

Pracovný stres a prevencia jeho negatívnych dôsledkov

PhDr. Alena AMBRÓZOVÁ, ALMA Consulting s.r.o., Bratislava

Čo vás ako prvé napadne, ak sa povie slovo „**stres**“?

Áno. Väčšinou sa nám s pojmom stres spájajú negatívne asociácie. Spomenieme si na úzkosť, čo sme cítili pri hrozbe prepúšťania z práce. Alebo na napätie pred skúškou. Alebo si spomenieme na pocit tlaku a diskomfortu pri krátkom termíne na splnenie dôležitej úlohy. A celkom správne. Stres je to, čo prežívame a čo sa s nami deje v rôznych náročných situáciách. Nie tie situácie samotné – to sú stresory. No a trošku zabúdame, že stres nás aj poháňa – ak ho nie je príliš.

STRES JE INDIVIDUÁLNY – NEREAGUJEME ROVNAKO.

Je dôležité to povedať, pretože ten istý stresor – tá istá situácia môže u niekoho vyvolať pocit stresu u iného nie. Niekoho môže tá situácia mobilizovať – iného paralyzovať. Sú situácie, ktoré sú stresorom pre väčšinu ľudí – obyčajne nie rovnako silným. Aj spôsoby vyrovnávania sa so stresom sú individuálne.

ČO MÁME ROBIŤ?

Je dôležité sebaopoznanie a uvedomenie si toho, čo konkrétne nám spôsobuje stres. Jedným z prvých krokov k zvládaniu stresu je zoznam situácií, ktoré sú pre nás náročné a ktoré sa vyskytujú pomerne často. Je to zoznam našich osobných významných stresorov. V práci sa veľmi často ako osobné stresory vyskytujú:

- množstvo úloh, ktoré prekračuje naše reálne kapacity
- represívny prístup spojený s bezmocnosťou
- nadmerné vyrušovanie
- nesplnené očakávania – práca je iná, ako sme očakávali
- nároky prekračujúce naše odborné kompetencie a nedostatok vedenia
- nerovnováha zodpovednosti a kompetencií
- nespravodlivosť a nedostatok uznania
- malá predvídateľnosť úloh – nemožnosť plánovania
- časový tlak – nereálne termíny úloh
- požiadavky, ktorých zmysel nepoznáme – nekonzistentné požiadavky
- nedostatok informácií

- nemožnosť vyjadriť sa k problémom alebo ich ovplyvniť
- konflikty a zlé vzťahy
- nedostatok spätnej väzby (nevieme na čom sme)
- presahy pracovných problémov do súkromnej oblasti

Ak sme identifikovali svoje osobné stresory, môžeme racionálne analyzovať ich príčiny, vyhodnocovať ich skutočné dôsledky (ohrozenia) a optimalizovať svoje postupy v nich. Máme základ pre hľadanie oblasti, v ktorých by sme mali posilniť svoje zručnosti (napr. zručnosť povedať „nie“) alebo uvažovať o zmenách v správaní, ktoré umožnia stresorom predchádzať.

STRES VZNIKÁ V NAŠEJ HLAVE.

Často obviňujeme okolie, iných ľudí alebo okolnosti, z toho, že nám spôsobujú stres. Veľmi sa to „ponúka“, pretože tie náročné situácie reálne existujú a naozaj závisia aj od správania iných ľudí. V skutočnosti si stres spôsobujeme sami. Sila nášho stresu (toho, čo prežívame a čo to s nami „robí“) závisí od toho, ako vnímame a ako si vyhodnotíme situáciu, nakoľko je pre nás dôležitá alebo nakoľko vážne dôsledky by pre nás mala. Ľudovo sa hovorí „strach má veľké oči“, alebo „počujeme trávu rásť“. Väčším stresorom sú udalosti, na ktorých nám z nejakej subjektívneho dôvodu mimoriadne záleží alebo také, kde predpokladáme nejaké „straty“. Skutočnosť, že stres vzniká v našej hlave nám dáva nádej, že by sme mohli kontrolovať jeho intenzitu a aj to, či vôbec vznikne.

ČO MÁME ROBIŤ?

Nevieme vždy ovplyvniť vonkajšie okolnosti, ale môžeme niekedy ovplyvniť to, či dovoľíme, aby nás zasiahli. Často platí to známe, že namiesto vety: „spôsobuješ mi stres“ - by sme sa mohli naučiť hovoriť si: „dovolil (a) som, aby tvoje správanie spôsobilo môj stres“.

Stres a to, či vznikne, súvisí s našimi životnými postojmi. Spôsobujú, že si berieme na seba viac zodpovednosti ako reálne máme. Pokladáme za nenahraditeľných, myslíme si, že sa musíme „obetovať“ a inak to nejde. Bojíme sa, že odmietnuť niečo je prejavom neochoty alebo nezájmu o iných. Prikladáme správaniu iných väčší význam a dopad ako reálne majú. Prežívame obavy z niečoho, čo vôbec nemusí nastať. Možno by sme mohli niektoré z týchto postojov zmeniť. Niekedy pomôže aj obyčajné: „problém budem riešiť, ak nastane“.

STRES JE PRIRODZENÝ A POTREBNÝ.

O strese často rozprávame ako o niečom, čo je potrebné odstrániť. Stres pokladáme za škodlivý. A to nie je celkom presné. Do určitej miery je stres užitočný, potrebný a niekedy dokonca aj príjemný (príjemné vzrušenie pri hokejovom zápase).

Aj keď sa často hovorí, že stres priniesla náročná doba, v skutočnosti je to jav starý ako ľudstvo samo – a nielen ľudstvo. Stres "prenasledoval" našich predkov už v praveku, keď napr. pračlovek lovil mamutov. Musel zvládnuť lov, bál sa o život, mal obavu či niečo uloví, či vôbec prežije a či budú mať čo jesť jeho blízki. Pripravoval sa na fyzický zápas. Stres je v podstate reakcia, ktorá vznikla fylogeneticky preto, aby sme dokázali prekonať alebo vyriešiť situácie, ktoré ohrozujú náš život, zdravie alebo rôzne základné potreby. Stres je mobilizáciou našich obranných reakcií v situácii ohrozenia. Je odpoveďou našej mysle, emócií aj celého organizmu na určitú situáciu.

To, čo pri strese prežívame nazývame stresovou reakciou. Stresová reakcia je komplexný typ reakcie, ktorý prebieha súčasne na viacerých úrovniach, ktoré nie sú izolované.

ZLOŽKY STRESOVEJ REAKCIE:

- | | |
|-----------------------|-------------------------------------|
| - biochemická | } prebiehajú |
| - fyziológická | |
| - emocionálna | } sú |
| - myšlienková | |
| - správanie | } ovplyvniteľné
postojmi a vôľou |

Stresová reakcia, teda to, čo nazývame stresom, sa manifestuje vo všetkých spomenutých zložkách. Nie všetky si aj uvedomujeme. Vo fyziologickej oblasti sa na vedomej úrovni prejavuje napríklad rýchlym tepom, búšením srdca, plytkým dýchaním, stiahnutým hrdlom, bolesťami brucha, zažívacími problémami. V emocionálnej zložke je to často strach, hnev, radosť, úľak, smútok. Na úrovni myslenia situáciu evidujeme a vyhodnocujeme.

V zásade rozlišujeme dva základné typy stresových reakcií (aj keď výskum prináša ich upresňovanie). Každá je aktivovaná rozdielnymi hormonálnymi systémami a preto každej zodpovedajú rozdielne symptómy:

1. **AKTIVITA (boj)** – pocit „môžem niečo urobiť“ - môžem so situáciou alebo jej skutočným či domnelým zdrojom "bojovať". Táto reakcia je riadená aktivačným systémom produkujúcim adrenalín. Systém rýchlo vytvára energiu a organizuje naše telo tak, že v stresovej situácii môžeme maximálne využívať svoje zmysly, svaly a mozog. Problém je, že neustálou nadmernou

stimuláciou bez kompenzačných mechanizmov podporujeme u seba napr. pravdepodobnosť výskytu problémov so srdcom a krvným obehom, trávením, pohybovým aparátom a pod..

2. ÚTLM (až výkonová paralýza) – pocit „som bezmocný“- nemôžem robiť nič. Táto reakcia je riadená systémom produkujúcim kortikosteroidy, ktoré pomáhajú človeku prežiť vtedy, ak z nejakého dôvodu objektívne nie je možné vyvinúť aktivitu (zranenie, niekto nám bráni). K reakcii dochádza aj vtedy, ak objektívne existujú možnosti akcie, ale my ich nevidíme, neveríme si, máme morálnu alebo sociálnu brzdu (napr. ťažko odolávame ľuďom, ktorých máme radi a na ktorých nám záleží) a pod.. Nebezpečie spočíva v tom že pri stálom pocite bezmocnosti hormóny potlačia náš obranný systém (aj imunitný) a stávame sa napr. náchylnejší k infekciám, starnutiu a pod.

Prečo má však stres negatívny vplyv na naše telo keď ho príroda vymyslela na našu ochranu? V praveku bola stresová reakcia nevyhnutná k prežitiu v drsnej prírode, pračlovek reagoval buď útokom, alebo únikom (prípadne šetrením síl). Vplývalo to z charakteru ohrozenia. Boli vo veľkej miere fyzické (hlad, útok predátora). Obe reakcie mali vtedy život zachraňujúci význam: alebo boj vyhrať, alebo sa zachrániť únikom. Prežívanie aj fyziológia sa tomu prispôsobila. Stúpol tlak, zlepšil sa svalový tonus, zmenila efektivita metabolizmu - čo umožnilo podať enormný fyzický výkon. A tiež mentálny – rýchlo a správne sa rozhodnúť, ktorým smerom treba utekať. V súčasnosti vnímame ako ohrozujúce situácie celkom iné a iba málokedy potrebujeme pri nich skutočne fyzicky bojovať alebo utekať. Tak bojujeme a utekáme v prenesenom význame, ale telo reaguje rovnako ako pri boji fyzickom. Všetky tie fyziologické zmeny potrebné k fyzickému boju nám v tom prípade skôr škodia. Pretože sú prípravou na niečo, čo v skutočnosti nenastane.

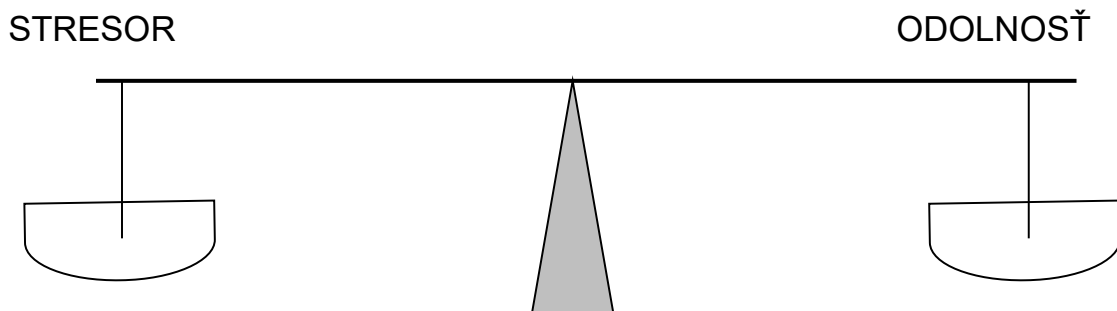
Stres nám aj prospieva. Neprospieva nám chronický stres, keď stresové hormóny neklesnú ani po ukončení stresovej situácie, a tiež príliš silná reakcia organizmu na stresové podnety. Potrebujeme takú „akurátnu“ reakciu – primeranú.

ČO MÁME ROBIŤ?

V prvom rade je to opäť o sebapoznání. Aby sme vedeli, ktorá situácia u nás vyvoláva aký typ reakcie. Ktoré situácie nás stimulujú a ktoré skôr paralyzujú. Mali by sme poznať a vedieť identifikovať aj svoje symptómy stresu a ich frekvenciu. Jednoducho niekedy nám telo, alebo rôzne chyby vo výkone lepšie napovedia, či sme v stave stresu – ako naše racionálne, ktoré to niekedy popiera. Rozumovo si hovoríme, že sa niečo ešte dá, ale už možno máme problémy so spánkom. Mali by sme vedieť, prečo potrebujeme niekedy stresom nahromadenú energiu napr. vybehať a kedy potrebujeme skôr uvoľnenie – napr. meditatívnu prechádzku, teplý kúpeľ alebo obyčajný spánok.

STRESOVÁ ROVNOVÁHA A ODOLNOSŤ VOČI STRESU

O miere stresu rozhoduje vzťah medzi stresorom a individuálnou odolnosťou človeka. Ak sú nároky, ktoré sú na nás kladené, na rovnakej úrovni ako naše schopnosti vyrovnáť sa s nimi – zdravie ohrozené nebude a navyše náš výkon (tvorivosť, myslenie..) bude vynikajúci a budeme mať z neho radosť. Naopak ohrozuje nás nerovnováha, pri ktorej je pôsobenie stresora silnejšie ako naša schopnosť vyrovnáť sa s ním.



Naša odolnosť má 3 zložky:

- **fyzická zložka:** zdravie, kondícia, životný štýl (strava, spánok, pohyb ...), režim odpočinku
- **psychická zložka:** sebakoznanie, sebadôvera, životné postoje, vedomosti, skúsenosti, komunikačné a asertívne zručnosti (zručnosť vyjadriť konštruktívne svoj názor, požiadavku, kritiku...), schopnosť stanoviť si priority a plánovať apod.
- **sociálna zložka:** rozvíjanie vzťahov, schopnosť budovať si sociálne zázemie a podporu

ČO MÁME ROBIŤ?

Je potrebné rozvíjať svoje zručnosti a udržiavať svoju fyzickú aj mentálnu kondíciu. Celková rovnováha medzi našou odolnosťou a nárokmi na nás kladenými je konečnou sumou všetkých faktorov, ktoré ju ovplyvňujú. Nemusíme byť dobrí vo všetkých zručnostiach. Ktorákoľvek zložka našej odolnosti nám pomáha zvládať stresory. Ak napr. nemáme dosť fyzických síl, pomôže asertívna schopnosť požiadať o pomoc, alebo sociálne zázemie, ktoré sme si vybudovali.

Pripomeňme si aj známe:

„Chcem mať odvahu - zmeniť veci, ktoré zmeniť môžem. Chcem mať silu - uniesť veci, ktoré sa zmeniť nedajú. Chcem mať múdrosť, vedieť jedno od druhého odlíšiť.“

UŽITOČNÉ NÁVYKY, POMÁHAJÚCE PREDCHÁDZAŤ STRESU

Ak chceme predchádzať nadmernému stresu, je užitočné správať sa efektívne – to znamená dosahovať svoje ciele a plniť svoje úlohy s čo najmenšími zbytočnými stratami energie a teda aj s čo najmenším stresom.

„Návyky sú ako lano. Každý deň doň vpletieme jeden prameň a čoskoro ho nebude možné pretrhnúť.“

Stephen Covey píše o užitočných návykoch – návykoch efektívnych ľudí a uvádza ich sedem.

Prvá trojica návykov sa týka nás samotných. Máme ich plne v rukách, máme priamu kontrolu:

- **Proaktivita** - znamená, že preberáme zodpovednosť za svoj život. Uvedomujeme si, že my rozhodujeme o tom, čo urobíme – nie vonkajšie podmienky. Aj v tých najťažších situáciách máme možnosť rozhodnúť, čo urobíme. My sami. Opakom je pocit, že za všetko môžu iní ľudia, osud alebo hocičo iné a že vlastne človek je bezmocný a musí len nie byť svoj údel.
- **Myslenie „od konca“** - znamená mať jasnú predstavu toho, čo chceme dosiahnuť, výsledku nášho správania. Keď rozmýšľame, čo chceme urobiť, treba si položiť otázku: „čo tým chcem dosiahnuť?“ a „dosiahnem to, ak urobím toto?“ Tento návyk umožňuje neplytváť energiou na postupy, ktoré nám v skutočnosti nijako nepomáhajú.
- **Najskôr najdôležitejšie** – znamená preverovať si, či zahľtení nepodstatnými vecami nezanedbávame to najdôležitejšie a neodkladáme to. Predpokladá to uvedomiť si svoje priority a skutočné hodnoty, o ktoré nám ide. Tento návyk usmerňuje našu myseľ k tomu, čo je dôležité a eliminuje stres z nedôležitých vecí.

Druhá trojica návykov sa týka aj iných ľudí, lebo nežijeme sami a naše správanie ovplyvňuje aj správanie iných a naopak. Dobré vzťahy sú súčasťou našej odolnosti voči stresu. Rešpekt k sebe aj iným a zvládanie komunikácie pomáha rýchle a uspokojujúce riešenie mnohých stresových situácií. Návyky v druhej skupine nám umožňujú nepriamu kontrolu.

- **Prístup win-win** - výhra-výhra je takým nastavením, keď človek vo všetkých vzájomných vzťahoch s druhými neustále hľadá obojstranný prospech a stavia na vzájomnom rešpekte. Z pohľadu prístupu výhra-výhra vnímame život ako priestor pre spoluprácu, nie arénu pre vzájomné súperenie. Dôležité sú dobré riešenia a nie víťazstvo.

- **Najskôr pochopiť – potom byť pochopený** - je o empatickom počúvaní ako základu konštruktívnej komunikácie aj kvalitných vzťahov. Ide o počúvanie so zámerom pochopiť, nie počúvanie so zámerom odpovedať. Celá veda medziľudských vzťahov a medziľudskej komunikácie spočíva v úprimnom záujme, nie v manipulácii ani v žiadnych umelých technikách. Počúvanie rozširuje možnosti riešení – lebo často ich prináša druhá strana a my ich prepočujeme.
- **Vytváranie synergie** - synergia vo svojom princípe znamená, že celok je väčší ako súčet jeho jednotlivých častí. Keď sa spojíme, dosiahneme viac, ako keby to robil každý sám. Na problémy nie sme sami.

Posledným návykom je niečo, čo sa týka práce na sebe.

- **„Brúsenie píly“** - rozvíja a chráni naše najväčšie aktívum, ktorým disponujeme – nás samých. Analogicky povedané, návyk hovorí, že ak chceme rezať drevo pílkou a sústredíme sa len na rezanie, píłka sa postupne otupí a nám to pôjde veľmi pomaly a náročne. Ak si nájdeme čas a pílku naostríme, dokážeme omnoho rýchlejšie a jednoduchšie to drevo spíliť. Je veľmi dôležité pracovať a je rovnako dôležité nájsť si čas na rozvoj svojich vedomostí a zručností, ktoré nám potom prácu uľahčia (a znížia stres) ako aj prehodnocovanie toho, kde možno svojimi silami plytváme. Rovnako si treba nájsť čas na oddych, na obnovu síl.