

ZVLÁDANIE PSYCHICKEJ ZÁŤAŽE A STRESU

Moricová *)

ABSTRAKT

Krízoví manažéri sa vo svojej práci stretávajú s rôznymi situáciami, ktoré môžu subjektívne prežívať ako záťažové. Títo pracovníci by mali byť na zvládanie záťažových situácií adekvátne pripravovaní, a to nie len teoreticky, ale aj prakticky. Táto príprava by mala začať počas štúdia a mala by byť ďalej rozvíjaná aj počas ich praxe. Príspevok je zameraný na zvládanie psychickej záťaže a stresu, hlavne na metódy a postupy, ktoré môžu byť použité ako prevencia psychickej záťaže a stresu aj pracovníkov na úseku krízového riadenia. Príspevok je súčasťou spracovania podkladov pre dizertačnú prácu s názvom „Psychická záťaž krízových manažérov v procese riešenia mimoriadnych udalostí“.

Kľúčové slová:

Krízový manažér, psychologická záťaž, stres, zvládanie záťažových situácií

ABSTRACT

Crisis managers in their work face different situations that may subjectively experience as stress. These workers should be on coping adequately trained, not only in theory but also in practice. This training should begin during the study and should be further developed during their practice. The paper is focused coping with stress and mental workload, particularly on the methods and procedures that can be used to prevent mental workload and stress and workers in the field of crisis management. The contribution is part of the processing of documents for thesis titled „Psychological stress crisis managers in the process of emergency events“.

Key words:

Crisis manager, psychological stress, stress, coping with stressful situations

*) Valéria Moricová, Mgr., Žilinská univerzita v Žiline, Fakulta špeciálneho inžinierstva, Katedra krízového manažmentu, Ul. 1. mája 32, 010 26 Žilina, tel. číslo 041 513 6731, fax 041 513 6620, e-mail valeria.moricova@fsi.uniza.sk

V súvislosti s vykonávaním práce sa pracovníci môžu stretnúť s rôznymi rizikami, ktoré ovplyvňujú ich výkonnosť, pozitívnym i negatívnym spôsobom. Medzi riziká na pracovisku, ktoré sú označované ako psychosociálne riziká, sú zaradené aj psychická záťaž, stres a iné riziká, ktoré sú posudzované aj z hľadiska bezpečnosti a zdravia pri práci (napr.: násilie, obťažovanie na pracovisku). Špecifické pracovné podmienky pracovníkov na úseku krízového si vyžadujú, aby krízoví manažéri boli pripravení zvládať prácu, ktorá zo sebou prináša vyššie požiadavky nie len na ich odbornosť, ale aj na ich osobnostné predpoklady, ako sú napr.: schopnosť viesť ľudí, delegovať úlohy, riešiť konflikty, komunikovať, zvládať prácu pod tlakom, byť flexibilný, vytrvalý, koncentráciu a iné podľa špecifik konkrétnej pracovnej pozície v rámci krízového riadenia.

S termínmi psychická záťaž a stres sa človek stretáva bežne. V odbornej literatúre psychická záťaž a stres sú chápané ako synonymá, hlavne v anglicky hovoriacich krajinách, no viacerí autori poukazujú na ich nezlučiteľnosť a potrebu ich rozlíšenia. Existuje mnoho definícií psychickej záťaže a stresu. Bratská chápe *psychickú záťaž* v jej širšom význame, a to ako nadradený termín pre súhrnné pomenovanie rôznych psychických stavov a s nimi spätých fyziologických a psychických reakcií vyvolaných záťažovými situáciami. *Stres* popisuje ako pomenovanie extrémnych foriem záťažových stavov, ktoré zapríčiňujú extrémne požiadavky prostredia. Stres je dôsledok psychickej a fyziologickej reakcie na stresor (stresová situácia, udalosť, faktor, je čokoľvek, čo človek považuje za ohrozujúce niektoré z dôležitých hodnôt). [1]

Hlavnými zdrojmi psychickej záťaže a stresu na pracovisku sú pracovné úlohy (nedostatok informácií, časová tieseň), podmienky prostredia (nevhodné podmienky organizácie, nebezpečenstvá pri výkone práce), organizácia (časté zmeny štruktúr, nejasné stanovenie kompetencií), sociálne pomery a spoločenské vzťahy (zlá pracovná klíma, konfliktné pracovné vzťahy, správanie vedenia), úprava pracovnej činnosti (pridávanie pracovných úloh, rozširovanie agendy), pracovný čas (práca na zmeny, časté nadčasy) a iné [2].

Špecifiká práce v rámci krízového manažmentu vyplývajú hlavne z činnosti pracovníkov podieľajúcich sa na príprave na riešenie (krízovom plánovaní a prevencii) a samotnom riešení vzniknutých kríz. Pracovníci na úseku krízového riadenia sa s psychickou záťažou a stresom stretávajú pri výkone svojej práce bežne, no hlavne vo fáze riešenia krízy a pri znižovaní jej dopadov na zdravie, život, majetok a životné prostredie. Pre krízových manažérov, môže byť zdrojom záťaže a následne príčinou stresu, či iného typu záťažovej situácie napr.:

- vysoká zodpovednosť za vytváranie a návrh krízových plánov, preventívnych opatrení;
- nedostatočná autorita nadriadeného;
- nedostatok skúseností;
- nedostatok času pre rozhodovanie;
- nedostatok alebo nepresnosť informácií pre výkon práce;
- práca pod tlakom (časová tieseň);
- neistota vyplývajúca z dopadov rozhodnutia v konkrétnej situácii;

- nezhody na pracovisku;
- nedostatočná sociálna podpora;
- pracovné podmienky.

Dopady psychickej záťaže a stresu je možné pozorovať v oblasti psychickej (znižená bdelosť, ospalosť, zreteľný pokles výkonnosti, nepríjemné pocity, agresívne správanie, strach, sklamanie) i fyzickej (zvýšený krvný tlak, bolesti hlavy, chrbtice, poškodenie rôznych orgánov). Dlhodobé pôsobenie psychickej záťaže a stresu, prežitie traumy počas výkonu práce môže u krízových manažérov vyvolať vznik chronickej únavy, akútnej reakcie na stres, posttraumatickej stresovej reakcie, syndrómu vyhorenia, môže sa prejavovať zvýšenou chorobnosťou alebo absenciou z práce, spôsobuje opotrebovanie celého organizmu a môže viesť k rôznym ochoreniam a poruchám.

Záťažové faktory v kríze pôsobia prevažne negatívne na prežívanie a správanie zúčastnených na riešení vzniknutej krízy ako aj na jej obeť. Riešenie kríz patrí k náročným činnostiam, v ktorých sa krízoví manažéri stretávajú s vysokým stupňom psychickej záťaže. Prežívanie psychickej záťaže môže byť ovplyvnené aj aktuálne zmenenými podmienkami počas riešenia krízy, na čo krízový manažér môže reagovať „nenormálne“, no za daných podmienok prirodzene. Vplyv psychickej záťaže na psychiku i celý organizmus je výrazný, a preto je dôležité nepodceňovať psychologickú prípravu a neignorovať pôsobenie psychickej záťaže a stresu na pracovníkov, ale sa zaoberať riešením a zvládaním psychickej záťaže a stresu, ako aj všeobecne zvládaním záťažových situácií.

Skôr než sa človek zameria na zvládanie psychickej záťaže a stresu je nutné si uvedomiť a zistiť, čo je pre neho zdrojom psychickej záťaže, a teda *identifikovať príčiny stresu*. Existuje mnoho spôsobov, jedným z nich je sebareflexia. Je to metóda vlastnej analýzy, svojho prežívania a správania. Predstavuje uvedomenie si samého seba, svojho pohľadu a postojov v súvislosti s riešením daného problému, ako aj vytvorenie si vlastného obrazu o tom, ako psychická záťaž a stres človeka ovplyvňuje, ako človek reaguje pod stresom, čo je podstatou a príčinou týchto reakcií. Následne je vhodné hľadať spôsoby ako sa vyrovnávať z psychickou záťažou a stresom a hlavne ako jednotlivé zdroje odstrániť alebo znížiť ich vplyv na život a výkonnosť pracovníka. Ďurný [3] zostavil dotazník, ktorý je zameraný na viaceré oblasti života človeka, a to psychické príznaky stresu, zdravotné príznaky stresu, konfliktné vzťahy, pracovná situácia, rodinné vzťahy, životné udalosti a ochranné faktory. Daný dotazník nie je psychodiagnostickou pomôckou a slúži na orientačné mapovanie vplyvu stresu a počtu ochranných faktorov. Jeho hlavný význam spočíva v zameraní pozornosti na jednotlivé oblasti vplyvu stresu a možnosti ich kompenzácie napríklad zmenou životného štýlu.

Nie vždy je človek schopný sám si uvedomiť, že to čo prežíva a ako sa správa je spôsobené vplyvom psychickej záťaže alebo stresu, preto je vhodné sa poradiť s odborníkom, ktorý by mu pomohol nie len so samotným zvládaním psychickej záťaže a stresu, ale aj s identifikáciou príčin a možnosťami zvyšovania jeho psychickej odolnosti.

Zvládanie záťažových situácií je možné chápať ako formu správania, pomocou ktorého človek dokáže odolávať alebo prekonávať záťažové situácie, a teda aj psychickú záťaž a stres. Je to proces zvládania, vyrovnania sa s vonkajšími i vnútornými požiadavkami, ktoré sú prežívané ako zaťažujúce, čiže aktuálne presahujúce možnosti jedinca.

V odbornej literatúre sa v súvislosti s problematikou zvládania záťažových situácií uvádzajú termíny coping a adaptácia. Coping je chápaný ako „boj“ človeka s neprimeranou až extrémnou psychickou záťažou, ktorú človek nedokáže zvládať zaužívaným spôsobom správania. V porovnaní adaptácia sa chápe ako vyrovnávanie sa so záťažou, ktorú človek môže relatívne ľahko zvládnuť a v určitých medziach ju dokáže prekonať. Adaptácia na subjektívne nepríjemne prežívanú skutočnosť (psychickú záťaž, stres) je často zabezpečovaná obrannými mechanizmami, čiže zvládanie záťaže na nevedomej alebo vedomej úrovni prežívania človeka pomocou konkrétnych metód a techník. Za základ obrany sebaobrazu, pocitu istoty, bezpečnosti je možné považovať *nevedomé vytesnenie a vedomé potlačenie*. Nevedomé vytesnenie je založené na odstránení nepríjemných a neprípustných psychických zážitkov z vedomia človeka. Hoci si ich človek neuvedomuje, môžu ovplyvňovať jeho prežívanie a správanie. Vedomé potlačenie spočíva v upustení od určitej pre človeka subjektívne atraktívnej aktivity alebo jej odloženia na neskôr. [4] Medzi obranné mechanizmy je možné ďalej zaradiť regresiu, projekciu, bagatelizáciu, racionalizáciu, sociálnu izoláciu, kompenzáciu, agresiu. *Zvládanie na vedomej úrovni* je možné chápať ako úmyselné sebaovládanie, vedomé ovplyvňovanie a používanie metód a techník zameraných na predchádzanie psychickej záťaži a stresu a vyrovnávaním sa s nimi. Každý človek rieši psychickú záťaž iným spôsobom a každý na ňu reaguje rôzne. Je dôležité, aby každý človek identifikoval možné zdroje, konkrétne príčiny psychickej záťaže a hľadal adekvátne spôsoby riešenia a zvládania záťažových situácií. Je mnoho spôsobov ako zvládať záťažové situácie, preto je potrebné zvoliť si také metódy a techniky zvládania záťaže a stresu, ktoré budú vyhovovať individuálnym potrebám jednotlivca, a ktorých funkčnosť má overenú.

Najčastejšími reakciami človeka na záťažové situácie sú obranné reakcie človeka útok, únik alebo ustrnutie, ktoré si často ani neuvedomuje. Tieto reakcie sú najtypickejšie pre riešenie frustrujúcich situácií, ktorých výsledkom je frustrácia (psychický stav vyvolaný prekážkou, ktorá neumožňuje dosiahnuť stanovený cieľ alebo naplniť určitú potrebu človeka).

Významným spôsobom ako je možné zvládať psychickú záťaž a stres sú *dychové cvičenia*. Dychové cvičenia sú súčasťou telesných cvičení, relaxačných techník i bežných pohybových aktivít a pôsobia na celý organizmus. Rytmus dýchania ovplyvňuje svalové i psychické napätie. Nádych podporuje aktívny pohyb, mobilizáciu energie, koncentráciu na určitý predmet a výdych sa spája s uvoľnením, relaxáciou, pričom je snaha o odpútanie pozornosti od nežiaducich myšlienok, predstáv, rušivých udalostí či podmetov. Aby boli dychové cvičenia účinné a bolo možné ich použiť pri relaxácii alebo priamo pri zvládaní psychickej záťaže napríklad počas riešenia krízy, je potrebné si podrobne naštudovať techniku dýchania z odbornej literatúry alebo naučiť

sa ju za pomoci odborníka. Pomocou vedomého dýchania je možné znížiť vplyv stresu na výkonnosť človeka, zvýšiť koncentráciu, pozornosť, pomáha zvládať záchvaty úzkosti. [4; 5]

Bartůňková [6] uvádza viaceré možnosti prevencie psychickej záťaže a stresu z niekoľkých hľadísk. Medzi všeobecné *pravidlá zvládania stresu* uvádza:

- poznanie samého seba a svojich možností,
- naučenie sa ovládať svoje emócie,
- stanovovať si reálne a dosiahnuteľné ciele,
- rozpoznať rôzne stresory a odhadnúť stresovú situáciu, ktorá by mohla nastať,
- včas rozlišovať podstatné od menej podstatného i ovplyvniteľné od neovplyvniteľného,
- prijať problémy a nedať sa odradiť,
- upraviť si životný štýl, dostatočne relaxovať,
- používať antistresové techniky, uplatňovať asertívne správanie,
- pohybová aktivita, venovať sa aj svojim záujmom. Autorka ďalej uvádza *špecifické pravidlá prevencie stresu v práci*:
- v krízach pomenovať základný problém,
- stanoviť si priority, určiť hierarchiu významnosti,
- hľadať kompromisy, ak optimálne riešenia nie sú možné,
- ovládať emócie (ako nadriadený či podriadený),
- delegovať právomoc, ak je to potrebné,
- odmietat' nezvládnuteľné, riskantné úlohy,
- správne si rozvrhnúť čas a dodržiavať ho,
- naučiť sa relaxovať.

Medzi metódy a techniky aktívneho a vedomého zvládania a prevencie psychickej záťaže a stresu, ako aj všeobecne záťažových situácií je možné zahrnúť:

- techniky zamerané na zvládanie strachu (racionálny rozbor príčin strachu, autosugescia),
- techniky zamerané na zvládanie bolesti (akupunktúra, akupresúra),
- dychové cvičenia (uvedomelé dýchanie),
- relaxačné techniky (autogénny tréning, Jacobsonova progresívna relaxácia),
- meditácia,
- pozitívna imaginácia,
- pohybová aktivita a dostatočný odpočinok a iné regeneračné techniky.

Jednotlivé postupy majú predovšetkým preventívny charakter. Každý človek by si mal vybrať taký spôsob zvládania psychickej záťaže a stresu aký mu najviac vyhovuje. Po vhodnom výbere a úspešnom zvládnutí spôsobov ako zvládať psychickú záťaž a stres je predpoklad, že pracovník bude na situácie, ktoré môže subjektívne prežívať ako záťažové, nahliadať s väčším odstupom, dokáže sa lepšie koncentrovať, podávať vyšší pracovný výkon, ovládať svoje reakcie, vnímať a riešiť problém s nadhľadom a bude lepšie reagovať na vzniknuté situácie. Zvládanie psychickej záťaže a stresu je ovplyvnené vrozenými i získanými predispozíciami človeka, jeho odolnosťou a schopnosťou vnímať a vyrovnávať sa so záťažovými situáciami. Počas

odbornej prípravy budúcich krízových manažérov je potrebné venovať pozornosť aj príprave zameranej na záťažové situácie a ich zvládanie.

Psychickou záťažou a stresom ako súčasťou bezpečnosti a zdravia pri práci a jej skúmaním sa v súčasnosti zaoberá aj európska kampaň SLIC – Posúdenie psychosociálnych rizík pri práci. Celá kampaň má jednotne stanovený metodologický protokol, rovnaké hodnotiace nástroje a výstupy v celej Európskej únii. Realizácia kampane prebehla v roku 2012 a bola zameraná na malé s stredné podniky v odvetviach zdravotníctvo (vrátane sociálnych služieb), hotely a reštaurácie (služby) a doprava tovarov. Kampaň na Slovensku zastrešujú Úrad verejného zdravotníctva Slovenskej republiky a Národný inšpektorát práce. Na ich web stránkach sú dostupné všetky materiály k danej kampani (napr.: kontrolný zoznam stresu pri práci). Výsledky kampane by mali byť zverejnené v priebehu roka 2013. Na posudzovanie psychickej záťaže je na Slovensku vypracovaná metodika, ktorú môžu používať všetky organizácie. Táto metodika je súčasťou vyhlášky č. 542/2007 Z. z. MZ SR o podrobnostiach o ochrane zdravia pred fyzickou záťažou pri práci, psychickou pracovnou záťažou a senzorickou záťažou pri práci. Táto metodika je uvedená v prílohe č. 5 danej vyhlášky a jej súčasťou je *súbor metód na hodnotenie psychickej pracovnej záťaže* (časť A a B).

LITERATÚRA

- [1] BRATSKÁ, M.: Vieme riešiť záťažové situácie? Bratislava: SPN, 1992. 152 s. ISBN 80-08-01592-6.
- [2] Psychosociálna záťaž na pracovisku. In Bezpečná práca. ISSN 0322-8347. 2011, č. 6, s. 46-47.
- [3] ĎURNÝ, P., ŠLEPECKÝ, M., PRAŠKO, J.: Stres a výkonnosť. Bytča: Coreta, 2008.
- [4] PAULÍK, K.: Psychologie lidské odolnosti. Praha: Grada Publishing, a. s. 2010, 240 s. ISBN 978-80-247-2959-6.
- [5] JONES, G. – MOORHOUSE, A.: Jak získat psychickou odolnost. Praha: Grada Publishing, a. s. 2010, 224 s. ISBN 978-80-247-3022-6.
- [6] BARTUŇKOVÁ, S.: Stres a jeho mechanizmy. Praha: Karolinum, 2010, 137 s. ISBN 978-80-246-1874-6.
- [7] Európska kampaň SLIC – Posúdenie psychosociálnych rizík pri práci. Úrad verejného zdravotníctva SR. [on line]. 2013. [cit. 2013-04-30]. Dostupné na: <http://www.uvzsr.sk/>.
- [8] Vyhláška č. 542/2007 Z. z. Ministerstva zdravotníctva SR o podrobnostiach o ochrane zdravia pred fyzickou záťažou pri práci, psychickou pracovnou záťažou a senzorickou záťažou pri práci.

Článok recenzovali dvaja nezávislí recenzenti