

UNIVERZITA KARLOVA

**MODUL II.
PROGRAM ROZVOJE
MANAŽERSKÝCH KOMPETENCÍ**

2. ZVLÁDÁNÍ PRACOVNÍHO STRESU

PhDr. Alexandra Fonville, Ph.D.



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

Podpořeno projektem **Zvýšení kvality vzdělávání na UK a jeho relevance pro potřeby trhu práce.**

Registrační číslo: CZ.02.2.69/0.0/0.0/16_015/0002362

Témata, kterým se sylabus věnuje:



Sylabus Vás provede následujícími klíčovými tématy: Co je to stres, jak ho běžně zvládáme a jak ho zvládat co nejlépe, co je syndrom vyhoření a jak se mu bránit, jaké jsou typy relaxačních technik a jak je začlenit do vlastního systému nástrojů na zvládání pracovní zátěže. Zmíníme způsoby aktivního zacházení se zátěží a nabídneme možnosti, jak se nad ní zamyslet.

Cílem sylabu je podpořit maximálně efektivní zvládání stresu a prevence syndromu vyhoření, tak, aby práce byla plnohodnotnou, ale radostnou, a nikoli ubíjející složkou životního stylu účastníků.

U každé podkapitoly Vám nabídneme určitý **teoretický vhled do problematiky**. Dále **cvičení**, které bude mít podobu návodu relaxačních technik, nebo sebereflexi. Ke každému úkolu Vám nabídneme **vodítka a interpretační klíče**. To Vám umožní se nad problematikou zamyslet, získat náhled na to, jak pracovní zátěž zvládáte a jak ji případně zvládat ještě lépe.

1 Pohádka o stresu

Je to příhoda, vztahující se k dávným lidem. Dává rámeček našemu prožívání emocí, vykládá nám, proč se chováme tak, jak se chováme, a umožňuje nám vidět sama sebe ze širší perspektivy. Tak tedy:

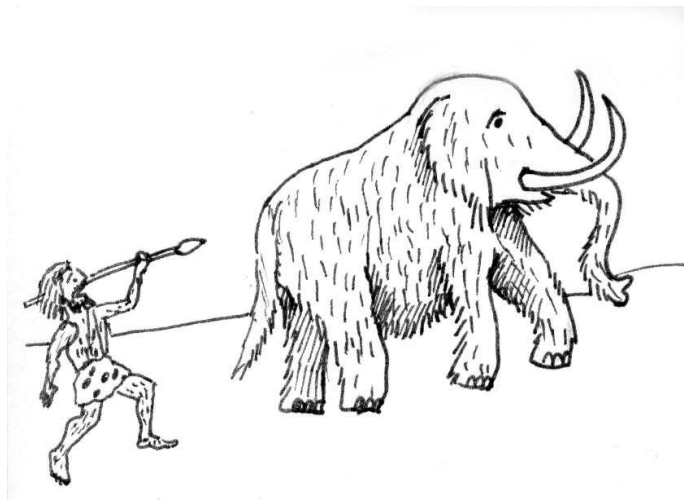
Jednou takhle dávný člověk-pračlověk loví mamuty. V okamžiku, kdy mamuta uvidí, začne pracovat jeho vegetativní nervstvo tak, aby pro něj bylo snadné buď mamuta lovit, nebo – pokud to začne vypadat špatně – před mamutem utéct. Toho se dá dosáhnout celkovou aktivizací organismu – krevním řečištěm začne proudit více vyloučeného adrenalinu, cévy se stáhnou, krevní tlak se zvýší, příčně pruhované svaly se prokrví – pračlověk se stane rychlejším, bystřejším, prostě je „na všechno připraven“. Zároveň ovšem jeho tělo v té chvíli moc netráví, neodpočívá ani nemá náladu na sex či na něco dobrého. To si náš pračlověk vynahradí až při návratu z lovu, v rodné chýši, kde bude po vynaložené námaze relaxovat při opékání mamutího chobotu.

Takhle nějak to měla „tetička evoluce“ vymyšlené, odzkoušené a zajeté několik set a tisíc generací, tak jak Homo Sapiens kráčel paleolitem a neolitem. Potom se – a během historické chvíle – situace drasticky změnila. Místo mamutů se dnes připravujeme na zápolení pracovní a pouliční, náš život není ve stálém ohrožení rozzuřeným mamutem a k období mamutího

chobotu si v domovské chýši pouštíme HBO. Tyto akce však podnikáme s biologicky a fyziologicky stále stejným tělem, s vrozenými postupy prověřenými přirozeným výběrem mnoha statisíců let. A tak v okamžiku zátěže spouští naše tělo ono známé „udeř – uteč“ a nebere ohled na to, že před námi nestojí mamut, ale náš šéf. Protože nám však společenské vychování a prozíravost brání tento program realizovat, zůstává ona aktivizace nevyužita, vychází jaksi naprázdno. Tělo se potom chová obdobně jako motor, který na neutrálu túrujeme do vysokých otáček – nesvědčí mu to. Navíc v každodenním životě nemáme jen jeden zatěžující podnět, jednoho mamuta, ale mnoho malých „chobotnatců“ vztekale dupajících po naší nebohé psychice a aktivizujících náš organismus bez možnosti náležitého vybití.

Cvičení 1

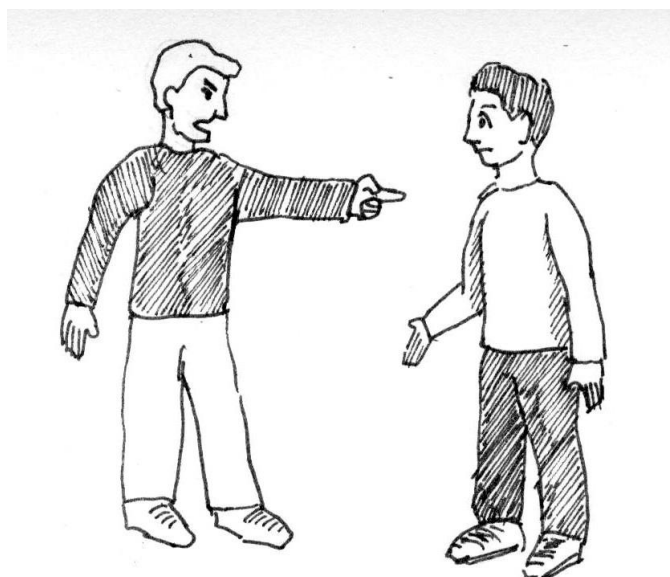
Ke kresbičce mamuta si můžete na papíře seřadit několik nejdůležitějších „situací na lovu“, které jste absolvovali během posledního týdne – váš organismus zareagoval na zátěž, ale neměli jste možnost zaútočit nebo se spasit útekem.



Vyhodnocení a interpretační klíč:

Fyzikální faktory:	Fronta před pokladnou ve vedru, sbíječka vedle bytu, kolona na dálnici...
Sociální faktory:	Konflikt s kolegou, obtížný student, nicneříkající porada...
Další faktory:	Např. prožívání smyslu, kulturní omezení, frustrace z kariéry, probíhající pandemie, klimatické změny...

No a následky aktivizace organismu v reakci na krizovou situaci (tedy jednoslovně zátěž – stres) se mají tendenci v našem těle hromadit. Bez patřičného vybití potom u sebe můžeme zaregistrovat napětí pračlověka na lovu, ale bohužel i ve chvílích odpočinku. Všechny ty symptomy typu nespavosti, snížení sexuální apetence (chuti), špatného trávení, vysokého krevního tlaku se dají krásně zarámovat touto jednoduchou teorií. Duševní hygiena je potom od toho, jak se stresory (rozuměj podněty vyvolávající stres) a se stresem samotným zacházet tak, aby náš život byl ve znamení fyzického a duševního zdraví a náš mamutí chobot nám v chýši dobře chutnal.



Co se dá vyvodit z mamutího příběhu:

- Každé naštvání, rozladění, obava či zkažená nálada, kterou nám způsobí každodenní život, se dá vykládat jako pozměněná reakce útok/útěk. Pokud si dokážeme nalézt náhradní činnost, která bude našemu tělu připadat jako boj nebo fyzicky náročný únik, budeme si připadat tak dobře, jak jen můžeme – protože v tu chvíli reagujeme přirozeně.
- Tělu je jedno, jestli bušíme kyjem do šéfa, nebo rukou do boxovacího pytle. Nám to většinou jedno není, protože nám záleží na pracovním postupu. Je tedy užitečné vymyslet si takovou náhradní činnost, která tělu uleví a nás neohrozí.
- Pokud s čistým svědomím nemůžeme říct, že se cítíme v práci po všech stránkách v pohodě, je dobré přemýšlet, jak se zátěží naložit. **Ignorování mamutů se může vymstít.**

Cvičení č. 2

Jaké postupy využívám, aby mě mamut neohrožoval?	Jak často?	Funguje to?
<ul style="list-style-type: none">• ...• ...• ...		(zkuste známkovat, jako ve škole):

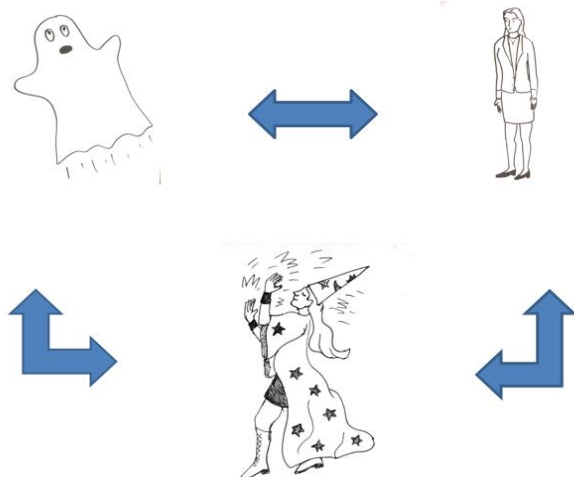
Vyhodnocení a interpretační klíč: Přehled způsobů pro zvládání stresu “ze života“

V první řadě je nutné si uvědomit, v duchu si říct, že se chystám na „manévr“ proti vzteku. Každý má svoji techniku, která je na něho účinná, její parametry jsou zejména: použitelnost v běžném pracovním životě a časová nenáročnost.

Uváděné tipy:

- sdílení („Petr mi už zase vynadal.“)
- papír (několikrát přehnout a pak ho s vypětím všech sil roztrhnout)
- napsat na papír (co je na papíře, není už v hlavě)
- změna prostředí (jít na balkón, otevřít okno a zhluboka se nadechnout)
- počítat (počítáním do pěti se uklidním)
- boxovat
- ničit (porcelán, dětské pastelky atd.)
- jídlo/pití (cokoli, co přijmu, přispěje k přeladění, např. hlt vody, kousek čokolády – ale nezvyšovat příděly!) a mnohé další.

2. Principy regulačních technik – model Psychika-Tělo-Kouzlo



Regulační techniky ovlivňují tělo a psychiku – směrem, kterým chceme. Nejlepší způsob, jak ovlivníme psychiku, je přes tělesnou schránku, a nejlepší způsob, jak ovlivníme tělo, je přes psychiku – zcela podle výše uvedeného schématu. Tělo a psychika jsou těsně spjaty („psychofyzické kontinuum“).

Příklady postupů, které mohou být „kouzlem“:

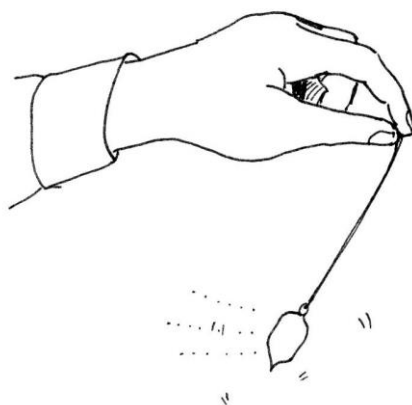
- Sugescie a imaginace
- Změna vědomí
- Soustředění – pozornost
- Napětí/uvolnění
- Pomalý cyklický pohyb, práce s dechem...

3. Sugescce a autosugescce, imaginace

Jsou technikami kategorie psychika-tělo. Využívají moci slova, síly vizuální představy a principu ideomotorického pohybu.

Cvičení č. 3

Potřebujeme k němu siderické kyvadélko neboli pendl, používaný našimi dědečky a babičkami stejně jako virgule pro kontakt s nevědomím (většinou k odpovědi na otázku, zda bude narozené miminko chlapeček nebo holčička.). Pendl tvoří jakýkoliv drobný předmět, zavěšený volně na provázku či řetízku mezi prsty. V okamžiku, kdy ho budeme volně držet, je pendl v podstatě nehybný. Potom si ve svém psychickém prostoru – představě, myslí, vědomí nebo jak tomu chceme říkat – vytvoříme představu nějakého pohybu (např. kývavý pohyb zprava doleva, dopředu – dozadu, kolečko po směru a proti směru hodinových ručiček). Podržíme-li tuto představu nějakou dobu, zjistíme, že pendl spontánně, bez našeho volního úsilí, vykonává právě onen představovaný pohyb. (Před více než 150 lety tento pokus publikoval pan Galton).



Vyhodnocení a interpretační klíč – pojem „sugescce“:

Psychologové rozlišují mezi chováním a jednáním. Jednání označuje takovou činnost člověka, která je vědomá, podřízená rozhodnutí – „teď zvednu ruku, teď pohnu hlavou – staň se!“.

Možná byste řekli, že takové činnosti jsou pro nás typické, ale ve skutečnosti jich vykonáváme strašně málo. Stačí si uvědomit, kolikrát za minutu pohneme rukou, přisedneme si, přehodíme nohu přes nohu, aniž o tom přemýšlíme.

A teď se prosím zamyslete nad tím, jaké by to bylo tyto podvědomé, automaticky pracující činnosti ovládat. V mnoha případech by to jistě nadělalo více škody než užitku. Existuje například jedna hrůzostrašná hororová povídka o muži, který si musel pořád tlouct vlastním srdcem, aby se mu nezastavilo, a tím pádem neměl čas na žádnou jinou činnost. V mnoha dalších případech bychom ale roli „Já“, zasahující do pochodů našeho vlastního těla, celkem uvítali. Mnohokrát například nechceme být unavení a potřebujeme ještě něco udělat, potřebujeme být soustředění na svou práci a nenechat se rozptýlit, nebo se naopak přeladit a myslet na něco jiného než na problémy, které nám zrovna leží v hlavě.

Ovlivňování řídicích struktur těla naším „Já“ prostřednictvím slov psychologie označuje pojmem autosugesce.

Užití autosugescí nám tak může přispět k plnějšímu prožívání života a harmonickému soužití našeho vědomí s tělem a nevědomými složkami psychiky. Mnohdy nám užití autosugescí může napomoci vylepšit tělesné zdraví – prostřednictvím našeho nevědomí můžeme posílit imunitní systém, regenerační schopnosti organismu i jeho celkovou výdrž.

Kdy sugesci provádět?

- Nejjednodušší způsob, jak užít sugesce k vlastní regulaci, je její opakování v bdělém stavu – např. ráno několik minut před zrcadlem.
- Dalším způsobem je mít sugesci neustále na očích – např. napsanou na papírku na nočním stolku či pracovním stole, v koupelně apod.
- Velmi funkční varianta je opakování sugescí ve změněném stavu vědomí, např. před spánkem, po probuzení nebo při cvičení autogenního tréninku...

Pravidla pro sestavování sugescí

- Sugescie je krátká, jednoduchá větička, vyjádřená slovníkem malého dítěte – naše nevědomí má poněkud dále k logice a cizím slovům, osvojeným v průběhu vzdělávání. Sugescie „Moje transcendentální ego je stále více spirituální“ prostě nezabírá. Správně např.: „Pravá ruka je teplá“, „je příjemné tady ležet“.
- Výroky formulujeme pozitivně: „bolest odchází“, „moje hlava je čistá a chladná“, „jsem příjemně svěží“.
- Špatně: „nic mě nebolí“, „nejsem unavený“, „nemám žádné pocity viny“.
- Gramaticky se vyvarujeme rozkazovacího a podmiňovacího způsobu, sugescie formulujeme v průběhové přítomnosti: „Stávám se klidným“, „Jsem klidný a příjemně uvolněný...“, „Dorty jsou mi lhostejné“.
- Špatně: „Chtěl bych být klidnější“, „Měl bych méně pít“, „Musím být uvolněný“ – oslovujeme přece naše podvědomí, ne vlastní vůli či morálku.
- Sugescie by neměla jít přímo proti stavu, ve kterém se zrovna nacházíme – známé Werichovo „spát se mi chce, co se mi chce, spát!“ z pohádky Byl jednou jeden král. Lepší je dosahování plánovaných stavů nepřímou

cestou – např. „stávám se pomalu stále více ospalým“, „začínám být ospalý“.

- Dobré jsou formulace, které kumulují přídavná jména a opisují jednu věc různými způsoby, např.: „Cítím se dobře, pohodlně a klidně, je mi příjemně ...“, a které nějak rozvíjejí probíhající děj „stávám se více ...“, „jsem už úplně...“.
- Můžeme použít vhodného příměru, metafory. Příklad vede k představě, a ta může mocně zapůsobit na naše podvědomí názorným, „vnitřním zrakem viděným“ obrazem. Příklady: „Moje mysl je jasná a čistá jako letní obloha“, „Mou hlavou protéká chladný potůček křišťálově čisté vody“, „soustředím se tak, jako když střelec míří na terč“ ...
- A ještě jedna možnost: Velmi efektivní metodou umocnění účinku sugescí je jejich zveršování – rytmičtý, i primitivní verš má větší moc působit na naše podvědomí.

Univerzální sugesce:

„Každým dnem, každou hodinou
se mi daří stále lépe a lépe.“



Cvičení č. 4

Zkuste sestavit vlastní sugesci tak, aby odpovídala výše zmíněným pravidlům.
Zvolte rámeček pro zavedení a praktikujte několik dní.

Vaše sugesce – text:	
Kdy a kde, kolikrát budu cvičit:	
Jak to bylo doopravdy:	
Jak to zabralo:	



Vyhodnocení a interpretační klíč – příklady sugescí:

- Víím, kdy mám nechat prostor ostatním.
- Jsem oporou týmu, v týmu dokážu podporu najít.
- Dělá mi radost, když umím zodpovědět dotazy.
- Spánek přichází snadno a rychle, přináší mi dobrý odpočinek. Krásně se vyspím.
- Všechny orgány mého těla pracují správně, tak, jak mají.
- Když se rozhodnu, daří se mi měnit svoje chování.
- Cítím se vyrovnaně, mám příjemnou náladu.
- Každý den se najde něco, co mi udělá radost.
- Teď usnu, až se probudím, dokážu se správně rozhodnout.
- Lidi kolem sebe mohu vnímat jako příjemné a zajímavé.
- Nacházím rovnováhu mezi „vyhovět“ a „prosadit si“.
- Umím odpouštět.

4. Další techniky psychika – tělo:

Všech pět pohromadě

Technika nenápadná, vhodná k provádění téměř kdekoli, třeba v MHD. Slouží k uvědomování si sama sebe, zakotvení ve světě a kontaktu s ním. Výborně též slouží jako jakási „duševní rozcvička a docvička“ na začátku a na konci provádění jakékoli delší regulační techniky.

Provádíme přenášením pozornosti do různých kanálů, kterými k nám proudí informace o světě – pět pohromadě znamená vlastně pět smyslů. V první fázi doširoka otevřeme oči a všimneme si, jaká data přenášejí do našeho mozku. Setrváme u tohoto obrazu 2-3 sekundy a přeneseme svoji pozornost ke zvukům, které slyšíme (oči přitom už můžeme zavřít). Potom následuje chvílka pozornosti věnovaná našemu čichu (s hlubokým nádechem), chuti a pocitu v ústech, hmatu a kontaktu povrchu našeho těla s okolím, a nakonec inventura našich vnitřních, tělových pocitů, popř. nálady. Pokud tuto techniku použijeme na závěr regulačního cvičení, postupujeme obráceně – od vnitřních pocitů až ke zrakovému kontaktu s okolím. Uzemnění pomocí „Všech pět pohromadě“ je technika, jejíž efekt pocítíme zejména v případech, kdy „uzemnění“ nejsme. Za normálních okolností, ve stavu bdělého soustředění, by efekt změny v prožívání před a po provedení techniky měl být minimální. Jinak tomu ovšem je, bloudíme-li myšlenkami jinde, než chceme či máme.

Cvičení č. 5 (jen proto, abyste zvýšili svou citlivost k sobě samé/mu)

Proveďte techniku „Všech pět pohromadě“; co Vám proběhne hlavou jako první, jakou myšlenku nebo emoci po cvičení zachytíte?

5. Techniky „tělo-psychika“

Jsou založeny často na nějakém „tělocviku“. Typicky využívají sled napětí a uvolnění svalů k navození pocitu odpočinku, probuzení, nebo naopak uvolnění. Následující cvičení je velmi univerzální a je vhodnou ilustrací toho, že se jedním postupem dá dosáhnout několika různých efektů – zacvičíme-li ho pomalu a procítěně s delšími pauzami, dokážeme se hluboce uvolnit. Rychlé a intenzivní cvičení je zase ekvivalentem studené sprchy.

Cvičení č. 6

Progresivní relaxace

Progresivní relaxace je střídání zatnutí a uvolnění svalů v cca pětisekundových intervalech tak, aby pokrylo celé tělo. Celý postup cvičení vypadá takto:

- V sedě s rovnými zády a chodidly celou plochou na zemi či v leže, pozice „mrtvoly“:
- Obě ruce před sebou, roztahujeme prsty co nejdále od sebe.
- Obě ruce před sebou, zatínáme v pěst.
- Obě ruce podél těla, přitahujeme pěsti k ramenům.

- Obě ruce podél těla, vtahujeme hlavu mezi ramena (pozn.: opatrně při problémech s krční páteří, můžeme ji napravit...nebo taky ne).
- Obě ruce podél těla, tlačíme bradu skrze hrudník do podložky (opěradla)
- Obě nohy natažené, tlačíme špičky co nejvíce do země.
- Obě nohy natažené, přitahujeme obě špičky co nejvíce ke kolenům.
- Zatínáme svaly lýtek, stehen a hýždí, nestahujeme však hýždě k sobě, máme uvolněné břicho a chodidla (tento cvik patří k nejobtížnějším, celkem nic se však nestane, budete-li mít např. břicho zaťaté).
- Zatneme postupně hýždě (stahujeme k sobě), břicho, záda hrudník a ramena (opakuje se, kontrakce těchto svalů jsou vzhledem k umístění našich vnitřních orgánů zvláště důležité).
- Vytáhneme obočí co nejvíce nahoru tak, jako bychom se hodně divili (častá námitka proti tomuto cviku, že totiž dělá vrásky, je mylná. Naopak, aktivizací svalů čela a odvedením jejich chronického napětí proti vráskám bojuje).
- Stáhneme obočí a lícní svaly tak, aby naše oči byly jen úzkou čárkou (pozor na zvýšený nitrooční tlak, jinak tento cvik prospívá zraku a zlepšuje koordinaci očních svalů).
- Stáhneme ústa do úzké čárky (přísná pusa).
- Stáhneme dásně a ukážeme zuby (vrčící pes, popř. přehnaná varianta úsměvu).
- Silně vysuneme čelist (kovbojská brada).
- Opřeme jazyk špičkou o patro a silou jej zatneme (není příliš pozorovatelné, můžeme mít maximálně mírně pootevřená ústa).
- Vší silou vyplázneme jazyk (otevřená ústa), opakujeme vyplazení jazyka spolu s prvním cvikem (roztažení prstů), s představou, že přebytečná energie odchází ústy a konečky prstů pryč a hlasitým výdechem (áááá).

Vyhodnocení a interpretační klíč

Progresivní relaxace: Jak to dopadlo?

Jak jsem na to šel/šla (podle návodu, nebo jinak?):

Pozitivní efekty:

Obtíže:

Spokojenost s fungováním (třeba na škále 1–5, jako ve škole):

Další techniky „tělo – psychika“:

Cvičení vhodné pro krátkodobou koncentraci před akcí – třeba před vystoupením, náročným rozhovorem, situací, která vyvolává stres...

Technika Háček

- Tři hluboké nádechy a dlouhé pomalé výdechy (břišní, brániční dýchání).
- Při prvním nádechu si představujeme v nejvyšším místě hlavy háček, za který nás nějaký provázek vytahuje nahoru.
- Při druhém nádechu si můžeme představit proud vody, procházející naší páteří od kostrče až do temene, kde tryská ven.

- Při třetím nádechu si potom můžeme představit naši páteř jako barevné korálky na gumičce, které se při nádechu roztáhnou a při výdechu poskládají do správné polohy.
- Při dokončení výdechu můžeme navíc přenést svoji pozornost k chodidlům, popř. sedadlu a opěradlu, a zachytit tak kontakt se zemí, od kterého načerpáme potřebnou stabilitu (pocit pevné půdy pod nohama).

Cvičení vhodné po náročné situaci, kdy potřebujeme vybit přebytečné napětí, fyzicky „lovit mamuta“ ...

Luk a šíp

Luk a šíp je technikou zaměřenou na rychlé odreagování vnitřního napětí, agrese apod.; zkrátka něčeho, čeho se chceme zbavit, „vystřelit pryč“. Princip spočívá ve střídání svalového napětí a uvolnění. V základním postoji nakročíme jednou nohou vpřed, natočíme tělo bokem a zdvihneme obě ruce nad hlavu. Imaginujeme velmi silný, obtížně napínatelný luk, takže pro vypuštění šípu musíme zatnout všechny svaly rukou, ramen i zad. Po natažení luku vypustíme šíp a všechny svaly uvolníme. Šíp odlétá a s ním i veškeré naše napětí. V případě potřeby postup můžeme 2–3x zopakovat. Platí, že vydatnější zatětí svalů a následné uvolnění s sebou nese větší regulační efekt. Hrubou chybou je imaginace cíle letícího šípu. Je třeba posílat ho prostě pryč.

Cvičení č. 7

Navrhněte několik situací, kdy je užitečné použít krátké, a kdy naopak delší regulační techniky. Dokážete na ně najít v průběhu pracovního dne čas?

- ...

- ...

- ...

- ...

Vyhodnocení a interpretační klíč:

Jednou z největších nesnází s regulačními technikami není to, že by byly nějak obtížné, nesnadno naučitelné nebo nedostupné. Problém je v jejich cizosti a v tom, že se těžko přesvědčujeme k provedení regulační techniky, když ji potřebujeme. V tomto případě cvičení dělá mistra.

V následující tabulce zkuste zachytit „indikace“ a „recepty“ tak, aby se potkaly Vaše zkušenosti se stresovými situacemi a výše uvedené regulační techniky. Která z nich je Vám nejsympatičtější, proč?

Popis situace	Vhodná regulační technika

6. Syndrom vyhoření

V průběhu téměř 30 let výzkumu tohoto problému se objevila ve světové literatuře řada pojetí a vymezení syndromu vyhoření, jež se často v různých aspektech vzájemně liší. Lze však konstatovat, že většina pojetí se shoduje alespoň v následujících bodech:

1. Jde především o psychický stav, prožitek vyčerpání.
2. Vyskytuje se zvl. u profesí, obsahujících jako podstatnou složku pracovní náplně „práci s lidmi“.
3. Tvoří jej řada symptomů především v oblasti psychické, částečně však též v oblasti fyzické a sociální.
4. Klíčovou složkou syndromu je zřejmě emoční exhausce, kognitivní vyčerpání a „opotřebení“ a často i celková únava.
5. Všechny hlavní složky tohoto syndromu resultují z chronického stresu (Kebza, Šolcová, 2003).

Stav vyhoření avizuje celá řada symptomů, které se mohou vyskytovat v různé míře ve všech složkách osobnosti: v oblasti psychické, fyzické i sociální. Za klíčové je považováno emoční a kognitivní vyčerpání a opotřebení, odosobnění (depersonalizace) a celková únava. Příznaky syndromu vyhoření se zpravidla neobjevují naráz, ale postupně. Jedná se o plíživý psychický proces, postupující v několika etapách, které bývají různě vymezeny (Urbanovská, 2011).

Syndrom vyhoření vzniká v procesu interakce mezi jedincem a situačními podmínkami a jeho vývoj má **3 fáze**:

- 1) nerovnováha mezi požadavky zaměstnání (práce) a schopnostmi jedince těmto nárokům dostát (stress);
- 2) bezprostřední krátkodobá emocionální odpověď na tuto nerovnováhu – pocity úzkosti, tenze, únavy a vyčerpání (strain);
- 3) změny v postojích a chování – tendence jednat s klienty neosobně a mechanicky (jedná se o defenzivní chování, psychologický únik ze situace,

kteřá se nedá zvládnout aktivním řešením problémů). (Kebza, Šolcová, 2003, Kallwas, 2007).

Cvičení č. 8

Na následující stránce si můžete zkusit si orientační dotazník, který se používá pro pracovníky v sociálních službách a pro profesionály, kteří hodně pracují s klienty. V různých variacích se vyskytuje už od autora pojmu bur out syndrom, pana Freudenbergera.

U každé položky prosím zaškrtněte, do jaké míry se vás jednotlivé výpovědi týkají.

Potom všechny body sečtěte.

vždy často někdy zřídka nikdy

1. Obtížně se soustředuji	4	3	2	1	0
2. Nedokážu se radovat ze své práce	4	3	2	1	0
3. Připadám si fyzicky „vyždímaný/á“	4	3	2	1	0
4. Nemám chuť pomáhat problémovým klientům	4	3	2	1	0
5. Pochybuji o svých profesionálních schopnostech	4	3	2	1	0
6. Jsem sklíčený/á	4	3	2	1	0
7. Jsem náchylný/á k nemocím	4	3	2	1	0
8. Pokud je to možné vyhýbám se odborným rozhovorům s kolegy	4	3	2	1	0
9. Vyjadřuji se posměšně o klientech nebo jejich požadavcích	4	3	2	1	0
10. V konfliktních situacích na pracovišti se cítím bezmocný/á	4	3	2	1	0
11. Mám problémy se srdcem, dýcháním, trávením apod.	4	3	2	1	0
12. Frustrace ze zaměstnání narušuje moje soukromé vztahy	4	3	2	1	0
13. Můj odborný růst a zájem o obor zaostává	4	3	2	1	0
14. Jsem vnitřně neklidný/á a nervózní	4	3	2	1	0
15. Jsem napjatý/á	4	3	2	1	0
16. Svou práci omezují na její mechanické provádění	4	3	2	1	0
17. Přemýšlím o odchodu z oboru	4	3	2	1	0
18. Trpím nedostatkem uznání a ocenění	4	3	2	1	0
19. Trápí mě poruchy spánku	4	3	2	1	0
20. Vyhýbám se účasti na dalším vzdělávání	4	3	2	1	0
21. Hrozí mi nebezpečí, že ztratím přehled o dění v oboru	4	3	2	1	0
22. Cítím se ustrašený/á	4	3	2	1	0
23. Trpím bolestmi hlavy	4	3	2	1	0
24. Pokud je to jde, zkracuji co nejvíc rozhovory s klienty	4	3	2	1	0

Vyhodnocení a interpretační klíč.

Je to jako s každou škálou – hranice jsou neostré a těžko vést dělicí čáru. Pro naše účely uvádím orientační rozdělení, tak, jak ho znám ze své praxe od několika set dotazovaných klientů v pracovním prostředí.

Vyšlo Vám?

0-15 bodů	Syndrom vyhoření je Vám pravděpodobně velmi vzdálen. Určitě můžete uvážit, zda odpovídáte úplně v souladu se sebou – existují lidé, kteří všechny problémy razantně popírají a nepřipouští si je. Pokud si ale stojíte za tím, že odpovídáte autenticky, jste pro strážce syndromu vyhoření šťastná lidská bytost.
15-30 bodů	Tohle je hodně nízké skóre, kterého dosahují lidé s příjemným povoláním, které je naplňuje (například často studenti humanitních věd ☺). Z hlediska rizika syndromu vyhoření máte štěstí a teď se Vás příliš netýká.
30-45 bodů	Skóre naznačuje, že jste trochu ohroženi. Tento výsledek mají často např. lidé pracující v call centrech, na exponovaných pozicích. Dbejte na prevenci a dávejte si pozor.
45-60 bodů	Burn out syndrom může být Vaše téma. Zvažte, zda pro sebe nemůžete něco udělat po stránce duševní hygieny či životní změny.
60 a více	Tady se jedná opravdu o vážné ohrožení syndromem vyhoření. Zvažte psychoterapii, výraznou změnu životního stylu či zaměstnání...

Prevence syndromu vyhoření

1. Otevřenost tomu, co se kolem nás děje, zájem o okolí a snaha chápat veškeré události a jevy v okolí jako zajímavé a smysluplné.
2. Nebát se změn. Chápat a přijímat je jako něco naprosto běžného, přirozeného a obvyklého a považovat je za příležitost k tomu, ukázat, co dovedu.
3. Při setkání se stresujícími životními událostmi nebýt pasivní, ale aktivně hledat způsoby a kroky, jak životní situaci čelit.
4. Počítat se stresujícími situacemi. Je třeba si uvědomit, že stresujícím situacím se v dnešním světě nevyhneme a při jejich hodnocení je potřeba z tohoto vědomí vycházet.
5. Umět izolovat stres od ostatních životních aktivit – patří sem např. umění uzavřít své pracovní starosti za dveřmi kanceláře, stejně jako schopnost nepřinášet s sebou do zaměstnání své partnerské nebo rodinné starosti.
6. Dbát na dobré a hojné vztahy s ostatními lidmi. Dobré sociální zázemí a pevné zakotvení ve vztazích s druhými lidmi nám velmi pomáhá při zvládnutí stresu.
7. Vytvořit si kolem sebe příznivé prostředí – zaměřit se na zdroje stresu, u jejichž vzniku je člověk sám.
8. Osvojit si zdravý životní styl s dostatkem spánku, dostatkem pohybové aktivity a s vyloučením škodlivých návyků (Kebza, Šolcová, 2003, s.20–21).

Literatura

GRIFFEY, Harriet. *Chci žít bez stresu: jak vnést do svého života klid a necítit se přetíženi*. Vydání první. Praha: Euromedia, 2017. Esence. ISBN 978-80-7549-310-1.

GRUBER, Jan. *Čemu se to podobá, co by to mohlo být*, Praha: Tres consulting, 2010.

KALLWASS, Angelika. *Syndrom vyhoření*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-299-7.

KEBZA, Vladimír a ŠOLCOVÁ, Iva. *Syndrom vyhoření: (informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu)*. 2., rozš. a dopl. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003. ISBN 80-7071-231-7.

MCGEE, Paul. *Jak si nedělat starosti: malé změny, díky kterým se budete méně stresovat a více si užívat života*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4513-8.

PTÁČEK, Radek a kol. *Burnout syndrom jako mezioborový jev*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013. Edice celoživotního vzdělávání ČLK. ISBN 978-80-247-5114-6.

URBANOVSÁ, Eva. *Profesní stresory učitelů a syndrom vyhoření*. Škola a zdraví. [online]. 2011, 21 (cit. 2018-09-24). Dostupné z: http://www.ped.muni.cz/z21/knihy/2011/39/texty/cze/32_urbanovska_cze.pdf.

VOSOBA, Pavel. *Dokonalá manažerská selhání: neobyčejná řešení obyčejných problémů*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2461-4.