

# Pracovní skripta

## **STRESS MANAGEMENT A RELAXAČNÍ TECHNIKY**

kurz zaměřený na měkké dovednosti

## Obsah:

1.	Co je to stres	2
2.	Reakce na stres	3
3.	Symptomy stresu	5
4.	Stres na pracovišti	7
5.	Syndrom vyhoření	10
6.	Řízení stresu	12
7.	První pomoc při stresu	15
8.	Další činnosti snižující stres	16
9.	Použitá literatura	16
10.	Přílohy	17

# 1. Co je to stres

Slovo **stres** pochází z angličtiny a znamená zátěž.

Stres je reakce organismu na stresový podnět neboli stresor.

## Definice:

- stres je soubor reakcí organismu na vnitřní nebo vnější podněty, narušující normální chod funkcí organismu.

Tuto nespecifickou obrannou reakci způsobují všechny **stresory**:

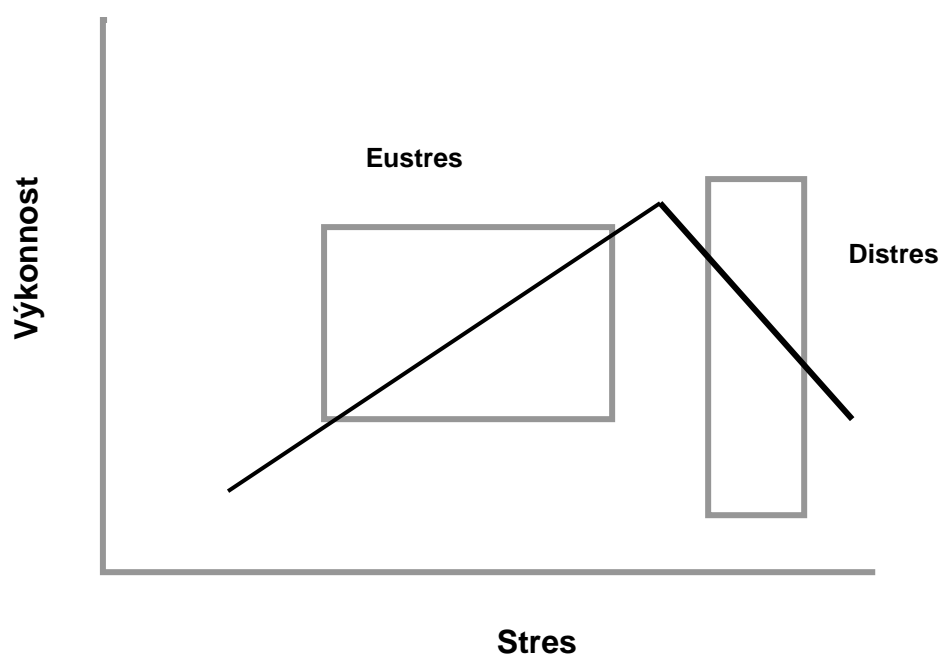
- fyzikální (teplo, chlad, záření, hluk, málo/příliš světla, sucho, zápach, málo prostoru, nepořádek)
- biologické (hlad, žízeň, únava, bolest, nemoc, nedostatek spánku, roční období)
- psychologické (strach, úzkost, hněv, negativní myšlení, nízké sebehodnocení, apatie, nesoustředění, chaos)
- sociální (konflikty, napětí ve vztazích, velké množství lidí)
- spirituální (ztráta smyslu).

Předpokladem úspěšné prevence stresu je orientace ve vlastních stresorech.

**Distres** - špatná, zlá zátěž, která je spojena s negativně laděnými a prožívanými emočními procesy (zklamání, strach, leknutí).

**Eustres** - zátěž příjemná a radostnou, která je vázána na pozitivně laděné emoční procesy (radostné vzrušení, očekávání příjemné události, nadšení). Ovšem i tato zátěž v silnější míře působí škodlivě.

**Frustrace** - stav neuspokojení z nějaké činnosti, prožívání nezdaru či zklamání ze zmaření či nedosažení nějakého cíle či neuspokojení důležité touhy, potřeby nebo přání. Postižení lidé mohou upadat do **deprese**, která je vlastně dlouhodobou a silnou frustrací a je to nepříznivý stav, kdy hrozí, že úzkostné reakce povedou k tělesnému a duševnímu selhání.



## 2. Reakce na stres

Za normálních okolností reaguje člověk na stresor tzv. automatickou poplachovou reakcí, která automaticky připravuje organismus k akci. Původně se jednalo o přípravu na boj nebo útěk a k této automatické přípravě dochází v každém případě i dnes.

Podnětem automatické reakce v dnešní době ovšem může být i jen potenciální nebezpečí způsobené slovní urážkou, konfliktem doma nebo na pracovišti. I tyto reakce v nás vyvolají poplach, který uvede organismu do nejvyšší pohotovosti.

Nejprve zasáhne složka nervová a dále mobilizuje žlázy s vnitřní sekrecí, které vylučují své hormony do krve. Zrychluje se srdeční činnost i dýchání, zvyšuje se krevní tlak i množství krevního cukru, dochází k přerozdělení krve do svalů jako příprava na boj či útěk. Hormony ovlivňují vzestup dalších látek v krvi.

My cítíme jak srdce zrychlilo svoji činnost, zvýšil se nám krevní tlak, napínají se svaly a jsou připraveny k obrannému činu, protože fyziologicky je náš organismus připraven na stres jako organismus pračlověka. Poplach je vyhlášen a pohotovost je v rámci možností jedince dokonalá. Mechanismus připravený pro obranu pračlověka dnes již ovšem většinou nesehrává svoji úlohu a zde dochází k rozporu mezi přípravou organismu pro boj a skutečnou potřebou nebo spíše nepotřebou organismu využít uvedený fylogeneticky připravený mechanismus ke skutečnému boji. A to pravděpodobně má významný vliv na vznik psychosomatických nemocí.

### **Možné reakce na stres:**

Stresor vyvolá stresovou reakci a člověk vědomě či podvědomě reaguje. Možné reakce na stres se mohou v různých situacích lišit.

- přizpůsobení, potom nastává fáze vyrovnání neboli adaptace. Pokud nedochází k vyrovnání se situací nebo adaptace nenastane, dojde ke špatné adaptaci a pak mohou nastat tělesné nebo duševní poruchy.
- vyčerpání adaptační schopnosti: trvá-li stres dlouho nebo se často opakuje, stává se příčinou psychosomatických chorob.
- pasivita (okamžité ustrnutí): jedinec není schopen se proti stresu bránit, nemá dostatečné adaptační rezervy. Tento stav deprese spojený s bezmocností a beznadějí může být pouze přechodný.
- aktivní a vlastní vůlí ovladatelné odpovědi na stres: aktivní předcházení stresu jinou činností, která je člověku prospěšná pro strážce tělesného a duševního zdraví (aktivní provozování pohybových aktivit, poslech hudby, zahrádkářství a jiné hobby).
- aktivní relaxační odpověď: posílí vlastní přirozenou adaptaci člověka a to jak psychickou, tak i fyzickou.

### **Fyziologické reakce v případě ohrožení:**

Hypofýza – uvolňuje adrenokortikotropní hormon (ACTH) - informace do celého organismu, aby se zvýšilo množství hormonů vylučovaných do krevního oběhu.

Nadledvinky – začnou na tento signál reagovat uvolňováním kortizolu a adrenalinu – tyto hormony pomáhají zvyšovat sílu a aktivitu, urychluje reakční čas.

Krátkodobě je proces pozitivní a motivuje k pohotovosti a vyhýbání se nebezpečí.

### **Dlouhodobé následky stresu**

- tělo uvolňuje víc hormonů než normálně = ztráta rovnováhy
- při neustálém a opakovaném stresu nemá tělo čas na regeneraci
- zvýšení rizikových faktorů: obezita, nespavost, trávicí problémy, deprese
- souvislost mezi neustálým a opakovaným stresem a šesti nejčastějšími příčinami smrti: cirhóza jater, srdeční onemocnění, nemoci plic, nehody, rakovina, sebevraždy

### **Další účinky stresu:**

- zvýšená chuť k jídlu
- snížení množství žaludečních šťáv – zpomaluje se metabolismus
- zvýšený krevní tlak
- žaludeční vředy
- bolesti v hrudi
- zvýšení pravděpodobnosti vzniku infarktu myokardu
- problémy se sexuální výkonností
- poruchy spánku.
- vliv na vývoj aterosklerózy
- podíl na vyvolání cukrovky u osob s dispozicí, poruch zažívání, vznik nádorů
- úzkost, strach, kolísání nálady, potíže s koncentrací.

Díky zvýšeným hladinám kortizolu, může vést stres i k riziku vzniku autoimunitních onemocnění, nebo stávající zhoršit (např. roztroušená skleróza, lupus, některá onemocnění štítné žlázy). Celkově možnost snížení imunity – častější možnost onemocnění .

Mechanismy reakce člověka na stresový podnět jsou složité a mnohostranné. Přitom hranice mezi zátěží, kterou člověk zvládá a mezi stresem není objektivně definovatelná. To, co někdo zvládá dobře, může být pro jiného již silný stres a kromě toho se v životě setkáme i s tím, že to, co jsme jindy zvládli bez problému v jiném čase a hlavně situaci, způsobí stresovou reakci. Hranici mezi oběma póly podstatnou měrou určuje naše aktuální prožívání.

Vědci pátrali po odlišnostech struktury osobnosti a rozdělili jedince na dvě velké skupiny: A a B.

### **Osobnosti typu A:**

- sami jsou původci svého stresu
- zaměřují se na kariéru, jsou ctižádostiví
- jsou soutěživí
- pokoušejí se o několik věcí najednou
- snadno se začnou nudit
- jsou netrpěliví
- neustále spěchají
- silně orientovaní na výkon
- jsou perfekcionista
- odpočívají-li, trpí pocitem viny

### **Osobnosti typu B:**

- stres u nich vyvolávají druzí
- mají reálné cíle
- dokáží si získat nadhled
- věci berou jen tak vážně, jak je zapotřebí
- do ničeho se nevrhají po hlavě
- zachovávají si klidnou hlavu
- jsou uvolnění
- mají mnoho různých zájmů
- stanoví si priority, co je nepodstatné, odsunou na druhou kolej
- uvítají příležitost „vypnout“

## 3. Symptomy stresu

### Fyzické symptomy stresu

Je důležité naladit se na varující signály, které vám dává vaše tělo a začít si uvědomovat své vlastní fyzické symptomy stresu. Tyto signály vám říkají, kdy je potřeba přistoupit k akci pro uvolnění stresu.

Zamyslete se, jestli jste pozorovali ve svém těle kterýkoli z následujících symptomů stresu:

- rozmazané vidění
- poruchy ve střevech
- těžkosti s polykáním
- poruchy spánku a nespavost
- závratě
- sucho v ústech
- zrychlené dýchání
- zrychlený tlukot srdce
- bolesti hlavy
- vysoký krevní tlak
- zvracení nebo svírání žaludku
- špatné trávení
- bušení srdce
- záchvaty paniky
- vyrážky a alergie
- sexuální problémy
- zpocené dlaně
- napětí v krku, zádech a ramenech
- žaludeční vředy

### Symptomy stresu v chování

Zaznačte jakékoli symptomy v chování, kterých jste si všimli sami u sebe:

#### Počáteční varovné signály:

- jste velmi zaneprázdnění na to si povykládat
- jíte u psacího stolu nebo jídlo vynecháváte
- pijete hodně kávy
- reptáte kolegům na pracovní situaci
- pracujete příliš dlouho

#### „Začíná toho být příliš“

- podrážděnost a netrpělivost
- agresivní chování
- začínáte být rozčileni malými problémy, boucháte zásuvkami atd.
- bolesti hlavy a /nebo žaludeční příznaky
- více pijete a kouříte
- nespavost
- zapomnětlivost
- dezorganizace na stole nebo obsesní pořádnost

### „Potřebuji pomoc“

- neschopnost vypořádat se s pracovní náplní
- závratě a deprese
- menší choroby
- bušení srdce
- úzkost/záchvaty paniky
- nedostatek zájmu a soustředění
- neschopnost vykonávat jednouché úkoly
- nesociální chování
- ztráta energie
- vyčerpání

Všimněte si v které oblasti máte nejvíce zaškrtnutí. Napište si poznámky:

Všimli jste si některého z těchto symptomů u vašich kolegů? Jestliže ano kdy a koho?

Monitorujte v budoucnu své každodenní zdraví a chování. Míra stresu bude vždy existovat a může být prospěšná pro výkonnost. Všimněte si, kdy vás motivuje a kdy vás paralyzuje. Zeptejte se sami sebe, co je odpovídající a prospěšné a jestli by vám změna vašeho myšlení pomohla dosáhnout zdravotní rovnováhy.

Často již jen uvědomění si napětí, zhodnocení stavů a pocitů, které ho provázejí převede posouzení symptomů ze sféry emocí do sféry rozumové a vede to tím i k vlastní nápravě.

Podle studie časopisu Prevention magazine patří v současnosti mezi deset nejzávažnějších činitelů působících stres následující: (seřazeno podle důležitosti)

1. osobní finance
2. kariéra
3. příliš mnoho odpovědnosti
4. manželství
5. zdraví
6. děti
7. osamělost
8. sex
9. příbuzní
10. sousedé

## 4. Stres na pracovišti

Evropská unie definuje stres na pracovišti takto: „ Stres zapříčiněný pracovními podmínkami lze vymezit jako celkovou emocionální, kognitivní a fyziologickou reakci, včetně chování jedince, na nepříznivé a škodlivé faktory týkající se obsahu, organizace a prostředí práce. Tento stav se projevuje podrážděností a stísněností, případně až úzkostí a dále pocitem přetížení. „

- stres je druhou nejčastější nemocí související se zaměstnáním (po bolestech v zádech)
- tímto druhem stresu trpí více jak 25 % zaměstnanců v zemích EU (40 milionů lidí)
- zaměstnavatelé tím ztrácejí až 20 miliard euro za rok na absencích, prostojích a nákladech na zdravotní péči
- stres se má v budoucnu stát běžnou součástí auditu rizika na pracovišti
- za podstatné faktory pracovního stresu označilo 55 % zaměstnanců fakt, že nemají žádný vliv na to jaké dostávají úkoly a jak dlouho pracují.

### **Vliv pracovního stresu na jednotlivce a na organizace**

Lidé vnímají stres různými způsoby. Pracovní stres může u jednotlivců způsobovat různé druhy problémů. Například může působit neobvyklé a disfunkční chování v práci a přispívat ke špatnému fyzickému a duševnímu zdraví. Pracovní stres má také fyziologické a emoční vlivy. Fyziologickými vlivy jsou zvýšený krevní tlak, bolesti a námaha, závratě a snížená odolnost vůči méně závažným nemocem. Individuální znaky stresu jsou také okamžité tělesné změny, které mohou být spojeny s úzkostí, jako jsou změny srdečního tepu a dechové frekvence, svalové napětí, nevolnost nebo zvracení. Když jsou lidé ve stresu, mohou mít pocity hněvu, odporu nebo frustrace a pocity úzkosti nebo neovladatelnosti.

### **Když je člověk ovlivněn pracovním stresem, pak:**

- se stane podrážděným, ztrácí koncentraci, má špatnou paměť, problémy s učením
- není schopen odpočívat
- má problémy myslet logicky a dělat rozhodnutí
- méně si užívá svou práci a cítí se méně zavázaný ji dělat
- cítí se unavený, skleslý, úzkostlivý
- má problémy se spánkem
- ztrácí rovnováhu mezi prací a mimopracovním životem

Znaky stresu u jednotlivce mohou být znatelné pro kolegy nebo vedoucí. Těmito znaky jsou například zhoršení vztahů s kolegy, podrážděnost, nerozhodnost a snížená výkonnost. Mohou vyústit do nezdravých aktivit, jako je zvýšené kouření nebo konzumace alkoholu nebo braní drog. Stres neovlivňuje pouze zdraví zaměstnanců, ale také “zdraví” organizací. Mezi znaky “nezdravých” organizací patří velká fluktuace, zvýšené absence, snížený pracovní výkon, špatné dodržování pracovní doby a více stížností od zákazníků.

Na organizační úrovni může být pracovní stres pozorován jako zhoršená pracovní atmosféra. Zhoršení atmosféry je často úzce spojeno s pracovními vztahy a přímo ovlivňuje spokojenost a pohodu zaměstnanců. Navíc se může zvýšit počet dní zameškaných a organizací takto ztracených, z důvodu nemoci. To lze vidět hlavně v nárůstu krátkodobých nepřítomností z důvodu nemoci na 1 – 3 dny. Stres spojený s prací má vliv na kvalitu výroby a služeb stejně, jako na obraz firmy. Nábor nových a schopných zaměstnanců může být zhoršen, pokud je firma nahlížena jako špatný zaměstnavatel.

### **Vlivy stresu na organizaci jsou:**

- zvýšené absence
- pokles oddanosti pracovat
- zvýšená fluktuace zaměstnanců
- zhoršená výkonnost a produktivita

- zvýšení nebezpečných pracovních praktik
- zvýšení úrazovosti
- nárůst stížností od zákazníků
- zvýšení náchylnosti k právní nárokům uplatňovaným a akcím podniknutým stresovanými pracujícími

## **Kategorie rizik, která souvisejí s pracovním stresem nebo s psychologickými riziky:**

### **1. Obsah práce**

- Monotónní, nestimulující, bezvýznamné úkoly
- Nedostatek rozmanitosti
- Nepříjemné úkoly
- Odpuzující úkoly

### **2. Množství práce a pracovní tempo**

- Mít hodně práce nebo velmi málo práce
- Pracovat pod časovým tlakem

### **3. Pracovní doba**

- Striktní a nepružná pracovní doba
- Dlouhá pracovní doba bez sociálních kontaktů
- Nepředvídatelná pracovní doba
- Špatně navržené systémy směn

### **4. Účast a kontrola**

- Nedostatek účasti na rozhodování
- Nedostatek kontroly

### **5. Rozvoj kariéry, postavení, plat**

- Nejistota práce
- Nedostatek vyhlídek na postup
- Nesprávnost povýšení (nedostatek nebo přebytek kvalifikace)
- Práce s „nízkou sociální hodnotou“
- Úkolové mzdové systémy
- Nejasné nebo nespravedlivé systémy hodnocení
- Vysoká nebo nízká kvalifikace pro danou práci

### **6. Role v organizaci**

- Nejasná role
- Navzájem protikladné role v rámci stejné práce
- Zodpovědnost za pracovníky
- Neustálé zabývání se jinými pracovníky a řešení jejich problémů

### **7. Mezilidské vztahy**

- Neadekvátní, netaktní kontrola nebo kontrola bez podpory
- Špatné vztahy mezi spolupracovníky
- Šikanování, obtěžování a násilí
- Izolovaná nebo osamocená práce
- Neodsouhlasené postupy pro řešení problémů nebo stížností

### **8. Organizační kultura**

- Špatná komunikace
- Špatné vedení
- Nedostatek jasných představ o organizačních cílech a struktuře

## **9. Vyváženost vztahu domov – práce**

- Protikladné požadavky práce a domova
- Nedostatek podpory v práci pro domácí problémy
- Nedostatek podpory doma pro pracovní problémy

Příčiny stresu rovněž můžeme rozdělit do tří různých skupin:

### **VŠEOBECNÉ PŘÍČINY STRESU V PRÁCI**

- organizační problémy
- nedostatek zázemí
- dlouhá pracovní doba nebo pracovní doba bez sociálních kontaktů
- špatné postavení, mzda a vyhlídka na povýšení
- zbytečné rituály a postupy
- nejistota a nedostatek bezpečnosti

### **SPECIFICKÉ PŘÍČINY STRESU V PRÁCI**

- nejasné specifikace pracovní pozice
- konflikt rolí
- nerealisticky vysoké sebeočekávání (perfekcionismus)
- neschopnost ovlivnit rozhodování (bezmocnost)
- časté konflikty s nadřízenými
- izolace od podpory od kolegů
- nedostatek rozmanitosti
- špatná komunikace
- nekompetentní vedení
- konflikty s kolegy
- neschopnost dokončit práci
- bojování u zbytečných bitev

### **PŘÍČINY STRESU V PRÁCI SPOJENÉ S ÚKOLY**

- složití klienti nebo podřízení
- nedostatečné školení
- emoční zapojení s klienty nebo s podřízenými
- zodpovědnosti vyplývající z práce
- neschopnost pomoci nebo efektivně konat

## 5. Syndrom vyhoření

**Definice:** syndrom vyhoření je důsledkem dlouhodobě působícího stresu a nevhodného vypořádání se s psychickou i tělesnou zátěží.

Proces, jehož vyvrcholením je vyhoření, většinou trvá mnoho let.

### Příznaky syndromu:

- jedinec má pocit, že práci nezvládá, zpochybňuje význam a smysl práce
- na druhé působí nervózním, nespokojeným a podrážděným dojmem
- k prvním tělesným stížnostem patří problémy se spaním, bolesti hlavy, ztuhlý krk, bolesti zad, infekce, poruchy krevního oběhu, kolísání váhy (její úbytek či přibývání)

Nejohroženější skupinou jsou lidé pracující v pomáhajících profesích, např. lékaři, zdravotní sestry, učitelé, manažeři, jedinci, jejichž pracovní náplň je velmi tvořivá.

Každé zaměstnání má nějaké demotivační aspekty. Ale v opravdu „ničících zaměstnání“ převažují situace, které vyvolává vyhoření. V Japonsku už dokonce vytvořili termín „karoshi“, který znamená „smrt přepracováním“. Situace vedoucí k vyhoření se opakují. O jaké situace se jedná ukazuje uvedený seznam příznaků vyhoření.

### Jak velké je nebezpečí vyhoření ve vašem zaměstnání?

**INSTRUKCE:** Určete, jak často se v práci dostáváte do uvedených situací. Použijte stupnici od 1 do 9 pro každou situaci, 1 znamená „zřídka“ a 9 je „stále“. Sečtěte si vaše hodnocení, abyste získali výsledek.

#### BEZMOCNOST

1. Nemohu vyřešit úkoly, které jsou mi přiděleny.
2. Jsem ve svém zaměstnání jako v pasti, nemám na výběr.
3. Nemám možnost ovlivnit rozhodnutí, která se mě dotýkají.
4. Mohu být propuštěn a nic s tím nemohu dělat.

#### NEDOSTATEČNÉ INFORMACE

5. Není mi jasný rozsah mé práce a odpovědnosti.
6. Nemám informace, které potřebuji pro odvádění dobré práce.
7. Lidé, s kterými pracuji, moji práci nechápou.
8. Nevidím účel své práce.

#### KONFLIKT

9. Jsem uprostřed konfliktních zájmů.
10. Musím uspokojit navzájem si odporující požadavky.
11. Nesouhlasím s lidmi v práci.
12. Musím porušovat předpisy, abych mohl dělat svou práci.

#### ŠPATNÁ TÝMOVÁ PRÁCE

13. Kolegové mi hází klacky pod nohy.
14. Vedení protěžuje ostatní.
15. Politikaření v úřadě mi brání v práci.
16. Lidé spolu soutěží, místo aby spolupracovali.

## PŘEPRACOVÁNÍ

17. Moje práce zasahuje do mého osobního života.
18. Mám moc práce a málo času.
19. Musím pracovat ve svém volnu.
20. Příliš mnoho práce mi zabraňuje pracovat kvalitně.

## NUDA

21. Nemám co dělat.
22. Mám vyšší vzdělání, než jaké vyžaduje moje práce.
23. Moje práce na mě neklade žádné velké požadavky.
24. Většinu pracovní doby trávím rutinní úkoly.

## NEDOSTATEČNÁ ZPĚTNÁ KONTROLA

25. Nevím co dělám dobře a co špatně.
26. Nevím, co si mí nadřízení myslí o výsledcích mé práce.
27. Dostávám informace příliš pozdě, než abych se podle nich mohl zařídit.
28. Nevidím výsledky své práce.

## TRESTY

29. Můj nadřízený mě kritizuje.
30. Za mou práci je odměňován někdo jiný.
31. Moje práce není oceňována.
32. Jsem obviňován z chyb ostatních.

## ODCIZENÍ

33. Jsem izolován od ostatních.
34. Jsem jen malé kolečko ve velké organizaci.
35. Mám málo společného s lidmi, se kterými pracuji.
36. Nerad říkám lidem, kde pracuji a co dělám.

## NEJASNOST

37. Pravidla se stále mění.
38. Nevím, co se ode mne očekává.
39. Neexistuje souvislost mezi mými výkony a úspěchem.
40. Nejsou mi jasné priority, na které se mám soustředit.

## NEDOCENĚNOST

41. Moje práce mě neuspokojuje.
42. Mám málo skutečných úspěchů.
43. Můj postup není takový, v jaký jsem doufal.
44. Nejsem respektován.

## KONFLIKT HODNOT

45. Musím dělat kompromisy.
46. Lidé nesouhlasí s tím co dělám.
47. Nevěřím své společnosti.
48. Dělán jinou práci, než po jaké jsem toužil.

---

## HODNOCENÍ: RIZIKO VAŠEHO VYHOŘENÍ

- |         |   |
|---------|---|
| 48–168  | Nízké: podnikněte preventivní opatření.                           |
| 169–312 | Střední: Udělejte si plán, jak dát do pořádku problémové oblasti. |
| 313–432 | Vysoké: Nápravná akce je životně důležitá.                        |

## 6. Řízení stresu

Je několik věcí, které můžete začít dělat:

1. Nalézt způsoby, jak zmenšit počet požadavků, kterým musíte čelit.
2. Zlepšit svoje dovednosti čelit stresu.
3. Použít určitou kombinaci bodu 1 a 2.

Odborníci rozlišují tři vrcholy trojúhelníku manažerského stresu:



### POŽADAVKY

jsou trojího druhu:

**1. Pracovní požadavky** zahrnují například:

- Pracovní zátěž (kolegyně byla v rámci zeštíhlování propuštěna a vy musíte převzít polovinu jejích projektů.)
- Krátké termíny pro splnění úkolů
- Obtížní šéfové („Chci, abyste to dělal podle mne. Pokud se vám to nelíbí, támhle jsou dveře“.)
- Cestování
- Nároční zákazníci („Nemůžete-li mi to dodat do dvou dnů, obrátím se na konkurenci“.)
- Rozčilení zaměstnanci
- Osobnostní konflikty na pracovišti

## **2. Rodinné požadavky jsou neméně stresující**

To je dáno například rodinnými konflikty, společenským životem, nutností přizpůsobovat se partnerovi, nutností věnovat čas dětem, či starým rodičům, finančními problémy a obstaráváním osobních potřeb a záležitostí.

## **3. Osobní požadavky**

jsou ty, které ukládáme sami sobě. Je to například snaha o perfektnost („Na každou poradu musím být dokonale připraven“.). Nebo to, co jsme si uložili jako osobní povinnost („Každý den musím uběhnout pět kilometrů bez ohledu na počasí“.).

## **DOVEDNOSTI**

Dovednosti, které lidé používají, aby zvládli nejrůznější požadavky, zahrnují například konkrétní a kreativní dovednosti, emocionální inteligenci a také relaxační techniky.

### **1. Konkrétní a kreativní dovednosti.**

Manažer by měl do svého životního stylu zakomponovat složky, které napomáhají odbourávání stresu a působí rovněž preventivně. M.Karnsová (1995) uvádí výtah z výsledků bádání N. Garemzyho a E.J. Anthonyho. Strategie pro zvládání stresu má pak dvě roviny: konkrétní a kreativní dovednosti.

#### **Konkrétní dovednosti:**

- požádat o pomoc
- dobře organizovat
- řešit úkoly
- rozhodnout se
- plánovat a předvídat
- zapojit se
- být dobrý společník
- smysl pro humor
- dočasně si odřeknout uspokojení
- mít správnou představu o skutečnosti
- umění odmítnout

#### **Kreativní dovednosti:**

- dokázat „pustit věci z hlavy“
- věřit ve vyšší moc
- věřit v osobní účinnost
- abstraktně myslet
- optimismus
- pocit, že „někam patřím“
- schopnost starat se o druhé
- hravost
- citlivost vůči ostatním

- vyhýbat se „hrám“, které někoho obviňují nebo zahanbují
- vytvořit si odstup

## 2. Emocionální inteligence (EQ)

EQ zahrnuje pocity a vědomí. Lidé s EQ jsou v kontaktu se svými pocity a uvědomují si je: Co vás dokáže rozzlobit? V kterém okamžiku si uvědomíte, že vám stoupá tlak? Emocionálně inteligentní lidé si dokážou včas uvědomit signály svého těla. **Často je to náš vlastní postoj k požadavkům, který z nich dělá silné stresory.**

Zvládat stres také vyžaduje získat perspektivu, odstup od situace. Někteří vystresovaní lidé chápou skoro všechno jako otázku života a smrti. Emocionálně inteligentní lidé vnímají své emoce v širším kontextu.

### Složky emocionální inteligence:

- **sebeovládání** – schopnost zvládat a kontrolovat svůj emoční stav
- **sebeuvědomění** – znalost sama sebe, svých emocí a toho, co mi mé emoce sdělují
- **motivace** – schopnost využít energii emocí pro dosahování svých cílů
- **empatie** – schopnost rozpoznat a číst emoce druhých
- **sociální dovednosti** – navazování a udržování společenských vztahů a ovlivňování druhých

## 3. Relaxační techniky

Fyzická kondice a schopnost relaxovat ovlivňují schopnost zvládat stres. Většina odborníků doporučuje pravidelnou pohybovou aktivitu a používání relaxačních technik jako jsou **meditace a jóga**. Doporučují se například pětiminutové přestávky na protažení těla, krátké procházky, nebo jen to, aby se člověk utišil, zůstal chvíli v klidu. Rovněž se doporučuje zhluboka a pomalu dýchat a být si vědom dýchání. To je jeden z nejrychlejších způsobů, jak uvolnit napětí, relaxovat. Zábavné aktivity jsou rovněž důležité.

**REAKCE** – viz str. 3

## 7. První pomoc při stresu

### První pomoc při akutním stresu

1. V akutním stresu nikdy nic nerozhodujeme nebo se nesnažíme něco řešit. Výjimku tvoří situace kdy jde o záchranu života apod..
2. Počítejte v klidu do desíti.
3. Soustřeďte se na svůj dech a pomalu zhluboka dýchejte nosem, prodlužujte výdech.

#### a) v místnosti

- vstaňte a projděte se, zkuste jít ven, na chodbu, na WC, někam, kde budete chvíli sami
- je-li to možné, opláchněte si pomalu obličej studenou vodou
- podívejte se z okna a pozorujte oblohu, svět je krásný, zajímavý...
- v klidu pomalu vypijte sklenici chladné vody, soustřeďte se na pocity při polykání
- narovnejte páteř, přivřete oči a pomalu zhluboka dýchejte

#### b) venku

- rozhlédněte se a pozorujte krajinu a vaše okolí
- prohlédněte si oblohu, uklidňující je pozorování plynoucích mraků nebo korun stromů, letících ptáků apod.
- pokud máme možnost, opět se pomalu napijeme vody a soustředíme se na pocity při pomalém polykání
- soustředíme se na uvolňující dýchání, dýcháme zhluboka a prodlouženým výdechem

### **Stresem nahromaděná energie by měla mít možnost být spotřebována přirozenou cestou !**

Místo útoku nebo útěku by to mělo být pohybovými aktivitami včetně fyzické práce. Výzkumy dokazují, že pohybová aktivita stimuluje vylučování noradrenalinu, enkefalinu a endorfinů, které napomáhají pozitivnímu přeladění organismu při cvičení a po něm. Při pohybu je též spotřebováván adrenalin, který jinak vyčerpává energii a snižuje efektivnost práce srdce. Cvičení tedy pomáhá organismu vypořádat se s napětím, je klíčem k dobrému spánku a předpokladem mentálního zdraví.

## 8. Další činnosti snižující stres

Zde je seznam činností, které můžete použít k snižování stresu.

- **Nepotlačujeme své pocity:** Pocity slouží jako signály toho, co prožíváme. Za pocity se nestydíme. Když se naučíme rozpoznávat a přijímat své pocity, snáze se s nimi naučíme vyrovnávat.
- **Podělme se s ostatními o své pocity.** Sdílením starostí se nám většinou uleví. Také to přispívá k budování mezilidských vztahů. Je lepší se o své pocity podělit, než je v sobě dusit. („Sdělený žal, poloviční žal“.)
- **Budujeme si „své místo pod sluncem“.** Často pomůže, když trávíme čas s přáteli nebo s rodinou, s lidmi, kteří nás mají rádi.
- **Pišme, pišme, pišme.** Vedení deníku je dobrý způsob, jak porozumět svým pocitům. Pro některé lidi je psaní deníku jako rozhovor s nejlepším kamarádem.
- **Poplácejme se po zádech.** Napišme si seznam věcí, které nám jdou dobře a připíchněme si ho někde, kde na něj uvidíme každý den. Přiznejme si a oceňme své zásluhy.
- **Cvičení.** Tělesná námaha pomáhá redukovat nepříjemné pocity. Nepomůže k porozumění těmto nepříjemným pocitům, ale přispěje k jejich uvolnění.
- **Naučme se relaxačním technikám a použijeme pozitivní představivost.** Zaujměme pohodlnou polohu na podlaze, na posteli nebo na židli, a představujeme si, jak negativní pocity postupně naše tělo opouštějí. Zhluboka dýchejme.
- **Naučme se zdravým způsobům, jak se odreagovávat.** Poslouchejme svou oblíbenou hudbu, pusťme si film, běžme se projít nebo si čtème.
- **Občas si něco dopřejme.** Když cítíme, že jsme ve stresu, udělejme něco jen pro radost či zábavu. Budeme se cítit lépe. Příklady: bublinková koupel, oblíbený moučník apod.
- **Přijmeme své pocity takové, jaké jsou.** Veškeré pocity, i ty nepříjemné, jsou nám vlastní a jsou naší součástí. Pocity přicházejí a odcházejí. Když máme pocit, že máme černý den, vydržme. Brzy se to změní.
- **Poradíme se s někým, kdo ví, o co jde.** Když máme problémy, se kterými si nevíme rady, je čas promluvit si s odborníkem. Může to být psycholog, poradce, duchovní, lékař.

## 9. Použitá literatura

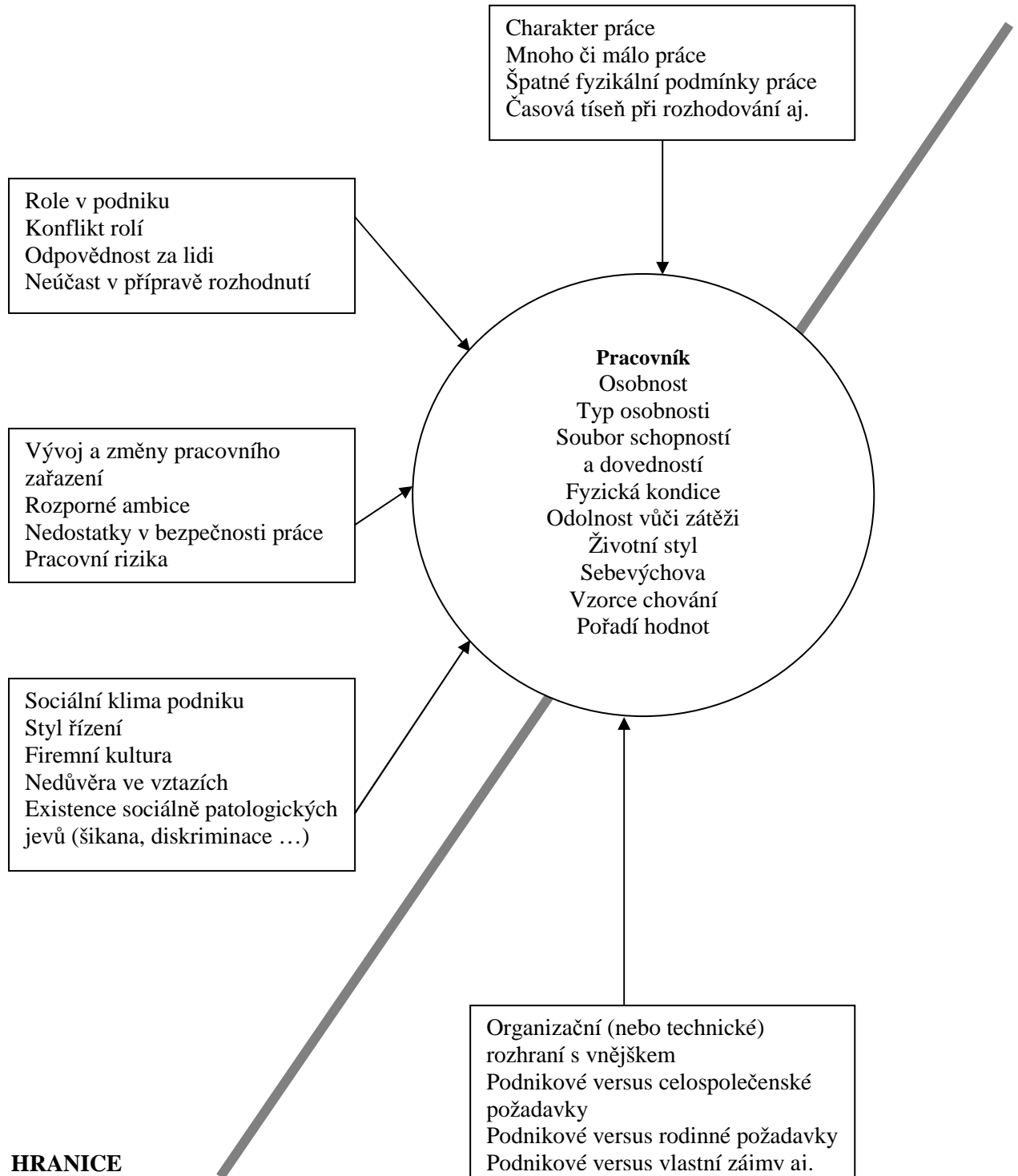
- Clegg B. Stress management, Brno: CP Books, 2005  
Davidson J. Jak zvládnou stres, Praha: Pragma 1998  
Eger L. Stres, prevence a management stresu. Plzeň: ZČU, 1997  
Izrael R. Jak se prosadit v zaměstnání. Praha: Computer Press, 2001  
Karnsová M. Jak budovat dobrý vztah mezi učitelem a žákem. Praha: Portál, 1995  
Kraska – Lüdecke K. Nejlepší techniky proti stresu. Praha: Grada Publishing, 2007  
Potterová B. Jak se bránit pracovnímu vyčerpání, Praha: Votobia, 1997  
Wilson P. Základní kniha relaxačních technik, Praha: Votobia, 1997

Časopis Moderní řízení  
McLeod R. Can – Cope, 2000

## 10. Přílohy

Stresové situace z pohledu zaměstnance	18
Emocionální hranice	19

## Zdroje stresu z pohledu zaměstnance (Uzel J.: 2008)



# Emocionální hranice

**Motto: dobré hranice dělají dobré vztahy.**

Emocionálně nezpůsobilí lidé nemají zdravé hranice mezilidských vztahů. Místo toho mají výzbroj (schopnosti), které jim brání jakkoli se otevřít a navázat (či zavázat).

Máte-li vztah s někým, kdo má slabé hranice, potřebujete sami mít hranice velmi dobré, aby jste nebyli devalvováni a zraňováni.

Všichni jsme nějak psychicky zraněni a zraňováni.

Základem dobrých hranic je pozice a postavení řešitele i přiměřená asertivita.

Dobré hranice lidem umožňují omezit vstup ostatních lidí do jejich života a emocí, aniž by jste je zcela odřízli.

Když si udržujete dobré a jasné hranice, pomáháte tím partnerovi, jehož hranice jsou nejasné, aby navázal lepší spojení, protože jen tak budete oba čitelnější a emocionálně bezpečnější.

## Lidé s „dobrymi“ hranicemi

- jsou asertivní
- zůstávají v pozici řešitele problému
- sdělují své vlastní pocity, protože jsou ve spojení se svými emocemi
- udržují soukromé informace v soukromí
- nedávají nevhodné dary a nezavazují jimi
- nenavazují a nepřijímají nevhodné kontakty
- ve svých životních rolích vystupují jasně a srozumitelně
- mají jasné a čitelné emoce
- jsou schopni rozpoznat špatné hranice u druhých lidí, nepomlouvají a neříkají všechno
- nedovolí vlastní zneužití (sexuální, fyzické, slovní či emocionální)
- nedovolí ostatním, aby za ně definovali skutečnost
- nedovolí ostatním, aby i jinde brali nebo dávali bez omezení
- nečekají, že ostatní budou automaticky uspokojovat jejich potřeby