-out a iných ochorení?
4. Ktoré faktory sú najdôležitejšie pre vznik burn-out?

POUŽITÁ LITERATÚRA

ROZŠÍŘENÉ INFORMÁCIE O JEDNOTLIVÝCH TÉMACH A ZDROJE OBRÁZKOV

Zdroj informácií o Grahamovi Greenovi

Dostupné na: < <http://tvivf.wordpress.com/2010/04/03/%E2%80%98a-burnt-out-case%E2%80%98-reprint-society-london-1961-and-%E2%80%98the-last-word-and-other-stories%E2%80%99-penguin-books-1999-by-graham-green/>>

Zdroj informácií o J. H. Freudenbergerovi

Dostupné na:

< https://www.google.sk/search?q=H.+J+Freudenberger&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ei=ON9kU5z9HMbG7AbfnoC4DA&ved=0CAYQ_AUoAQ&biw=1137&bih=495&dpr=0.9#facrc=_&imgdii=_&imgrc=KrLhnUTd6VJnoM%253A%3B4DCck730g_FDpM%3Bhttp%253A%252F%252Fimageproxy.jxs.cz%252F~nd05%252Fjxs%252Fcz~%252F720%252F958%252F7fc00c7364_87287191_o2.gif%3Bhttp%253A%252F%252Frudolfkohoutek.blog.cz%252F1101%3B150%3B150>

Zdroj informácií o Christine Maslachovej

Dostupné na: < <http://calparents.berkeley.edu/guide/academics/message.html>>

Zdroj informácií o A. Pinesovej

Dostupné na: < http://in.bgu.ac.il/en/Pages/news/Burn-out_Social_Psychology_Quarterly.aspx>

CAPPONI, V. *Úskalí profesionality*. Brno : Rozrazil, 1997.

DANIEL, J. Burnout v učiteľskom povolání a jeho zvládnutie. In *Psychológia a patopsychológia dieťaťa*, 1997, roč. XXX, č. 2

HENNIG, C., KELLER, G. *Antistresový program pro učitele. Projevy, příčiny a způsoby překonání stresu z povolání*. Praha : Portál, 1995

HENNIG, C., KELLER, G. *Antistresový program pro učitele*. Praha : Portál, 1994

HENNIG, C., KELLER, G. *Antistresový program pro učitele*. Praha : Portál, 1996.

KALLWASS, A. *Syndrom vyhoření. V práci a osobním životě*. Praha : Portál, 2007

KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. Burn-out syndrom: Teoretická východiska, diagnostické a intervenční možnosti. In *Československá psychologie*, 1998, roč. 42, č. 5, s. 429-448.

KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*. 2. rozšířené a doplněné vyd. Praha : SZÚ, 2003

- KOLÁŘ, M. *Bolest šikanování : Cesta k zastavení epidemie šikanování na školách*. Praha : Portál, 2001.
- KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha : Portál, 1999.
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. Praha : Grada Publishing, 1998.
- LIBIGEROVÁ, E. Syndrom profesionálního vyhoření. In *Praktický lékař*, 1999, roč. 79, č. 4
- MÍČEK, L. *Duševní hygiena*. Praha : Státní pedagogické nakladatelství, 1984
- POTTEROVÁ, B. A. *Jak se bránit pracovnímu vyčerpání*. Pracovní vyhoření – příčiny a východiska. Olomouc : Votobia, 1997
- RUSH, M. D. *Syndrom vyhoření*. Praha : Návrat domů, 2003.
- TOŠNER, J., TOŠNEROVÁ, T. *Burn-Out Syndrom, Syndrom vyhoření*. Praha : Hestia, 2002. Dostupné tiež na: www.hest.cz/ruzne/BURN-OUT.doc [cit. 24.4.2014]
- VOLLMEROVÁ, H. *Pryč s únavou*. Praha : Motto, 1998.

3 HARDINESS A COPING

Kapitola prináša informácie o tom:

- Čo je hardiness?
- Čo je coping?
- Aké copingové stratégie využívame vo svojom živote?
- Ktoré copingové stratégie sú úspešné a ktoré naopak deštruktívne?

Kľúčové slová:

- hardiness,
- coping,
- copingové stratégie,
- obranné mechanizmy.

3.1 Hardiness

Jedným z najvýznamnejších autorov, ktorý sa zaoberá nezdolnosťou ako vlastnosťou organizmu, je J. Křivohlavý. Táto vlastnosť – hardiness – bolo niečo, čo bráni človeku podľahnúť stresovým udalostiam, nech sú akékoľvek ťažké a namáhavé. Křivohlavý v roku 1991 publikoval článok, v ktorom nezdolnosť definuje ako relatívne najvýraznejší rys schopnosti odolávať stresu. Ďalší z odborníkov, ktorí sa zaoberali termínom hardiness, bol Vašina. V roku 1995 vo svojej štúdii skúmal záťaž u učiteľov. Na viac ako 3 000 osobách overoval vzájomný vzťah medzi nezdolnosťou a zdravotnými problémami. Na základe svojho výskumu pôvodný termín *psychological hardiness* preložil ako osobná tvrdosť a nezdolnosť. Vo svojich knihách pojem nezdolnosť využíva ako synonymum pre výrok nedať sa a bojovať s ťažkosťami. On bol ten, kto do našich podmienok zaviedol termíny nezdolnosť ako rezilienciu, koherenciu a hardiness. Za priekopníčku konceptu hardiness je považovaná americká psychologička Suzanne C. Ouellette Kobasa. Týmto pojmom označila súbor osobnostných rysov, ktoré pomáhajú človeku zvládnuť záťaž. Zistila, že psychicky odolná osobnosť vykazovala tri základné charakteristiky:

1. viera vo vlastnú schopnosť ovplyvňovať a kontrolovať svoje zážitky – control commitment,
2. oddanosť a angažovanie sa vo svojom živote,
3. schopnosť chápať životné zmeny ako pozitívne výzvy – challenge.

S. Kobasa stanovila hardiness ako premenlivú osobnostnú charakteristiku, ktorá určuje vzťah medzi stresujúcou udalosťou a chorobou.

Termín *hardiness* je odvodený od anglického slova *hard*, čo znamená byť tvrdý, pevný, tuhý, neoblomný, vytrénovaný, odolný, húževnatý, stály, neúnavný, sústredený a pod. Křivohlavý týmto termínom označuje typ človeka, ktorý musí tvrdo (usilovne) bojovať (vlastným úsilím) s ťažkosťami, s ktorými sa v živote stretáva“ (Křivohlavý, 1991, s. 59). Túto vlastnosť tiež považuje za jednu z najpodstatnejších zložiek zdravia.

S. Kobasa definovala 3 základné zložky, ktoré sú podľa nej charakteristické pre nezdolnosť človeka – tzv. 3 C:

- *commitment* – ako schopnosť nadchnúť sa a odovzdať sa práci, rodine, životu a veriť,
- *challenge* – výzva – prekážka je chápaná ako výzva,
- *control* – schopnosť prevziať vládu nad svojím životom, ktorú niektorí autori považujú za najdôležitejší faktor psychickej nezdolnosti.

Šolcová (1995) vo svojej práci charakterizuje nielen pojem hardiness, ale aj človeka s vysokou mierou úrovne hardiness. Podľa nej je hardiness takým zoskupením osobnostných rysov, ktoré môžeme charakterizovať tromi základnými faktormi: jedinci s vysokou úrovňou hardiness sa naplno vkladajú do svojej práce (*commitment*), sú naplno presvedčení, že dokážu ovplyvniť a modelovať situácie a udalosti vo svojom živote a na základe tohto presvedčenia tiež konajú – preberajú kontrolu (*control*). Každú zmenu vo svojom živote považujú za normálnu a bežnú a zároveň za nevyhnutnú pre ich ďalší posun a vývin (*challenge*). Hlavnou obsahovou charakteristikou hardiness je podľa nej schopnosť tvrdo bojovať použitím vlastných síl so všetkými ťažkosťami, ktoré nás môžu v živote postretnúť. Ľudia s vysokou úrovňou hardiness sú zvedaví a prejavujú snahu pochopiť udalosti a javy vo svojom okolí, ktoré považujú za zaujímavé a zmysluplné. Veria vo vnútorný zmysel vecí, ktoré sa dejú, a veria, že ich činy ovplyvňujú nielen ich samých, ale aj ich okolie. Zmeny vo svojom živote chápu ako niečo prirodzené, čo im dáva podnet pre ďalší vývin. V stresových situáciách sú schopní pohotovo reagovať. Náročné situácie po kognitívnej stránke spracovávajú optimisticky, čo im spolu s ich schopnosťou adekvátneho zareagovania umožňuje transformovať pôsobiace životné udalosti na menej stresujúce.

V nasledujúcej časti si bližšie opíšeme jednotlivé zložky hardiness a ich význam pre človeka.

Životná viera a zmysel života – commitment

Táto zložka nezdolnosti je charakteristická svojím zameraním na aktivitu a snahu čeliť udalostiam. Veľmi dôležitú úlohu tu zohráva zodpovednosť a schopnosť prevziať zodpovednosť za úlohy a tiež aj vzťahy vo svojom živote. Základom životnej viery je nielen vedomie vlastnej hodnoty a vlastný význam, ale aj presvedčenie o významnosti vlastného konania a vytváraných vzťahov. Môžeme povedať, že ide o predispozíciu človeka byť zaujatý ostatnými ľuďmi a životom na rozdiel od nestrannosti a odcudzenia,

ktorými sa vyznačujú ľudia s nízkou mierou hardiness (Šolcová, 2007). Zložka commitment je považovaná akoby za koncepciu hľadania, ktoré je protipólom naučenej bezmocnosti. Kobasa dáva škálu *commitment* (odovzdanie sa a stotožnenie) do protipólu s *alienation* (odcudzením). Človek, ktorý sa nachádza bližšie k pólu *stotožnenie*, má väčšinou ujasnené svoje ciele a životné priority. *Odcudzenie* môže znamenať odkláňanie sa od života a od diania v ňom. Táto strana kontinua je charakterizovaná tiež nedôverou, nerozhodnosťou a nejasným hodnotovým rebríčkom, ktoré môžu ústiť do pesimizmu, nedôvery a znižujúcej sa aktivity. Charakteristickými zložkami commitment je:

- orientovanie sa v živote k nejakému cieľu,
- osobná angažovanosť.

Commitment ako stotožnenie a odovzdanie sa životu je úzko prepojený s ostatnými zložkami hardiness, pretože strata vlastnej identity a životného cieľa by sa vzápätí odrazila aj na jeho oduševnení alebo naopak by sa z neho stal človek, ktorý úplne podlieha vplyvu okolia a nie je schopný sám zmeniť svoju životnú cestu.

Prekážky ako výzva – challenge

Na úroveň nezdolnosti má vnímanie záťaže ako výzvy veľký vplyv. Výzva je ponímaná ako príležitosť zmerať si sily s ňou. Vysoká miera challenge robí z človeka jedinca



hľadajúceho zaujímavé a stimulujúce zážitky, ktorý ich dokáže flexibilne zvládnuť. Veľmi dôležité v tejto koncepcii je to, že život človeka je charakterizovaný premenlivosťou, nie je stabilný.

M. Zuckermanem so svojimi spolupracovníkmi v roku 1998 potvrdili, že salutoprotektívnym faktorom zdravia sú osobnostné charakteristiky, ktoré zabezpečujú prijímanie rizika a vyhľadávanie mimoriadnych zážitkov. Na zisťovanie úrovne challenge použil metódu SSS (Sensation Seeking Scale). Zistil, že jedinci, u ktorých sa vyskytovala nižšia tendencia vyhľadávať a prijímať riziko, mali vyšší krvný tlak a ich správanie bolo viac anxiózne, agresívne, zlostné a nedostatočne asertívne (In Mohapl, 1992).

Ďalší autori ako napr. Baštecká a Goldmann (2001) upozorňujú, že medzi Zuckermanovým *sensation seeking* a Cloningerovou temperamentovou dimenziou vyhľadávania nového – *novelty seeking*, ktorá zahŕňa v sebe niekoľko bipolárnych dimenzií typu: exploračná vzrušivosť – stoická rigidita, impulzivita – reflexia, extravagancia – rezervovanosť

a chaotickosť – systematickosť, existuje veľká podobnosť. Napr. športovci – závodní – dosahujú v tejto zložke hardiness vyššie hodnoty. Tento jav je možné vysvetliť na základe toho, že dennodenne sú vystavovaní striedavo výhram aj prehrám, ktoré nemôžu brať tragicky, ale len ako informáciu o tom, čo musia zlepšiť, aby uspeli. Na základe toho môžeme teda povedať, že ľudia s vyššou úrovňou challenge sú lepšie pripravení na možný neúspech, pretože ho vnímajú len ako ďalší krok ku konečnému víťazstvu. Zaujímavé bolo zistenie českých autorov, ktorí skúmali a porovnávali challenge v americkej a českej populácii. Zistili významné rozdiely nielen v celkovej úrovni hardiness, ale aj v položke challenge v neprospech českej populácie. Možnú príčinu tohto javu môžeme vidieť vo vplyve rodinnej a školskej výchovy, ktorá je v anglosaskej (najmä v americkej populácii) veľmi výrazne motivovaná cieľom vyniknúť, dosiahnuť úspech a byť najlepší. Stredoeurópsky, najmä český, ale tiež aj slovenský štýl výchovy je postavený na hodnotách typu slušnosť, ohľaduplnosť k druhým s dôrazom na tendenciu nevyniknúť a nevyvyšovať sa nad druhých.

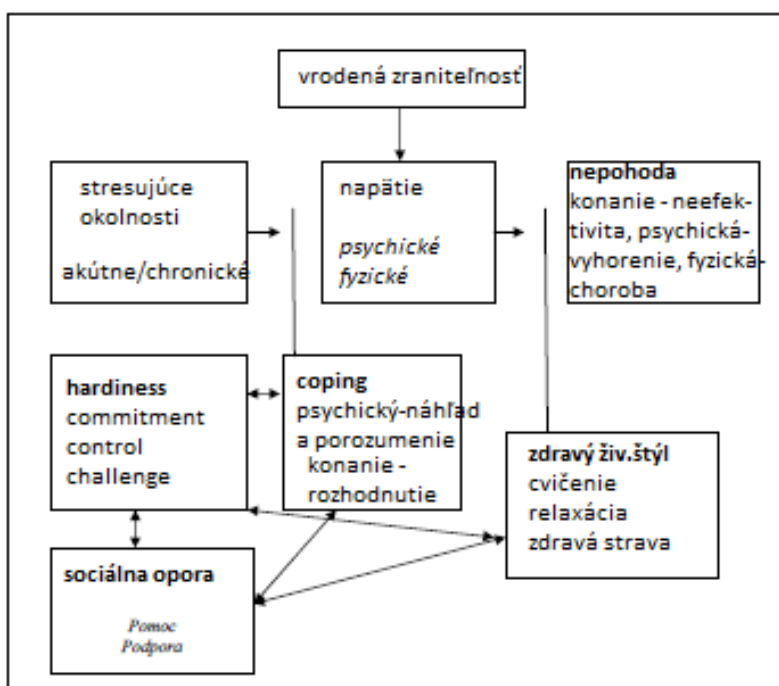
Vláda nad svojim životom – control

Táto charakteristika je daná dvojdimenzionálnou škálou, kde na kladnom póle je kontrola – control a na opačnom póle bezmocnosť – powerlessness. Ľudia s nízkou úrovňou kontroly nad životom – tí, čo sa blížia k bezmocnosti – sú presvedčení, že sú riadení osudom, ktorí sa s nimi pohráva, a sú bezmocní a neschopní mu vzdorovať. Ľudia s vysokou mierou vlády nad životom naopak držia svoj život vo svojich rukách a sú presvedčení, že ovládajú situáciu (Vašina, 1999).

3.2 Coping

Na ďalšom obrázku môžeme vidieť, akým spôsobom sa navzájom ovplyvňujú situácie a udalosti v našom živote a potreba nezdolnosti a copingu. Vrodená zraniteľnosť človeka – daná dedične a súčasne aj výchovou, môže a spôsobuje napätie, ktoré sa u človeka premieta do jeho psychiky aj telesnej štruktúry. Súčasne sa v psychickej aj fyzickej oblasti človeka prejavuje aj vplyv akútnych a chronických stresových situácií, s ktorými sa stretáva každý deň. Tie spôsobujú nepohodu v prežívaní, čím sa správanie a činnosť jedinca stávajú neefektívne a zbytočné. Pri dlhodobom pôsobení stresorov dochádza k vyhoreniu človeka,

čo sa po fyzickej stránke môže prejavíť rôznymi chorobami. Zábranu medzi stresormi a stresujúcimi okolnosťami tvoria už opísané zložky hardiness, ktoré úzko súvisia s copingom a copingovými stratégiami, ktoré pomáhajú zvládnuť stres a premeniť ho na prijateľnú udalosť. Súčasťou copingu je získavanie náhľadu a porozumenia na situáciu, v ktorej sa človek nachádza, ale tiež aj sociálna opora a zdravý životný štýl.



Obr. 43 Model psychickej odolnosti voči stresu (podľa: Mohapl, 1992)

Coping – slovo, ktoré nie je natoľko známe ako stres alebo syndróm vyhorenia, ale veľmi potrebné. Ide o slovo pochádzajúce z gréckeho slova „colaphos“, čo znamená úder do ucha pri boxe. Už v pôvodnom význame to slovo znamenalo snahu ochrániť sa pred veľkým nebezpečenstvom, zvládnuť krízu alebo problém (Křivohlavý, 1988). Ak prekladáme toto slovo z angličtiny, tak slovo „cope“ znamená preklenúť niečo, zdolať, vyrovnať sa. Na Slovensku sa častejšie využíva termín zvládanie (stresu, záťažových situácií), ale môžeme sa stretnúť aj so slovom coping, ktorý má rovnaký význam. Vo všeobecnosti môžeme coping definovať ako akúkoľvek snahu človeka zvládnuť stresujúce podmienky, ktoré presahujú úroveň jeho adaptačných schopností. Jednou z najklasickejších definícií copingu je definícia od R. S. Lazara z roku 1966 (podľa Křivohlavého, 2001), ktorá hovorí

o copingu ako o procese regulovania vonkajších i vnútorných faktorov, ktoré človek v strese hodnotí ako ohrozujúce jeho samého. Ďalšia definícia hovorí o copingu ako o odpovedi na tie situácie, pre ktoré je charakteristická neistota a jej dôsledky významne ovplyvňujú riešenie problémovej situácie.

Copingové stratégie a ich využívanie sú rovnako jedinečné ako je osobnosť každého z nás. Musíme pamätať na to, že adaptácia a coping neznamenajú to isté. Hlavný rozdiel medzi nimi spočíva v intenzite stresora. Adaptácia je spôsob vyrovnávania sa s pomerne ľahkými stresormi a coping je snaha človeka vyrovnat' sa s nadmernou záťažou.

Ak hovoríme o copingu, musíme si uvedomiť, že každý človek disponuje rôznym rozsahom copingových stratégií. Nevyužíva len jednu jedinú. Pravdou však zostáva, že výber stratégie vo veľkej miere závisí od osobnostných charakteristík človeka. Používanie copingových stratégií veľmi výrazne modeluje správanie človeka, ktorý ich využíva. Preto, aby sa človek úspešne vyrovnal so stresom, je veľmi dôležité, akým spôsobom a aký druh copingových stratégií využíva a v akom poradí. Využívanie vyhýbavých stratégií môže byť úspešné v počiatočných fázach, pretože získavajú človeku čas na vysporiadanie sa so stresovou situáciou a tiež si osvojené spôsoby správania asimilovať do svojej osobnostnej štruktúry. Po čase sa však vyhýbavosť stáva maladaptívnou stratégiou, pretože bráni človeku aktívne zvládnuť stres.

V odbornej psychologickej literatúre sa pojem coping odlišuje od pojmu copingové stratégie a pojmu copingový štýl. Pod pojmom coping rozumieme akýkoľvek spôsob správania, myslenia alebo cítenia človeka, ktorý vedie alebo si myslí, že by ho mal viesť k zvládnutiu záťaže. V takomto prípade môže byť copingom aj požívanie životu nebezpečných a škodlivých látok, ako sú alkohol a drogy. Forma copingu, ktorá škodí zdraviu, sa nazýva malcoping. Ku copingu môžeme zaradiť tiež aj rôzne obranné mechanizmy, copingové stratégie a copingové štýly. Copingové stratégie môžeme definovať ako vhodné spôsoby zvládania záťažovej situácie. Lazarus a Folkman – psychológovia, ktorí sa zaoberali stresom v roku 1984 – definovali copingové stratégie ako neustále sa meniacu kognitívnu a behaviorálnu snahu, ktorá je zameraná na manažovanie špecifických, na zvládnutie nadmerných vonkajších a/alebo vnútorných požiadaviek. Copingové stratégie sú jedným z najšpecifickejších spôsobov, akým človek pristupuje k zvládaniu stresu. Voľbu copingových stratégií ovplyvňujú situačné činitele a faktory.

Na rozdiel od copingových stratégií copingový štýl (*coping styles*) sa vzťahuje na správanie sa v strese, ktoré sa pravidelne objavuje, a teda je do istej miery predpovedateľné a súčasne spôsobuje rozdiely medzi ľuďmi pri ich konfrontácii so stresormi. Copingový štýl je teda navyknutý a pretrvávajúci vzorec správania človeka a na rozdiel od copingových stratégií môže byť považovaný za aspekt osobnosti.

Lazarus rozdeľuje copingové stratégie do 4 oblastí:

1. stratégia apatie – pocity beznádeje, bezmocnosti a depresie,
2. stratégia vyhnutia sa pôsobeniu stresora – pocity strachu,
3. stratégia napadnutia a útoku na stresor – pocit nebezpečenstva,
4. stratégia rôznych druhov činností – posilňovanie vlastných zdrojov sily a zdokonaľovanie schopností boja so stresorom.

J. Křivohlavý (1989) pri delení a identifikovaní stratégií zvládania kladie dôraz na tzv. taktické postupy, ktoré človek postupne využíva, aby dosiahol svoje ciele. Na základe toho rozlišuje:

1. aktívne postupy, ku ktorým patrí napr. podrobnejšie poznávanie situácie, zvyšovanie vlastnej informovanosti, posilňovanie osobného potenciálu, plánovanie postupu, realizácia a výdrž,
2. pasívne postupy, ku ktorým patrí vyčkávanie, ľahostajnosť, rezignácia a beznádejnosť.

V súčasnosti sa využíva aj tzv. dvojdimenzionálna klasifikácia:

1. coping orientovaný na problém (*problem – focused coping*)

Stratégie zvládania, ktoré sú orientované na problém, môžeme charakterizovať ako úsilie zamerané na definovanie problému, generovanie alternatívnych riešení, zvažovanie alternatív z hľadiska ich nákladov a prínosov a výber medzi nimi. Rozdiel medzi stratégiami riešenia problému a copingovými stratégiami orientovanými na problém je v tom, že stratégie riešenia problému predpokladajú objektívny analytický proces, ktorý je zameraný predovšetkým na životné prostredie. Stratégie zvládania orientované na problém sa zameriavajú dovnútra človeka.

2. Coping orientovaný na emócie (*emotional – focused coping*)

Copingové stratégie môžu byť:

- zamerané na zmiernenie chýbania citu a zahŕňa stratégie, ako sú vyhýbanie, minimalizácia, dištancovanie, selektívna pozornosť, kladné porovnanie a výber kladných hodnôt z negatívnych udalostí. Mnohé z týchto stratégií patria k obranným mechanizmom;
- zamerané na zvyšovanie emočného stresu. Niektorí ľudia sa potrebujú cítiť horšie, aby sa dostavil efekt, musia prežiť svoju úzkosť. Za týmto účelom dochádza k sebaobviňovaniu alebo k inej forme sebatrestania (Lazarus, Folkman, 1984).

Na túto klasifikáciu nadviazali ďalší autori a vytvorili hierarchický model copingových stratégií (Tobin, Holroyd, Reynolds, 1984; Tobin et al., 1989). Tento model je zostavený do troch úrovní:

- 1. terciárna úroveň:** faktory príklonu (angažovanosti) a odklonu (neangažovanosti);
- 2. sekundárna úroveň:** terciárne faktory sa delia na štyri podľa orientácie na problém a emócie:
 - riešenie problému a kognitívna reštrukturalizácia (príklonové stratégie zamerané na problém),
 - vyjadrenie emócií a vyhľadávanie sociálnej opory (príklonové stratégie zamerané na emócie),
 - vyhýbanie sa problému a fantazijný únik (odklonové stratégie zamerané na problém),
 - sebaobviňovanie a sociálna izolácia (odklonové stratégie zamerané na emócie).
- 3. primárna úroveň** obsahuje osem faktorov:
 - 1. riešenie problému:** zahŕňa behaviorálne aj kognitívne stratégie, ktoré slúžia na eliminovanie zdroja stresu prostredníctvom zmeny záťažovej situácie,
 - 2. kognitívna reštrukturalizácia:** vzťahuje sa na kognitívne stratégie, ktoré menia význam záťažovej situácie tak, že je menej ohrozujúca,
 - 3. sociálna opora:** obsahuje vyhľadávanie emočnej podpory od druhých ľudí, najmä od rodiny a priateľov,
 - 4. vyjadrenie emócií:** zahŕňa uvoľnenie a vyjadrenie emócií,
 - 5. vyhýbanie sa problému:** vzťahuje sa na popretie problému a vyhýbanie sa myšlienkam alebo činnostiam, ktoré sa týkajú záťažovej situácie,

6. fantazijný únik: týka sa kognitívnych stratégií, ktoré odrážajú neschopnosť alebo neochotu prispôbiť sa situácii alebo ju zmeniť,

7. sociálna izolácia: vzťahuje sa na izoláciu od rodiny a priateľov najmä vo vzťahu k emocionálnym reakciám na stresor,

8. sebaobviňovanie.

Tab. 5 Hierarchický model copingových stratégií (Tobin, 1984)

príklonové stratégie	zameranie na problém	riešenie problému
		kognitívna reštrukturalizácia
	zameranie na emócie	vyjadrenie emócií
		sociálna opora
odklonové stratégie	zameranie na problém	vyhýbanie sa problému
		fantazijný únik
	zameranie na emócie	sociálna izolácia
		sebaobviňovanie

K ďalším stratégiám zvládania zaradujeme podľa Křivohlavého (1994):

1. Stratégie ľahostajnosti (apatie). Človek v stresovej situácii nehľadá možnosti, ako situáciu riešiť, naopak, správa sa apaticky, upadá do pocitu bezmocnosti, depresie a beznádeje.
2. Stratégie vyhnutia sa pôsobeniu škodliviny. Prejavuje sa obavami a strachom.
3. Stratégie napadnutia útočníka. Pre túto stratégiu je charakteristický útok na pôvodcu stresovej situácie.
4. Stratégie posilňovania vlastných zdrojov sily.

Alebo stratégie zvládania stresu podľa Lazarusa a Folkmanovej (In Křivohlavý, 2001):

1. konfrontačný spôsob,
2. vyhľadávanie sociálnej opory,
3. plánované hľadanie riešenia,
4. sebaovládanie – emocionálne uspokojenie,
5. dištancovanie sa,
6. vyhľadávanie pozitív,
7. prijatie zodpovednosti za riešenie,
8. vyhnutie sa a únik zo situácie.

Stratégie zvládania si volíme na základe vlastného emocionálneho prežívania. Ľudia, ktorí viac prežívajú pozitívne emócie, sa pri riešení stresovej situácie orientujú viac na stratégie, ktoré sú orientované na problém. Výber stratégie je tiež ovplyvnený vekom a pohlavím jedinca.

3.2.1 Obranné mechanizmy

Obranné mechanizmy sú jednou z možností, ako sa človek dokáže vyrovnávať so stresom. Kebza (2005) ich však opisuje skôr ako náhradný a nevedomý spôsob reagovania, ktorého zmyslom však nie je riešiť stresovú situáciu, len ju nahradiť alebo potlačiť na rozdiel od copingových stratégií, ktoré smerujú k riešeniu a sú väčšinou vedomé. Obranné mechanizmy môžeme definovať ako akúkoľvek činnosť, ktorá zahŕňa myslenie a cítenie a ktorej cieľom je odvieť pozornosť človeka od nepríjemných stres navodzujúcich situácií a úzkosti. Ide o nevedomé a automatické procesy. Zmyslom používania obranných mechanizmov je udržanie vnútornej psychickej rovnováhy, pretože tým sa zachováva aj pocit hodnoty seba samého. **E. R.**



Hilgard rozlišuje nasledujúce mechanizmy ochrany pozitívnej hodnoty ega:

1. mechanizmy obrany proti úzkosti,
2. mechanizmy sebaklamy, ktoré podporujú sebaocenenie. Uvoľňuje sa tak vnútorné napätie.

Psychoanalytická literatúra opisuje tieto základné obranné ego-mechanizmy:

regresia,

racionalizácia,

vytesnenie,

poprenie,

reaktívna formácia,

identifikácia s útočníkom,

izolácia,

projekcia,

introjekcia,

obrat proti sebe,

zvrat,

sublimácia.

Ďalšie obranné mechanizmy, ktoré opisuje literatúra:

kompenzácia,

popretie skutočnosti,

konverzia, útek do nemoci,

superkonformita,

premiestnenie,	časový zvrat,
autoakuzácia,	fixácia,
útek do fantázie,	odchýlenie impulzov,
diskriminácia,	rezignácia,
identifikácia,	apatia,
symbolizácia,	obmedzenie impulzov,
vzdor, odmietanie,	opačné reagovanie,
senzitivita,	agresia.
potlačenie,	

Pre zaujímavosť

Definície jednotlivých obranných mechanizmov:

Vytesnenie je obranný mechanizmus, pri ktorom dochádza k vytlačeniu (zabudnutiu) neprijateľného impulzu z vedomia do nevedomia.

Reaktívna formácia (opačné reagovanie) – obranný mechanizmus, pri ktorom je neprijateľný impulz zvládnutý zvýraznením opačnej tendencie. Starostlivosť môže byť reaktívnou formáciou proti krutosti, čistotnosť proti koprofílii atď.

Izolácia je sociálne osamotenie, ktorým subjekt zabraňuje, aby sa nepríjemné udalosti stali súčasťou kontinua významných prežitkov.

Odčinenie (reparácia). Pri reparácii dochádza k odčineniu viny pomocou činu určeného ku konaniu dobra, ktoré človek, ako si predstavuje, spáchal voči ambivalentne obsadenému objektu.

Projekcia je schopnosť vidieť duševnú predstavu ako objektívnu realitu – premietnutie nevedomého motívu do inej osoby. Najčastejšie ide o proces lokalizácie vlastných impulzov, prianí a aspektov self do vonkajšieho objektu (ja ho nemilujem, ale on miluje mňa). Projekcii predchádza popretie – subjekt poprie, že cíti danú emóciu, ale tvrdí, že tá patrí niekomu inému. Často býva projekcia sprevádzaná zvratom, kedy sa týka objektu priamo v zmysle obrátenia pólov.

Zvrat – podľa klasickej teórie ide o zvrat, keď ego používa schopnosti pudu k zmene, napr. sadizmu v masochizmus, voyerizmus v exhibicionizmus atď.

Sublimácia je premena pudovej energie na nepudovú, spoločensky akceptovateľnú formu, a zároveň tým prestáva byť agresívnou.

Popretie je obranný mechanizmus, pomocou ktorého je popieraný nejaký bolestný zážitok alebo nejaký aspekt seba samého. Popretie je forma poznania vytesneného bez získania vhl'adu, pretože obsah predstavy, ktorý bol vytesnený, človek neuznáva ako niečo vlastné. Je to symbolické zatváranie očí pred problémom, ktorý by vyžadoval uvedomenie si bolestivých aspektov.

Racionalizácia – rozumové zastieranie spôsobov chovania, ktoré majú v skutočnosti iné motívy. Je podmienená výchovným terorom pseudorozumu, ktorý neskôr v identifikácii s útočníkom pôsobí proti vlastným a cudzím pocitom.

Identifikácia s útočníkom je zvláštna forma identifikácie, v ktorej sa za vzor neberie obdivovaná, ale obávaná osobnosť. Splynutím s útočníkom dochádza k redukcii strachu a eliminácii obáv.

Ďalšie formy ego-obranných mechanizmov sú:

Kompenzácia – osoba sleduje nejaké predsavzatie s vysokými osobnými nárokmi, aby sa vyrovnala s nejakým nedostatkom.

Konverzia – útek do nemoci. Ak je dieťa svedkom, že sa dospelý sťažuje v nenáročných životných situáciách na rôzne bolesti a choroby a získa ohľady a súcit svojho okolia, môže si osvojiť túto techniku, ktorej extrémnou podobou je hypochondria a hystéria. Emocionálne konflikty sa prejavujú množstvom psychosomatických symptómov – astma, ťažkosti s krvným obehom, žalúdočné vredy ako výsledok autoagresie, kožné choroby atď. Príkladom je bolesť hlavy u pracovníka deň po tom, čo mu bol zamietnutý projekt.

Útek do fantázie – denné sny a iné formy imaginácie prispievajú k úniku zo skutočnosti a k prežívaniu uspokojenia.

Identifikácia – jedinec zvyšuje svoj pocit sebaocenenia, hodnoty a istoty, ak riadi svoje správanie podľa inej osoby a často zvnútorňuje jej hodnoty a názory tým, že sa podieľa na úspechoch druhého. Behaviorálne sa uskutočňuje napodobňovaním gest, reči, vkusom, jednaním, odevom a pod.

Vzdor, negativizmus chápeme ako techniku, ktorú dieťa používa ako obranu proti tomu, ak ho druhí (najčastejšie rodičia a pedagógovia) prehliadajú, bezohľadne mu vnucujú svoje požiadavky, obmedzujú jeho samostatnosť a pod.

Fixácia – určitá reakcia sa udržiava i napriek tomu, že sa opakovane ukazuje jej neúčelnosť. Fixovaná osoba používa zastaralé – infantilné spôsoby reagovania. Rezignácia,

apatia, nezáujem, prerušenie psychického kontaktu so sociálnym okolím s vylúčením emočných adekvátnych prejavov.

Agresia – nemusí mať iba podobu priameho násillia, ale aj vyhrážok, nadávok, urážok, irónie a pod. Rovnako sa môže prejaviť aj ako autoagresia. U dospelých sa prejavuje pomstou za utrpenú porážku alebo za obmedzovanie tým, že potlačuje druhých a snaží sa ich ovládať a poškodzovať.

Superkonformita sa prejavuje zvlášť po zlyhaní tým, že jedinec plní všetky svoje povinnosti vo zvýšenej miere a prehnane poctivo, čím sa zabezpečuje pred ďalšími výčitkami.

Autoakuzácia – jedinec obracia agresiu voči sebe tým, že sa obviňuje a trestá, čím odstraňuje možnosť, aby to urobili iní.

Selektívne vedomie – výberová pozornosť, pri ktorej sa človek vyhýba pohľadu do tváre bolestných myšlienok a pocitov.

Senzitivita – chápanie nevyjadrených pocitov alebo ideí druhých ľudí sa odohráva prostredníctvom projekcie, keď subjekt pripisuje vlastné znaky inej osobe. Metódou je empatický tréning, pri ktorom sa snaží zakúsiť prežitky inej osoby.

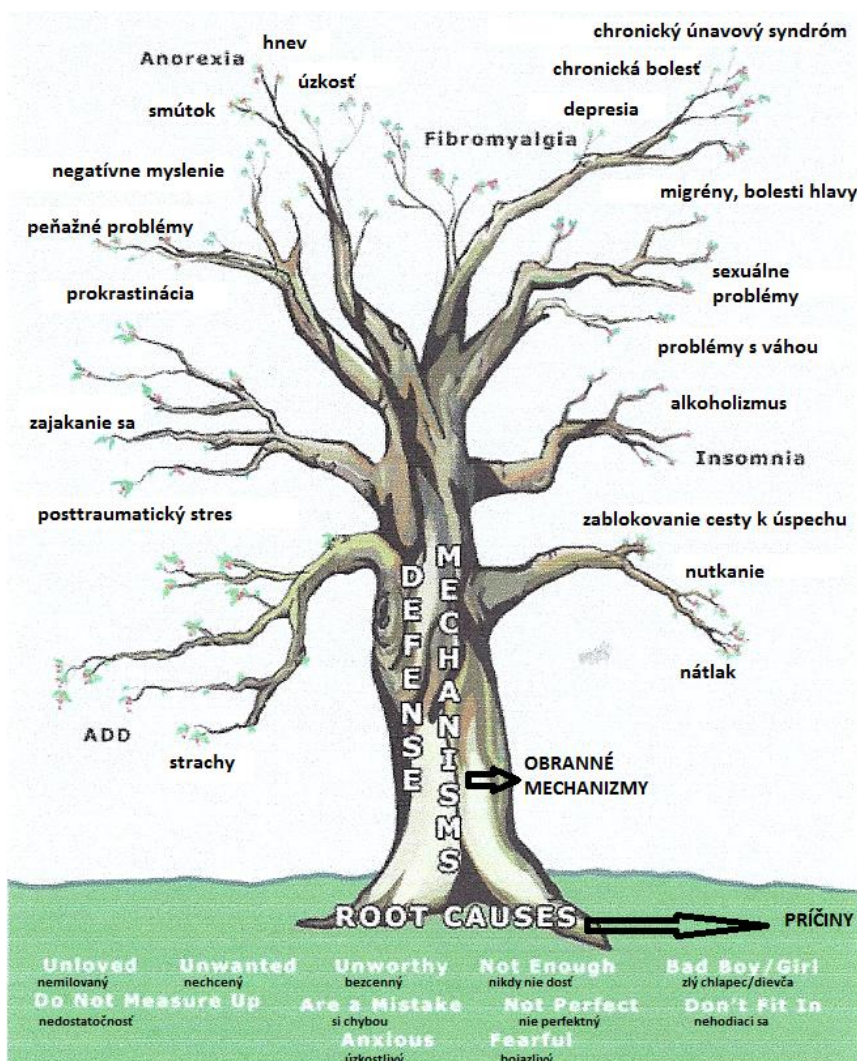
Časový zvrat – osoba žije minulými pocitmi a ideami. Tento mechanizmus sa odohráva prostredníctvom regresie, keď správanie nie je adekvátne veku a situácii, zbavuje od zodpovednosti, záväzkov a prianí druhých, pretože minulé city sa využívajú na riešenie súčasných životných problémov.

Odchýlenie impulzov – modifikácia túžby alebo objektu impulzu (náhradný objekt potreby). Formou obrany je premiestnenie, dočasné a neúspešné potlačenie neprijateľných impulzov. Zvládanie by sa malo odohrávať prostredníctvom hľadania alternatívnych ciest spoločensky prijateľného uspokojovania primitívnych pudov.

Obmedzenie impulzov – kontrola impulzov potlačením ich prejavov, dochádza k útľmu pocitov a ideí.

Rozdiel medzi obrannými mechanizmami a copingovými stratégiami je, že stratégie zvládania neodvádzajú problém z vedomia – ako to robí, napr. vytesňovanie (represia); nevytvárajú ilúziu tým, že by viedli k falošnej predstave, že vnútorné ohrozujúce faktory sú vlastne externého pôvodu (ako je to pri projekcii). Miesto toho stratégie zvládania ukazujú ohrozujúce stresory v pozitívnych, zvládnuteľných farbách tak, že sa ich riešenie alebo

vyrovnanie sa s nimi javí ako možné. Účinné stratégie zvládania vychádzajú z realistického pohľadu na skutočnosť, pocitu dôvery v možnosť riešenia a odvahy k tomuto postupu.



Obr. 44 Niektoré z obranných mechanizmov a možné príčiny ich vzniku (zdroj: internet)

3.2.2 Osobnosť a coping

V súčasnosti je najpoužívanejším modelom osobnosti tzv. Big Five model, ktorý obsahuje 5 základných dimenzií osobnosti:

1. extravertzia – introvertzia,

2. prívetivosť,
3. emocionálna stabilita – neuroticizmus,
4. svedomitosť
5. otvorenosť k skúsenosti (tab. 2; McCrae, John, 1992).

Emocionálna stabilita (opak neurotizmu). Ľudia emocionálne stabilní majú tendenciu byť pokojní, sebavedomí a bez obáv. Nemali by mať ťažkosti so zdieľaním svojich starostí a problémov a mali by byť schopní nadväzovať pozitívne medziľudské vzťahy a adaptovať sa na svoje prostredie. Naopak, ľudia s vysokou mierou neuroticizmu sú hostilní, rozpačití, s nízkym sebavedomím, pesimistickí a impulzívni. Vysoký neurotizmus blokuje uvedomenie si a manažovanie vlastných emocionálnych stavov. Neurotický jedinec prežíva aj viac negatívnych pocitov a stresu a myslí negatívnejšie ako emocionálne stabilný človek. Čo sa konkrétnejších dôsledkov týka, vysoko neurotickí jedinci majú horšie mentálne zdravie, nemusia mať vyvinuté kariérne ambície a často vnášajú do svojich vzťahov emócie ako hnev a nedbalosť.

Extraverzia (opak introverzie). Extroverti sú spoločenský, priateľský, entuziastický, milujú zábavu. Všeobecne sú títo ľudia naladení pozitívne, sú energetickí, výreční, majú radi spoločnosť a radi iných zabávajú. Motivuje ich skôr externá odmena, napríklad vo forme spoločenského statusu a finančného ohodnotenia ich práce. Introvert zvyčajne má menej priateľov a kontaktov. Extrovert síce môže mať tiež len niekoľko blízkych priateľov, ale má širšiu sociálnu sieť známych. Ak sa jedinec ocitne v situácii ohrozujúcej jeho osobnú pohodu a je extrovert, je pre neho ľahšie obrátiť sa na iných a vyhľadať ich pomoc. Introvert vo voľnom čase uprednostňuje skôr aktivity ako čítanie, zatiaľ čo extrovert vyhľadáva spoločnosť iných.

Otvorenosť voči skúsenosti. Ľudia dosahujúci extrémne hodnoty v tejto dimenzii sú kreatívni, zvedaví, fascinuje ich nepoznané a majú umelecké cítenie. Môžu sa vyznačovať originalitou, autonómiou a aktívnou predstavivosťou, sú vnímaví k svojim vnútorným pocitom. Často vyhľadávajú nové zážitky prostredníctvom

cestovania, umenia, filmov, čítania množstva kníh a podobných aktivít. Jedinci skórujúci nízko majú užší záber záujmov, sú konvenční a praktickí a tiež majú tendenciu neodkláňať sa od overených a zaužívaných zvykov a postupov práce.

Prívetivosť je vlastnosť, ktorá znamená, že ľudia s vysokým skóre sú altruistickí, priateľskí a zdržanliví, jedinci s nízkym skóre sú sebeckí, nepriateľskí, chladní a udržiavajúci si odstup. Táto črta reprezentuje tendenciu byť zdvorilý, láskavý, flexibilný, starostlivý a kooperatívny. Prívetivosť sa definuje ako sklon človeka ustupovať druhým. Hlavnými potrebami ľudí s vysokou prívetivosťou je potreba afiliácie (stabilná preferencia uzatvárať, udržiavať a obnovovať pozitívne citové vzťahy s ľuďmi) a potreba intimity (stabilná preferencia vrelých, blízkych a komunikatívnych interakcií s inými). V práci sú takíto ľudia zameraní skôr na vzťahy ako na kariérny rast.

Svedomitosť. Táto dimenzia sa vzťahuje k miere zodpovednosti, spoľahlivosti, vytrvalosti a orientovaní na dosiahnutie cieľov. Človek s vysokou mierou svedomitosti je schopný zamerať sa na niekoľko cieľov súčasne, ktoré realizuje zmysluplným spôsobom, avšak menej svedomitý človek býva ľahko rozptýlitelný a impulzívny. Svedomití ľudia tiež radšej pracujú sami ako v kolektíve. Viaceré výskumy dokazujú spojenie medzi vysokou mierou svedomitosti a dlhovekosťou a zdravším životom, čo je pravdepodobne spôsobené menším výskytom rizikového správania (napr. nezodpovedné šoférovanie), zdravšími stravovacími návykmi (s tým súvisí menší výskyt obezity) a menej časté užívanie alkoholu a drog.

Tab. 6 Big Five typy osobnosti spolu s príslušnými prívlastkami

Faktor	Definícia faktora
extraverzia	aktívny, hovorný, vrelý, asertívny, schopný v hre, zábavný, spoločenský, energický s rýchlym osobným tempom, asertívny, entuziastický s expresívnou mimikou, gestikuláciou, spoločenský, hľadajúci vzrušenie
prívetivosť	hovorný, sociabilný, prevládajú u neho pozitívne emócie, oceňujúci, nie kritický, skeptický, odpúšťajúci, správa sa ústretovo, priamočiaro, štedrý,

	sympatický, uvážlivý, altruistický, milý, obľubuje vzrušenie, sympatický, vrelý, súcitný, skromný, dôverujúci, dôveryhodný so sklonom k citlivosti
svedomitosť	efektívny, zodpovedný, spoľahlivý, kompetentný, organizovaný, produktívny, poriadny, plánujúci, poslušný, spoľahlivý, nie zhovievavý, so snahou o úspech, mravne sa správajúci so sebadisciplínou, dôkladný s vysokou mierou ašpirácie
neuroticizmus	úzkostný, zraniteľný, sebaútočivý, s krehkým egom, hostilný, napätý, rezignovaný so sebou samým, depresívny, nedotklivý, rozpačitý, nestabilný, impulzívny, ustarostený s premenlivými náladami
otvorenosť	umelecky zameraný so širokým rozpätím záujmov, zvedavý, introspektívny, s veľkou imagináciou a neobvyklými myšlienkovými procesmi, jasnozrivý, oceňuje intelektuálne záležitosti, originálny, má široké záujmy

(zdroj: príručka BIG FIVE)

Rôzne výskumy, ktoré sa zaoberali vzájomným vzťahom medzi charakteristikami osobnosti a copingom, potvrdili, že neuroticizmus a svedomitosť sú dvomi najsilnejšími prediktormi copingu. Neuroticizmus je previazaný s pasívnymi a neefektívnymi formami copingu – ako sú vzdávanie sa pokusov o dosiahnutie cieľa, denné snenie a ďalšie iné pokusy, ako odvrátiť myšlienky od problémov, otvorené vyjadrovanie negatívnych pocitov a predstieranie, že problémy nie sú skutočné. Vysoká úroveň neuroticizmu je tiež spojená s neschopnosťou akceptovať realitu alebo naučiť sa niečo užitočné z prežitej skúsenosti. Naopak, svedomitosť je previazaná predovšetkým s aktívnymi, na problém orientovanými stratégiami, ako je plánovanie, ktoré vedie k riešeniu problémov. Svedomitosť predchádza aj ostatným činnostiam, ktoré umožňujú sústrediť sa na samotné riešenie problémov. Svedomitosť je spojená tiež s vytrvalosťou potrebnou pri dosahovaní cieľov a nezneužívaním drog, alkoholu alebo iných činností, ktoré by mohli odviesť myseľ od problému. Zvyšné tri charakteristiky osobnosti – extravézia, príjemnosť a otvorenosť skúsenosti – boli omnoho menej previazané s konkrétnymi copingovými stratégiami. Extravézia bola naviazaná najmä na interpersonálnu orientáciu a hľadanie podpory u druhých pri strese. Extroverti navyše mali tendencie nazerať na stresovú situáciu pozitívne. Jedinci s vysokým skóre vo faktore otvorenosť ku skúsenosti nevyužívali vieru ako zdroj istého pohodlia obrátenia sa na náboženstvo, naopak, premýšľali o tom, ako

najlepšie zvládnuť stres a snažili sa získať niečo cenné z prežitej skúsenosti. Rovnako ako extroverti aj jedinci s vysokým skóre príjemnosti sa snažili vidieť svoje zážitky pozitívne, plánovať efektívne stratégie na vyrovnanie sa s problémami a tiež sa neobracali k alkoholu alebo drogám. Podľa psychológov je vo všeobecnosti neuroticizmus spojený s pasívnym, na emócie orientovaným copingom; svedomitosť sa spája s aktívnymi, na problém orientovanými stratégiami; extravézia je spojená s hľadaním sociálnej opory a pozitívnym prehodnotením; príjemnosť a otvorenosť ku skúsenosti sú s copingom spojené len veľmi slabo.

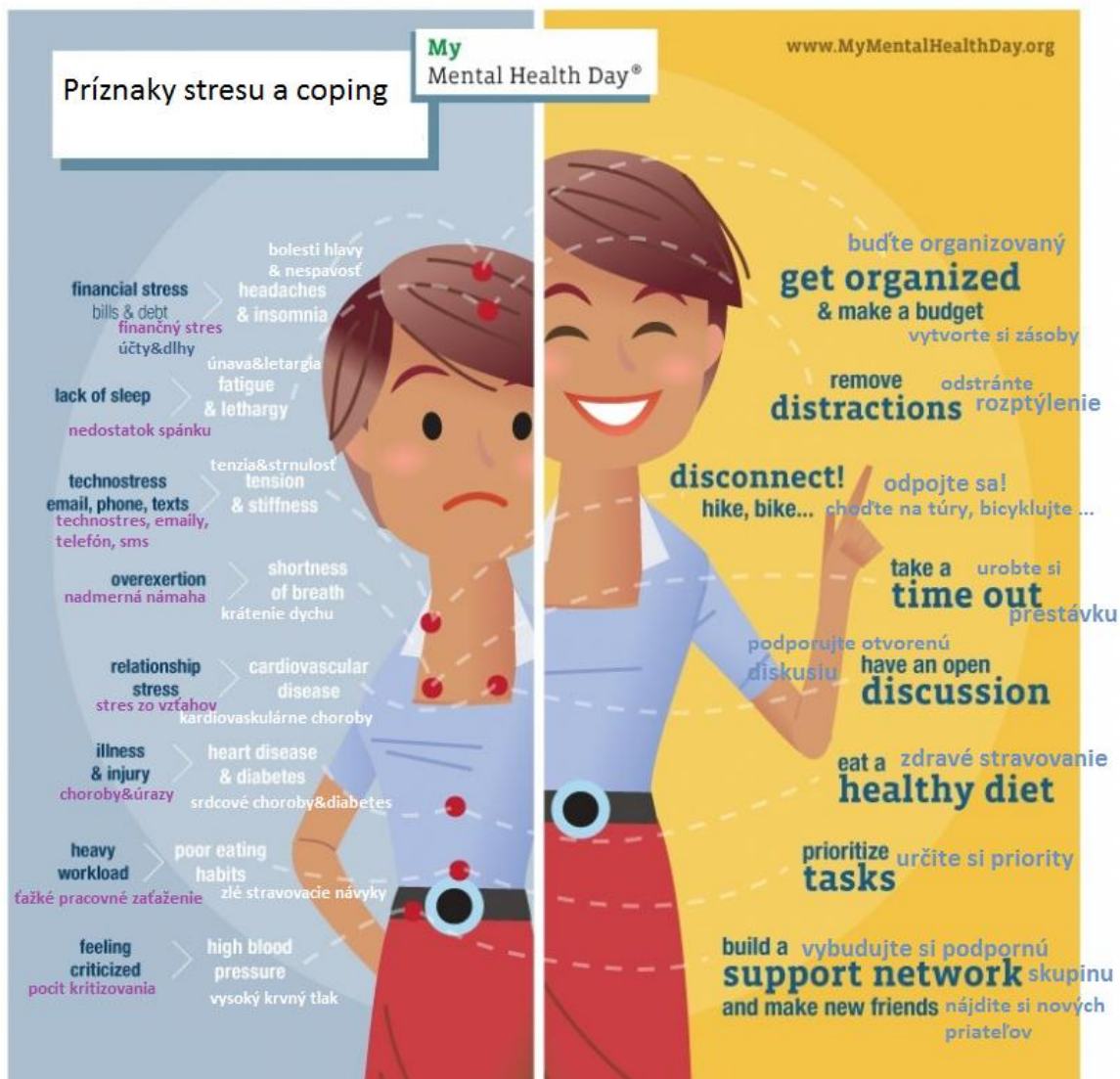
3.2.3 Niektoré copingové stratégie využívané v praxi



Obr. 45 Možné spôsoby konkrétnych copingových stratégií (zdroj: internet)

Techniky zvládania stresu

1. Pamätajte na všetky stránky svojej osobnosti – telesnú, duševnú, spoločenskú aj duchovnú.
2. Plánujte cieľavedome a pozitívne pristúpte k životu.
3. Jednajte s druhými tak, ako chcete, aby jednali s vami.
4. Žite podľa hodnôt, ktoré vyznávate, a doprajte neopakovateľné zážitky sebe aj druhým.



Obr. 46 Možnosti riešenia dôsledkov stresu na organizmus (zdroj: internet)

Ako správne reagovať na stres?

1. **Postavte sa vzpriamene a držte hlavu hore!**
2. **Pravidelne denne telesne cvičte** – rýchla chôdza aj beh na mieste, prechádzka, šport.
3. **Doprajte si automasáž aj masáž!**
4. **Nezabúdajte na zmyslové uvoľnenie** – počúvajte rytmickú hudbu, spievajte, smejte sa, plačte, čítajte, modlite sa.

5. **Naučte sa rýchlu relaxáciu!**
6. **Regulujte svoje emócie** – nádych, tlačte lakeť do dlane, vydržte, povoľte – viackrát opakujte.
7. **Trénujte relaxačné dýchanie** - nádych, zadržte, palcom tlačte na ukazovák, držte 5 sekúnd, pomaly vydychujte, povoľte prsty, predstavte si, že s výdychom odchádza z tela všetko napätie a nepríjemnosti. S výdychom poklesnú plecيا aj brada, povoľí celé telo – opakujte 3x.
8. **Regulujte svoj krvný tlak hlbším dýchaním o štvrtinu rýchlejšie.**

Prevenca syndrómu vyhorenia:

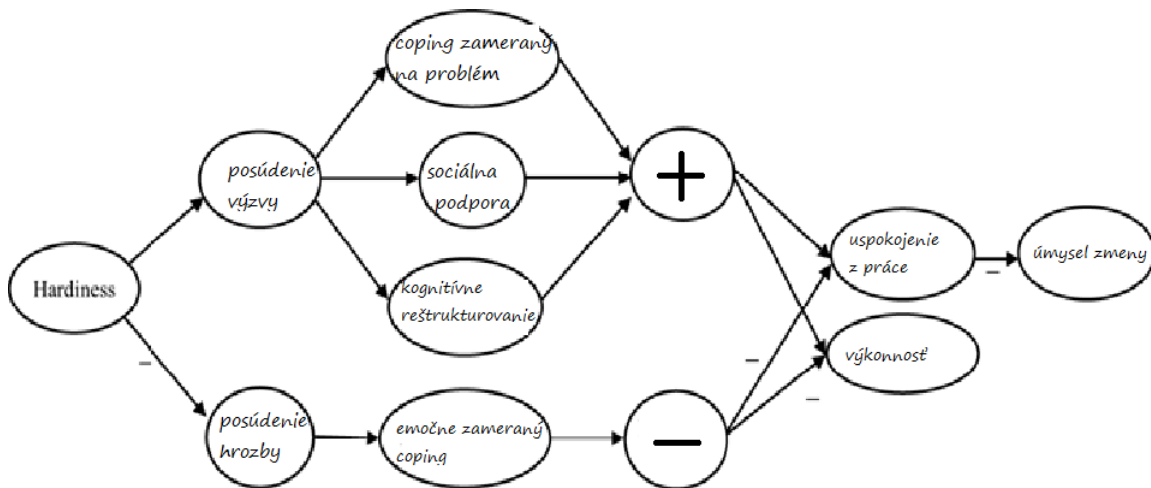
- Nepodceňujte a všímajte si pocity preťaženia a napätia.
- Plánujte si príjemné aktivity, užite si ich.
- Vytýčte si dosiahnuteľné ciele.
- Nezabúdajte na pohyb a záujmy a posilňujte svoju tvorivosť.
- Využívajte dovolenku na oddych.
- Nezabúdajte, že bez spätnej väzby sú ciele bez zážitku.
- Naučte sa hovoriť „NIE“ (ak to situácia dovoľuje).
- Prejavujte si vzájomné uznanie.
- Hovorte o svojich pocitoch.

3.3 Zhrnutie

Hardiness

Tento koncept nezdolnosti vytvorila Kobasová v roku 1979. Objavila tri charakteristiky u ľudí, ktoré sa objavujú v stresových situáciách a odlišujú spôsob prežívania a vyrovnávania sa so stresom. Zložky hardiness:

- kontrola – dojem, že človek dokáže riadiť dianie okolo seba,
- oddanosť – stotožnenie sa so svojim správaním,
- výzva do boja – chápanie situácie ako výzvy.



Obr. 47 Hardiness a coping

Self-efficacy

Vedomie vlastnej účinnosti. Túto teóriu formuloval Bandura. Podľa neho človek ovplyvňuje svoj osud kontrolou prostredia, ale aj seba samého – ide o recipročný determinizmus. Znamená to spôsob, akým človek vníma svoje fungovanie v danej situácii. Kľúčové pre self-efficacy je očakávanie vlastnej efektívnosti. Rozlišujeme dva druhy očakávania:

- očakávanie účinnosti,
- očakávanie výsledkov.

Výber stratégie zvládania

Existujú špecifické faktory, ktoré ovplyvňujú zvládanie stresogénnych situácií. Medzi ne zaradíme faktory ovplyvňujúce:

- vnímanie situácie,
- aktuálny fyzický stav,
- vegetatívny a biochemický organizmus,
- históriu organizmu,
- aktuálny psychický stav,
- dispozičnú štruktúru osobnosti,
- históriu osobnosti,
- jedincovu interpretáciu sociálneho kontextu.

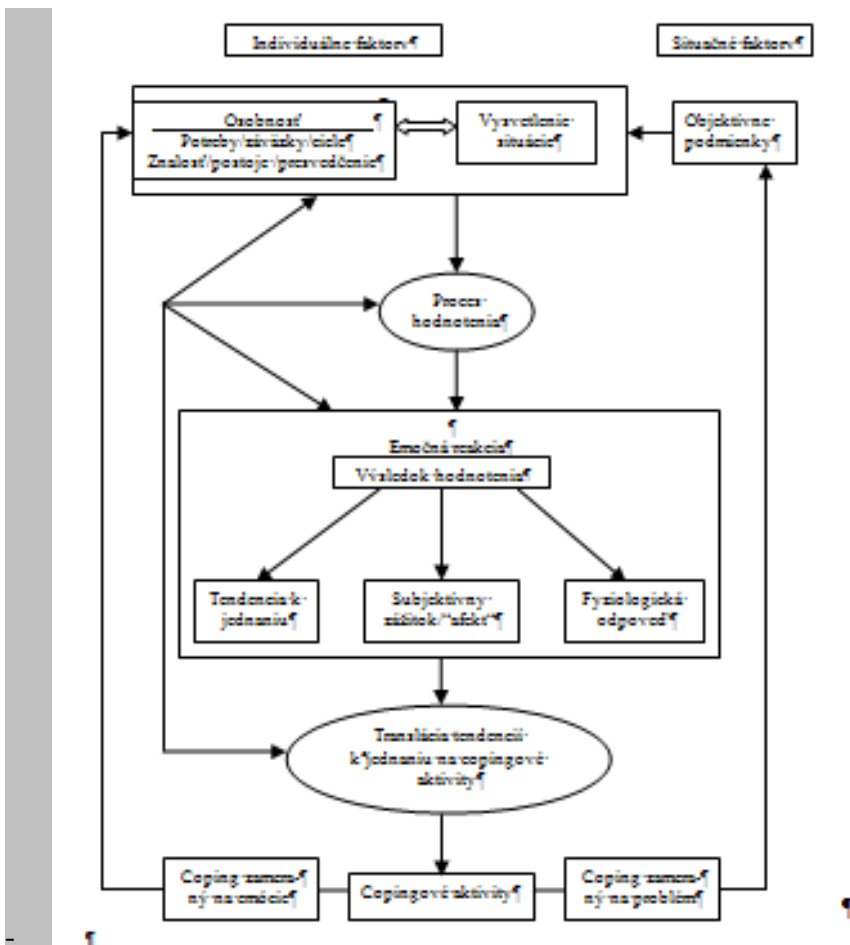
V akejkoľvek novej situácii sa človek správa a rieši stres náhodne. Postupom času zisťuje, ktoré správanie má menej negatívny vplyv. Podľa toho môžeme coping rozdeliť na aktívny a pasívny. Aktívny coping je taký, ktorý vychádza z útočného riešenia (agresia a zvýšená aktivita). Najjednoduchšími sú priama agresia, upútanie pozornosti, identifikácia s príjemným a pod. Ďalšími spôsobmi sú kompenzácia, sublimácia a racionalizácia. Medzi pasívne zaraďujeme izoláciu, denné snenie, útek do choroby, regres a popretie (In Pouzarová, 2009).

Obranné mechanizmy zaraďujeme k stratégiám, ako zvládnuť stres. Ide však o náhradný a neplnohodnotný spôsob zvládania, ktorý neprebíha na úrovni vedomia a nerieši situáciu, len ju nahrádza alebo potláča na rozdiel od copingových stratégií, ktoré smerujú k riešeniu a sú väčšinou vedomé.

Systém DMI (Defence Mechanism Inventory) rozlišuje 5 základných skupín obranných mechanizmov (Křivohlavý, 1989):

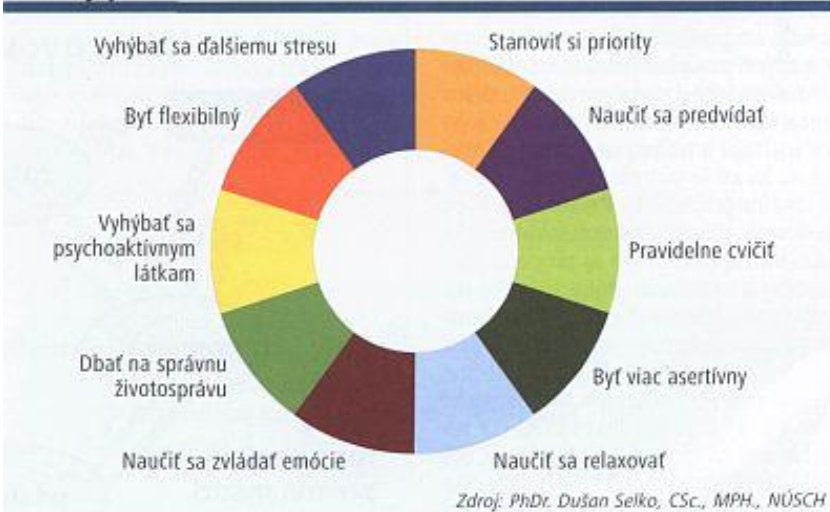
- **neprimerané alebo prehnane agresívne a hostilné prejavy** – premena ohrozeného na toho, kto má dosť sily (kladný dojem sily, moci, pocit nadvlády a pod.);
- **sebaobviňujúce reakcie** – nadmerné sebaobviňovanie (ponižuje seba, aby ho nemohli ponižiť iní);
- **projekcia** – svoje vlastné negatívne zámery sú posúvané druhým (žiarlivosť, hľadanie obetného baránka, predsudky, povery a pod.);

- **vytesnenie a popieranie** – snaha o odstránenie ohrozenia z vedomia popieraním, vyvracaním, negáciou, protikladným správaním, prehnane veselou náladou;
- **intelektualizácia a racionalizácia** – skutočnosť je interpretovaná inak, ako by mala byť (nadmerne sa využíva zovšeobecňovanie bežných princípov, šablón, stereotypov, zdanlivo samozrejmych práv, otrepáných fráz a samozrejmostí, ktorými odvádza pozornosť od konkrétnych vecí k ideálu).

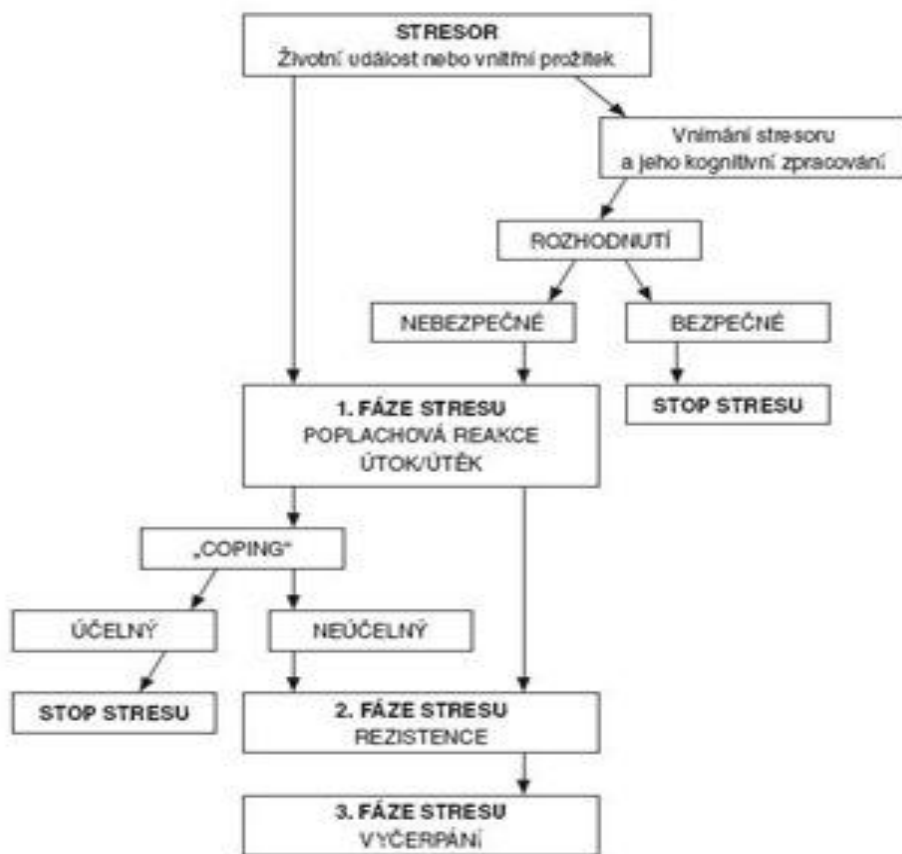


Obr. 48 Model prepojenia kognitívnej, motivačnej a emočnej zložky pri copingu (podľa: Smith, Lazarus, 1990)

Zásady pri chronickom strese

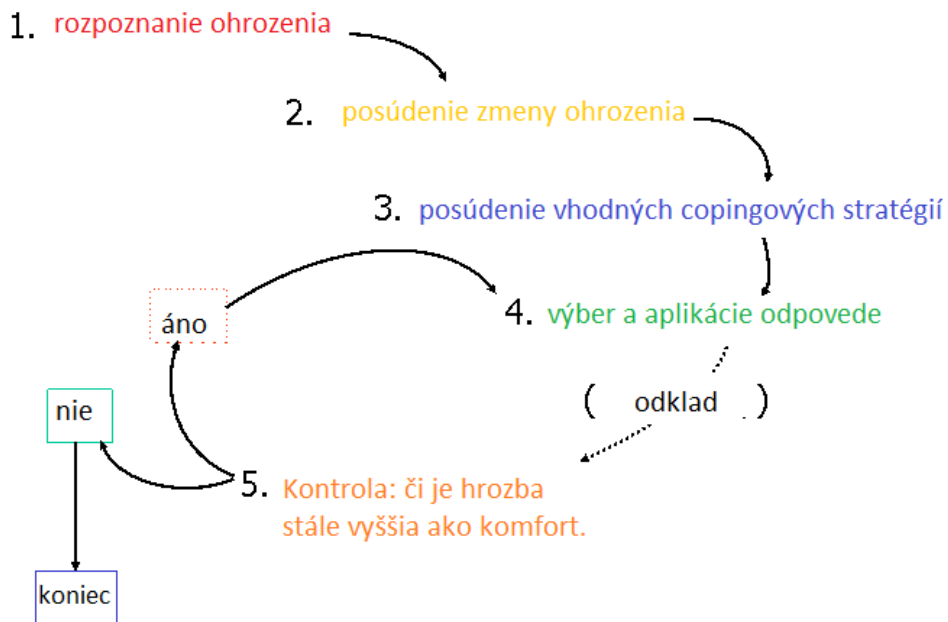


Obr. 49 Zásady stratégií zvládania pri chronickom strese (zdroj: internet)

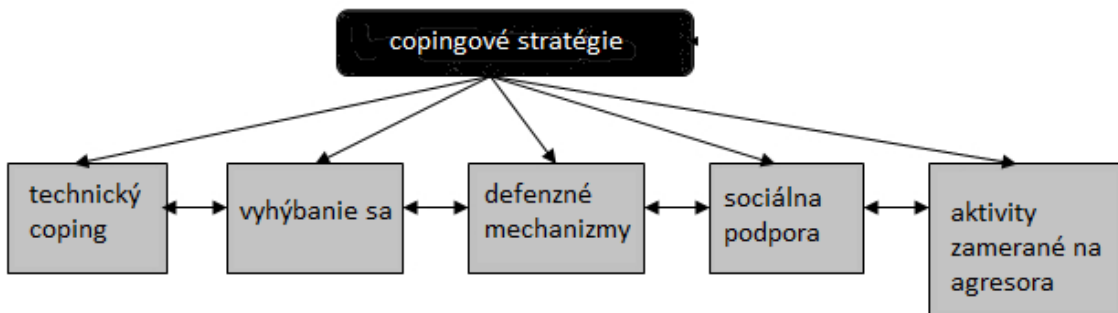


Obr. 50 Model pôsobenia stresu a coping (zdroj: internet)

MODEL COPINGOVÝCH STRATÉGIÍ

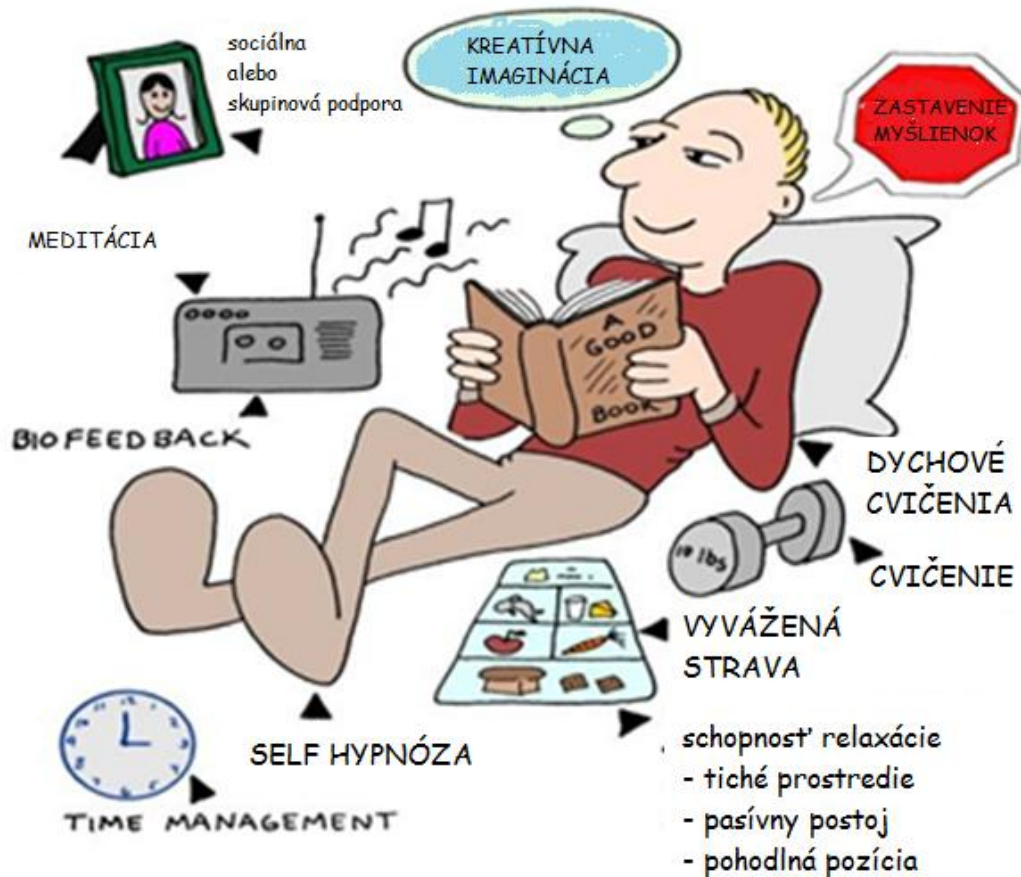


Obr. 51 Model fungovania copingových stratégií



Obr. 52 Niektoré najznámejšie copingové stratégie

METÓDY REDUKCIE STRESU



Obr. 53 Niektoré metódy redukcie stresu (zdroj: internet)

Úvahy o prevencii burn-out a copingu

Čo je hardiness a akým spôsobom ju človek získava vo svojom živote?

Aké druhy copingových stratégií poznáme?

Akým spôsobom sa líšia aktívne a pasívne spôsoby copingu?

Ktoré obranné mechanizmy sú životu nebezpečné?

POUŽITÁ LITERATÚRA

ROZŠÍRENÉ INFORMÁCIE O JEDNOTLIVÝCH TÉMACH A ZDROJE OBRÁZKOV

Viac informácií o Marvinovi Zuckermanovi a SSS dotazníku

Dostupné na: < <http://65.54.113.26/Author/10627993/marvin-zuckerman>>

Viac informácií o E. R. Hilgardovi

Dostupné na: < http://www.hypnose-kikh.de/museum_en/saal9.htm>

BAŠTECKÁ, B., GOLDMANN, P. *Základy klinické psychologie*. Praha : Portál, 2001

KOBASA, S. C. Stressful Life Events, Personality, and Health: An Inquiry Into Hardiness [Electronic version]. In *Journal of Personality and Social Psychology*, 1979, 37, 1, 1-11

KŘIVOHLAVÝ, J. Nezdolnost typu hardiness. In *Československá psychologie*, 1991, 35, 1, 59-65

KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha : Portál, 2001

LAZARUS, R. S., FOLKMAN, S. *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer, 1984

MOHAPL, P. *Úvod do psychologie nemoci a zdraví*. Olomouc : Vydavatelství Univerzity Palackého, 1992

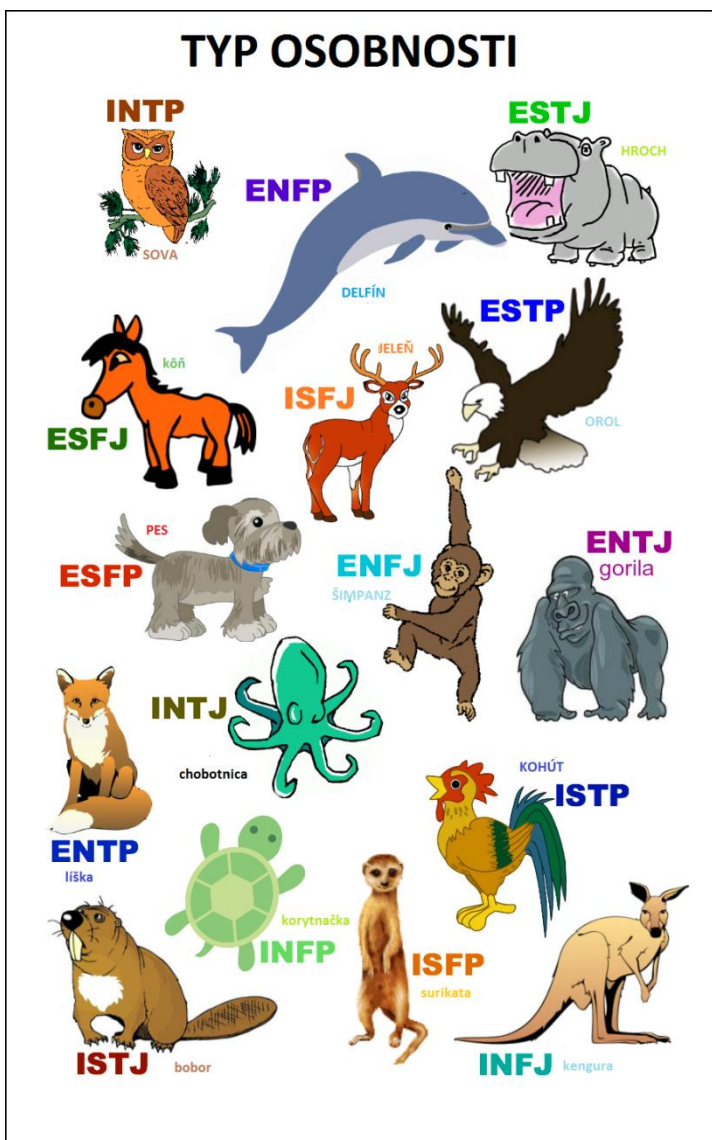
ŠOLCOVÁ, I. *PVS: Manuál k administraci a vyhodnocení dotazníku Personal Views Survey*. Praha, 1995.

ŠOLCOVÁ, I. *Některé psychofyziologické souvislosti resilience*. Praha : Psychologický ústav AV ČR, 2007

VAŠINA, B. *Psychologie zdraví*. Ostrava : Ostravská univerzita, 1999

RADY NAMIESTO ZÁVERU

Kniha sa zaoberala záťažou, stresom, syndrómom vyhorenia. Ale tiež možnosťami a spôsobmi, ako tento problém riešiť. Na záver knihy neponúkame rady na lepší život bez stresu, lebo ten z nášho života nezmizne. **Ponúkame iný pohľad.** Mali ste možnosť si urobiť osobnostný test a zistiť, aký typ ste. Na poslednom obrázku môžete vidieť, aký typ zvieratá patrí k vášmu typu osobnosti. Postavte sa preto stresu a jeho následkom a nezabúdajte, že jedným z najdôležitejších spôsobov, ako poraziť syndróm vyhorenia, je humor a smiech.



Obr. 54 Typ osobnosti (zdroj: internet)