



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Projekt EFEKTIVNÍ ŠKOLA

Registrační číslo projektu: CZ.1.07/1.3.52/02.0004

Příručka pro komunikaci nepedagogických pracovníků

Autorský tým: pracovníci SOŠ Liberec a SŠHL Frýdlant

podzim 2013 – jaro 2014

Projekt EFEKTIVNÍ ŠKOLA

Registrační číslo projektu: CZ.1.07/1.3.52/02.0004

Další vzdělávání pracovníků škol a školských zařízení v Libereckém kraji – kurz pro
nepedagogické pracovníky

Osobnostní rozvoj nepedagogických pracovníků – KA 01

Projektu se zúčastnily tyto střední školy:

1. Střední odborná škola, Liberec, Jablonecká 999, příspěvková organizace
2. Střední škola hospodářská a lesnická, Frýdlant, Bělíkova 1387, příspěvková organizace
3. Střední průmyslová škola technická, Jablonec nad Nisou, Belgická 4852, příspěvková organizace

Vzdělávání probíhalo ve dnech:

26. srpna - seminář Komunikace a jednání s lidmi (v SOŠ Liberec)
27. srpna - seminář Profesionální chování ve škole (v SOŠ Liberec)
29. října - seminář Prevence proti stresu a vyhoření (v MCDO Hejnice)
30. října - seminář Předcházení nežádoucích projevů chování z pozice nepedagogických pracovníků (v MCDO Hejnice)

Školili nás lektori:

Ing. Martin Šilar, PaedDr. Jiljí Novotný a Mgr. Milan Kohout

Zpracovatelky výstupního manuálu – účastnice cílové skupiny:

Alena Stanovská (SOŠ Liberec)

Eva Králová (SOŠ Liberec)

Jitka Částková (SŠHL Frýdlant)

Obsah:

I.	Úvod.....	3
II.	Komunikace a jednání s lidmi – zásady mezilidské komunikace	4
III.	Profesionální chování ve škole a řešení konfliktů.....	9
IV.	Předcházení nežádoucích projevů chování z pozice nepedagogických pracovníků	14
V.	Prevence proti stresu a vyhoření	16
VI.	Závěr.....	23
VII.	Odkazy	24
VIII.	Seznam zdrojů	25

I. Úvod

Každý den se setkáváme s mnoha jedinci. Jsou to zaměstnanci školy, lidé, s nimiž se setkáváme během pracovního dne nebo cestou do zaměstnání a ze zaměstnání. Ve škole komunikujeme s provozními pracovníky tak i s pedagogy, dětmi, ale i jejich rodiči. Přicházejí k nám lidé z médií, různých úřadů, zástupci jiných škol a podobně. Školy se účastní každoročně veletrhů vzdělávání učebních pomůcek a burzy škol, pořádají „Dny otevřených dveří“. Během dne vyřizujeme spoustu telefonních hovorů. Ve všech výše uvedených situacích řešíme nejrůznější komunikační stavy a vždy je na nás, abychom použili profesionální chování a komunikaci. Řadu nových dovedností, znalostí a informací jsme společně s dalšími kolegy získali právě na školeních v rámci vzdělávacího projektu Efektivní škola.



II. Komunikace a jednání s lidmi – zásady mezilidské komunikace

Co je komunikace?

Je to dovednost, kterou člověk může rozvíjet po celý život. Probíhá při každém setkání s jiným člověkem, je nástrojem k výměně informací, pocitů a zkušeností. Komunikovat znamená mnoho dávat *communicare est multum dare* (latinský slovník Thesaurus).

Psychologie mezilidského jednání

Mezi zásady mezilidské komunikace patří – udržování očního kontaktu, hovoříme tak, aby nás bylo vidět a slyšet. Hovoříme stručně a srozumitelně. Porozumění ověřujeme otázkami. Musíme odhadnout úroveň partnera a vybíráme správná slova. Partnera v komunikaci respektujeme. Dále sledujeme partnerovu řeč těla a svou řečí těla signalizujeme zájem.

Osobnostní dispozice v komunikaci

Lidé ve vzájemném kontaktu nemohou nekomunikovat. I mlčení a omezení pohybu v sobě obsahuje určité sdělení (např. nezájem, nechut' či odpor k někomu atd.) Komunikace mezi lidmi je součástí jejich vzájemného působení.

Člověk žije ve společnosti jiných lidí, je na ní vlastně odkázán. Proto se s nimi musí dorozumět, musí s nimi komunikovat. Člověk není sám, který komunikuje s ostatními lidmi. Komunikují spolu i zvířata – pomocí pachů, zvuků, pohybů. Živočišný druh, který by nebyl schopen dorozumívání mezi svými členy by brzy vyhynul. Komunikace probíhá gesty, intonací, rychlostí mluvy, očima, podáním ruky, postavou, úpravou zevnějšku.

Věda se zabývá souborem otázek

- KDO to říká?
- CO říká?
- KDY to říká?
- KDE to říká?
- JAK to říká?
- PROČ to asi říká?
- JAKÝ je účinek toho, co říká?



Slovní komunikací (verbální)

se dorozumíváme pomocí slov, nebo různými symboly, význam dotváří neverbální komunikace (řeč těla). Pokud chceme, aby komunikace byla efektivní a přinesla očekávaný výsledek, musíme věnovat pozornost i dalším bodům komunikace a to: rychlosti řeči, hlasitosti, tvoření pomlky, výšce hlasu, délce projevu...

Schéma komunikace zahrnuje vysílač komunikace = komunikátor (učitelé, vychovatelé, školní management, ostatní zaměstnanci) → vnímání a interpretaci → zakódování → sdělení → dekodování → informační kanál → přijímač komunikace = příjemce → zpětná vazba → šum.

Tři hlavní kanály komunikace

- 7 % co sdělují slova – obsah slov.
- 38 % jak slova byla řečena – forma sdělení.
- 55 % řeč těla mluvčího.

Formální a obsahová stránka našich rozhovorů

- Strategický cíl sdělení – záměr komunikace.
- Smysl sdělení mluvčího – jak rozumím tomu, co říkám.
- Věcný obsah sdělení.
- Smysl sdělení pro příjemce – jak tomu rozumí ten, co to slyší.

Mimoslovní aspekty verbální komunikace

- Hlasitost řeči.
- Výška tónu řeči.
- Rychlost řeči.
- Větná skladba řeči a její objem.
- Plynulost řeči.
- Intonace řeči – melodie.
- Volba vhodných slov – spisovná x nespisovná slova.
- Správná výslovnost.
- Gesta.
- Kvalita řeči.
- Souhra verbální a neverbální komunikace.

Neverbální komunikace – řeč těla

- Mimika a gesta (výraz obličeje, emoce v lidské tváři).
- Řeč očí (délka pohledu, šířka zornic, pootevření víček).
- Proxemika (komunikace vzdálenosti, intimní × osobní zóna × sociální × veřejná).
- Haptika (řeč rukou, sdělení dotykem či podání ruky).
- Posturologie (polohová konfigurace, držení těla – postoj).

Jak tedy efektivně komunikovat?

- Využívat úsměv.
- Stát vzpřímeně.
- Navázat oční kontakt.
- Nepůsobit nervózním dojmem.
- Mé potřesení rukou je pevné a profesionální.
- Dodržuji přiměřenou vzdálenost.

Jak zvládat úzkost v neverbální komunikaci

- Nekousat si spodní ret.
- Nasahat po sobě (nehrát si s vlasy).
- Nehrát si s rukama, s propiskou.
- Nemrkat.
- Neotáčet se zády.
- Úsměv přiměřený tématu.

Zásady mezilidské komunikace, aneb, co si musím pamatovat

- Udržuj oční kontakt.
- Mluv tak, aby tě bylo vidět a slyšet.

- Mluv stručně a srozumitelně.
- Ověř porozumění dotazem.
- Odhadni úroveň partnera a vyber správná slova.
- Respektuj partnera komunikace.
- Sleduj partnerovu řeč těla.
- Měj zájem komunikovat.
- Nauč se umění naslouchat ušima, očima a srdcem.

Bariéry komunikace (šum) jsou z velké části zodpovědné za zkreslení smyslu sdělení, například:

- Odlišnost postojů, názorů a zkušeností (různé společenské úrovně rodičů, odlišnost hodnot a potřeb lidí).
- Selektivní vnímání (vlastní přesvědčení, vytěsnění nežádoucího, slyšíme, jen co chceme, překroutíme k obrazu svému).
- Neumění naslouchat (skákat do řeči, nepustit ke slovu).
- Hodnocení sdělení (předčasné hodnocení sdělení dle předchozí zkušenosti).
- Věrohodnost zdroje (dáno mírou důvěry a zkušenosti).
- Sémantické problémy (používání slangu, zkratek).
- Nauč se umění naslouchat ušima, očima a srdcem.

III. Profesionální chování ve škole a řešení konfliktů

V mnoha komunikačních situacích se setkáváme s řadou velmi odlišných lidí. Při jednání, vyjednávání, předávání informací se s řadou z nich nedomluvíme a občas vznikne konflikt. Konfliktní situace nejsou nic nenormálního, nicméně jedná se o náročnější komunikační situaci a je důležité je umět řešit, případně předcházet jejich vzniku.

K řešení těchto situací je potřeba profesionální chování. I různé pracovní situace nepedagogických pracovníků jsou spojené s vyšší psychickou zátěží. Ta je vždy vyšší tam, kde se setkávají lidé v rozdílných až protikladných pozicích. Pozice pracovníků škol je složitá ve vztahu s uživateli služeb škol. Pracovníci se musí řídit celou řadou předpisů a zákonných norem. I nepedagogičtí pracovníci se musí chovat tak, aby nedocházelo k situacím, které by byly střetem zájmů s provozovatelem nebo klienty školy.

Pro většinu lidí je velmi nepříjemné řešení konfliktních situací, narušuje jim to průběh celého pracovního procesu, vyvolává vnitřní napětí. Každý konflikt tedy představuje pro zúčastněné osoby zvýšenou zátěž a tím i zvýšenou agresivitu.

Tyto projevy mohou ohrozit prestiž, vážnost i autoritu dotyčného pracovníka. Důležité jsou také pracovní podmínky, které vytváří vedoucí pracovníci pro své zaměstnance, pokud jsou tyto podmínky nepříznivé, mohou se přenášet do atmosféry práce s klienty škol. Jakmile existují na pracovištích spory, které se buď neřeší vůbec, nebo se jejich existence dokonce popírá, popř. vyúsťují do živelných konfrontačních střetů, jsou tyto podmínky nepříznivé a mohou se přenášet do atmosféry práce s klienty školy. Proto by mělo být jednou z důležitých dovedností profesionálů v prostředí škol umět konstruktivně řešit spory. Konflikty jsou zcela běžnou součástí mezilidských vztahů a odstranit je proto ani nelze.

Mohou mít nejen negativní, ale i pozitivní význam. Jsou-li správně řešeny, podílejí se pozitivně na dynamickém vývoji pracovní skupiny.

Řešení konfliktních situací

Konflikt je nedorozumění mezi dvěma nebo více lidmi a je nezbytnou součástí profesního života. Jak uvádí Josef Koubek ve své publikaci Řízení lidských zdrojů: „Doprovodným

jevem všech mezilidských vztahů, včetně těch pracovních, jsou konflikty.“ [1] Každý člověk je osobnost. Má určité potřeby, zájmy a postoje, které projevuje vůči svému okolí. Tyto potřeby, zájmy a postoje nejen že jsou u každého člověka jiné, ale často jsou v rozporu a působí proti sobě. Jejich uplatňováním a prosazováním se dostává do rozporu s ostatními lidmi a to je častou, avšak přirozenou a běžnou příčinou vzniku konfliktů.

Konflikt je situace, kdy jsme vystaveny velkému vypětí a stresu a pak stačí jen maličkost a konflikt na světě. Nejčastější příčiny vzniku konfliktů na pracovišti můžeme považovat konflikty na úrovni podřízených a konflikty mezi podřízeným a nadřízeným.

Další skupinou častých konfliktních situací jsou rozdílná pojetí pracovních povinností a respektování pracovní kázně. Řadoví pracovníci mohou vnímat některé normy chování jako nepřiměřeně omezující jen proto, že naznají jejich smysl. V tomto případě je třeba vnímat vzniklý konflikt jako upozornění, že je třeba objasnit význam předpisů, které mají být dodržovány. To, co považuje nadřízený za samozřejmost, nemusí být samozřejmé každému z jeho pracovníků.

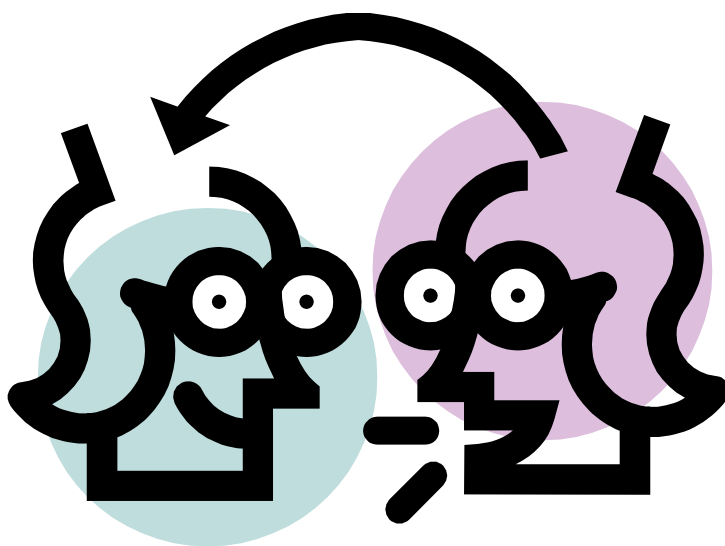
Mnoho zdrojů konfliktů je v člověku samém, a to jak v jeho tělesných a psychických vlastnostech, tak v jeho psychických stavech. Zdrojem konfliktů mohou být také nedostatečné zkušenosti či vědomosti, zejména o podmínkách jednání a vhodného chování, které ztěžují nebo znemožňují přesně a správně se orientovat v prostředí. Častým zdrojem konfliktů jsou povahově charakterové vlastnosti, jako např. temperamentní výbušnost, lenost, mravní zásady, postoje atd.

Všeobecné rady a zásady při řešení problémů a konfliktů

1. Aktivně naslouchat, poslouchat pozorně, s porozuměním a snažit se pochopit partnera. Dát najevo, že si chci nejdříve poslechnout, co partner říká.
2. Dát najevo, že chápu jeho pocity, názory a stanoviska, že se pokouším vžít do jeho postavení (jste empatičtí).
3. Ukázat mu, že problém chci řešit spolu s ním. Prodiskutovat s ním jeho názory a návrhy na řešení problému.
4. Nereagovat emocionálně. Neurážet se, nerozčilovat se, nestahovat se do defenzivního, obranného postoje.
5. Nereagovat a nechovat se agresivně. Neútočit na partnera, aby se do defenzivy nestáhl on. Být klidný, konstruktivní, nehádat se, nebo nevyčítat.

6. Být konkrétní a hovořit přímo k věci. Klidně a jasně vysvětlit své názory, návrhy, stanoviska a pocity.
7. Zaměřit se na problém, ne na osobu.
8. Partnerovu negativní odpověď nebrat osobně. Má na ni právo. S mým názorem či požadavkem může stejně tak souhlasit jako nesouhlasit.
9. Když chci, aby partner změnil své názory nebo činy, ukázat mu výhody, které z toho bude mít a nevýhody, pokud je nezmění. Stimulovat ho ke změně.
10. Seznámit se s jeho reakcemi na to, co říká (když kritizujete, připravit se na kritiku i druhé strany).
11. Při vyjadřování kritiky používat formu „já“. Dát najevo, že mu dávám korektní zpětnou vazbu – že to není osobní útok.
12. Při přesvědčení, že jste se zmýlili, otevřeně to přiznat. Neprosazovat násilně své řešení. Nesnažit se „vyhrát“ nad jeho „konkurenčním“ řešením.
13. Používat přiměřený hlasový projev (hlasitost, rychlost, emocionální zabarvení přiměřené neverbální prvky komunikace), kontakt očí, výraz tváře, pohyby hlavy, rukou a těla, dát si pozor na vzájemnou vzdálenost atd.

Profesionální chování je důležitou součástí pracovního prostředí ve škole. Komunikujeme jak osobně, tak telefonicky a to s rodiči, žáky, kolegy i s širokou veřejností. Ke všem nepedagogickým pozicím patří dovednost vhodně se oblékat, umět se představit, podat ruku a celkově navodit příjemnou, bezkonfliktní atmosféru ve škole.



Chování v konfliktních situacích

Každé chování je doprovázeno změnami. Změna v chování ať už je to u žáků nebo i zaměstnanců školy, ale i obecně u všech lidí se děje pod vlivem stresu či nějakého vnitřního napětí. Proto je velmi důležitá komunikace mezi žáky a pedagogy, ale i s nepedagogy.

Při komunikaci v době kdy probíhá konflikt, rozeznáváme různé typy chování:

1. Únikový

- nedívá se do očí, uhýbá
- má výraz poraženého
- neřekne svůj názor ani pocit
- špatně naslouchá
- vyhýbá se, omlouvá se

2. Řešitel problému

- uvědomí si a má snahu jednat
- dokáže se dívat do očí, neuhýbá
- má pozorný výraz
- dokáže říci své pocity, názory, podat informace
- efektivně naslouchá
- ukazuje zkušenost ze své pozice
- používá své dovednosti

3. Řešitel z pozice síly

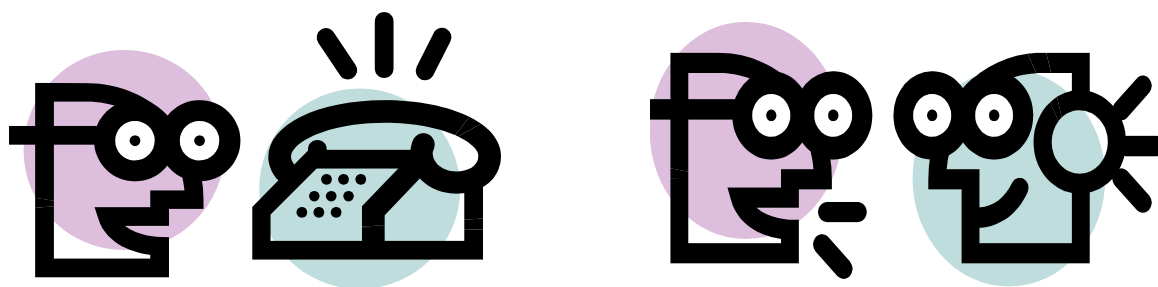
- skáče do řeči, aby si podřídil druhého
- pronikavě a neustále se dívá
- jeho výraz je útočný a arogantní
- zadržuje informace, neříká své názory ani neukazuje své pocity
- špatně naslouchá, nepozorně
- chce mít nadvládu
- obviňuje, křičí a nadává

Z chování lidí vůči sobě vzniká řada různých konfliktů. Konflikt je střet zájmů dvou či více lidí, skupin apod. Za konflikt považuje každý něco jiného, záleží jak to vnímá každý zúčastněný, co je pro něho důležité a jak moc je to pro něho závažné. Důležité pro každou se zúčastněných stran je si uvědomit, co pro ně spor znamená, jak ovlivnil jejich vztahy, jaké vyvolala emoce apod. Škola také řeší konflikt např. s žáky, následně s jejich rodiči – každý konflikt si musíme uvědomit, být ochotni jej řešit a umět jej vyřešit.

Konflikty mezi studenty s pedagogy, může mít daleko jednodušší charakter, jedná se převážně o každodenní nedorozumění, které může být: pomluva, řešení vztahu mezi dívkou a chlapcem apod. S konfliktem máme většinou spojená slova nenávist, hněv, nepřátelství. Je to tím, že věříme, že konflikt je špatný, máme z něho obavy a často nám způsobí i stres.

Konflikt může mít i člověk sám v sobě, uvnitř. Je to řešení nějakého rozhodnutí, váhání jak využít čas, jaké si dát cíle, morálka člověka atd. Je však třeba si uvědomit, že každý konflikt se dá řešit. Cesta k vyřešení není vždy snadná.

Velkou část konfliktů nelze řešit hladce, mohou existovat i konflikty neřešitelné úplně. Ale už jenom tím, že se účastníme nějakého konfliktu, vyslovujeme své názory, komunikujeme, nějak se chováme, naučíme se něco o sobě a ostatních a to stojí za vyvinuté úsilí nás všech. I toto ovlivňuje náš život v soukromí, při práci a rozvíjí naše profesionální chování.



IV. Předcházení nežádoucích projevů chování z pozice nepedagogických pracovníků

Etický kodex nepedagogického pracovníka

Profesionální chování se týká všech pracovníků školy, pedagogů i nepedagogů. Pro tyto účely je ve Střední odborné škole, Liberec, obdobně jako v ostatních školách Libereckého kraje vydán „**Etický kodex zaměstnance.**“ Není to závazný předpis, ale jsou to doplňující pravidla k zákonným a právním předpisům. Jeho dodržování může mimo jiné rovněž vést k předcházení vzniku konfliktních situací.

Obsahuje:

1. Závazek zaměstnanců vůči žákům a veřejnosti
2. Závazek zaměstnanců vůči spolupracovníkům a škole
3. Závazek managementu školy vůči zaměstnancům

Je vydán jako morální závazek, který upravuje chování, jednání a mravní postoje všech zaměstnanců vůči žákům, rodičům, spolupracovníkům, veřejnosti, partnerům i vůči škole samotné.

Kodex se opírá o vizi školy v poskytování vysoce kvalitní speciálně pedagogické péče. Poskytuje se zde profesionální vzdělání znevýhodněným žákům, kteří se dle svých možností uplatní v profesním i samostatném životě. Klade se zde důraz na otevřené klima školy a spolupráce se sociálními partnery.

Na semináři jsme společně řešili, jaký by měl být a jak by se měl chovat nepedagogický pracovník. Na základě svých zkušeností a názorů jsme vypracovali Kodex nepedagogického pracovníka, který doplňuje a rozšiřuje stávající kodex o část speciálně určenou nepedagogickým pracovníkům:

- je slušně a přiměřeně oblečen
- v jednání s druhou stranou vystupuje vždy ochotně, vlídně a věcně
- je loajální ke své škole
- zachovává stejný přístup ke všem bez rozdílu pohlaví, věku, postavení, původu apod.
- je nositelem dobré nálady a působí pozitivním dojmem
- je ochotný poradit žákům, rodičům, pedagogům a ostatním návštěvníkům školy
- je kolegiální
- ovládá své emoce
- mluví slušně
- respektuje svého nadřízeného
- respektujeme druhé a vážíme si vzájemně své práce
- za práci kolegům poděkuje a pochválí je
- s kolegy spolupracuje
- navrhuje svému nadřízenému nové postupy, které vedou ke zlepšení výsledků práce
- v konfliktních situacích je rozvážný a snaží se najít vyhovující řešení
- chválí, kritizuje a přijímá pochvalu i kritiku své práce
- svoji práci vykonává poctivě

V. Prevence proti stresu a vyhoření

O syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření (burnout syndrom) je ztráta profesionálního zájmu, projevuje se pocity zklamání, hořkosti při hodnocení minulosti. Vyhořelý ztrácí zájem o svou práci, nemá zájem o další vzdělávání, osobní růst, jen přežívá.

Čím se liší od stresu a deprese? Stres je příčina, vyhoření důsledek.

Vyhoření je způsobeno dlouhotrvajícím stresem a pracovní zátěží. Tam, kde je nedostatek personálu, času, prostředků. Postihuje nejčastěji ty, kteří pracují s dalšími lidmi = učitelé, zdravotní sestry, policisté, manažeři, tzv. pomáhající profese.

Syndrom vyhoření přichází nenápadně

- Nadšení – velké ideály, práce s klienty, investice velké energie
- Vystřízlivění – uvědomění si, že vše nejde, jak bych chtěl, ztráta iluzí
- Frustrace – odosobnění, apatie, fyzické potíže
- Vyhoření – úplná vyčerpanost, nezájem, často nutná změna zaměstnání

Syndrom vyhoření – jak vzniká, příznaky a test rizika syndromu vyhoření

Mezi činnosti, které mohou působit kladně v prevenci proti syndromu vyhoření, patří kladný vztah vedoucího s podřízeným, tj. nadřízený nepřístupuje k podřízenému s podezřením. Vedoucí seznamuje své podřízené nejen s krátkodobými úkoly, ale i s dlouhodobými záměry a s plány vedení. Vedoucí je vzorem v morálních hodnotách a chování. Vedoucí dává najevo, že si práce podřízených váží.

Na jakých pracovištích dochází nejčastěji k syndromu vyhoření. Je to tam, kde je nedostatek personálu, času, prostředků. Dále je to na pracovištích, kde chybí kladné oceňování práce podřízených, kde chybí respekt, kde pracovní podmínky neumožňují pracovníkům tvořivé

rozvinutí schopností. Tam, kde je v kolektivu soupeření a kde nepříznivé pracovní podmínky trvají příliš dlouho.

Prevence syndromu vyhoření všeobecně

- Pěstovat mezilidské vztahy – partner, kamarádi.
- Relaxace – koníčky, zahrada, sport.
- Základní pravidlo – mít radost (z čehokoliv).
- Naučit se říkat „NE“ – nenabalovat na sebe další povinnosti.
- Snížit vysoké nároky – nikdo není dokonalý.
- Plánujte, dělejte přestávky.
- Vyjadřujte své pocity – sdělená bolest, poloviční bolest.
- Hledejte podporu – konzultujte s kolegy.
- Vyvarujte se negativnímu myšlení.
- Využívejte nabídek pomoci.

Prevence syndromu vyhoření – vztahy nadřízených k podřízeným

- Kontakt vedoucího s podřízeným by měl být pravidelný (ne jen v neobvyklých situacích, když něco spěchá).
- Vedoucí své podřízené nepodezírá, jedná s respektem, nepovyšuje se.
- Vedoucí se snaží harmonizovat vzájemné vztahy, utužuje kolektiv.
- Vedoucí sděluje svým podřízeným i dlouhodobé plány a záměry firmy.
- Vedoucí mluví se svými podřízenými o podnikové filozofii.
- Vedoucí má smysl pro etické věci, je podřízeným vzorem.
- Vedoucí dává podřízeným najevo, že si jich váží.
- Vedoucí umí pochválit.
- Vedoucí spravedlivě rozděluje peněžitou odměnu celému týmu.

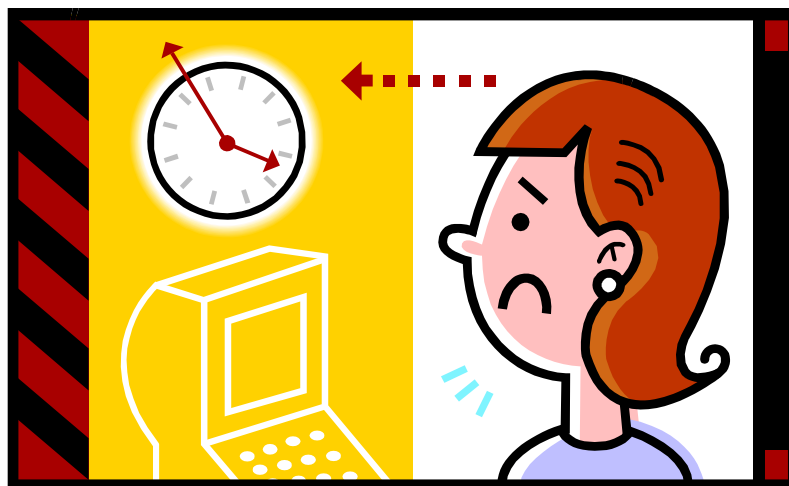
Neefektivní způsoby řešení stresu

- Nadměrné pití kávy a alkoholických nápojů.
- Nadměrné kouření.
- Časté problémy se spánkem řešené užíváním hypnotik.
- Agresivní chování a obviňování druhých, napadání lidí kolem sebe (nejčastěji napadání rodinní příslušníci).
- Uzavírání se do sebe.

Co je stres, jak vzniká, působící faktory

Stres je stav, kdy jsme vystaveni mimořádným situacím (stresorům) a náš organismus na tyto stresory odpovídá obrannou reakcí. Mezi obranné reakce patří boj nebo útek. Úlohou stresu je chránit náš organismus před nebezpečím. Stres se pak projeví v myšlení, v emocích, v chování a v poslední řadě i tělesnými příznaky.

Nejčastějšími stresory jsou vztahové stresory např. problémy v partnerství, vztahová závislost, žárlivost, nesoulad v sexuálním životě, výchovné problémy, odchod dítěte z rodiny. Další typem jsou pracovní a výkonové stresory, mezi které patří nízký příjem, možnost ztráty práce, konfliktní vztahy na pracovišti, přetěžování, práce v těžkých podmínkách. Dále zde máme stresory související se životním stylem, jako je nevyhovující bytová situace, nedostatek přátel, koníčků a dalších zájmových aktivit. A v neposlední řadě sem patří nemoci, závislosti a handicap, jako jsou vlastní fyzická či psychická nemoc nebo nemoci někoho z blízkých a závislost vlastní či někoho z rodiny.



Znaky stresové situace

- Neovlivnitelnost situace.
- Nároky přesahují možnosti jednotlivce.
- Neřešitelné konflikty a nutnost změn životních návyků.

Reakce člověka na zátěžovou situaci

1. **Agrese** – od slovní agrese až k fyzickému napadení (slovní agrese – nadávky, výhrůžky, ale i ironie, zvyšování a zrychlení hlasu či vulgarismy). Řadí se sem i snaha budít pozornost a být jejím středem (netypický nápadně oblékání, výrazný projev a chování).
2. **Projekce** – svalování viny na druhé a na vnější podmínky.
3. **Kompensace** – vyvážení neúspěchu něčím jiným.
4. **Racionalizace** – člověk hledá rozumové vysvětlení svého neúspěchu, omlouvá se před sebou samým i před ostatními.
5. **Cesta úniku** – vyhýbání se povinností a nepříjemnostem (izolace – únik od problému např.: k alkoholu nebo únik do nemoci např.: před zkoušením).
6. **Bagatelizace** – snižování hodnot a cílů.
7. **Regrese** – únik z napjatých situací k nepřiměřenému chování.
8. **Somatizace** – přenesení psychického napětí do tělesné oblasti.

Každá z uvedených možností může mít různou společenskou a psychologickou hodnotu.

Příklad kompenzace:

Kladně: neumím matematiku a umím angličtiny.

Patologicky: neumím matematiku a kompenzuji to pitím a drogami.

Orientace v základních stresových situacích

Máme tři základní stresové situace – frustraci, konflikt, stres, deprivace a mechanismy psychické adaptace na zátěžovou situaci. Jako frustrující označujeme situaci, kdy je nám znemožněno uspokojit nějakou naši subjektivně důležitou potřebu. Konflikt je střet dvou navzájem neslučitelných a stejně silných tendencí. Za stres je označován stav nadměrného zatížení či ohrožení organismu.

Mezi charakteristické znaky stresových situací patří neovlivnitelnost situace, nepředvídatelnost vzniku zátěžové situace, subjektivně chápané nadměrné nároky, životní změna, která vyžaduje značné přizpůsobení a subjektivně neřešitelné vnitřní konflikty.

Orientace ve vlastních stresových situacích

Psychické reakce na stres se projevují změnou emočního prožívání, např. úzkostí, vztekem, agresí, depresí nebo apatií. Oslabují se nám kognitivní funkce, tj. v zátěžových situacích se nám zhoršuje úroveň logického uvažování i koncentrace. Uvědomění zátěže aktivizuje psychické obranné mechanismy.

Typy stresu – pozitivní a negativní působení stresové zátěže

Pozitivní stres („eustress“) – tento stres vzniká např. při koupi nového domu, při svatbě, při plánování dovolené, při pomoci druhým, při sportu. Je výzvou a motivací, působí vzrušení, zlepšuje kvalitu života.

Negativní stres („distress“) – pokud jste jeho vlivu vystaveni delší dobu, dojde k poškození vašeho zdraví. Zvyšující se napětí může skončit syndromem vyhoření a depresí. Dobrou zprávou je, že vhodnou strategií můžete jeho příčiny minimalizovat nebo zcela odstranit. Některé příčiny již jmenované jsou nové zaměstnání, zahájení studia na nové škole, stěhování, odchod do důchodu, pracovní požadavky, problémy v rodině, problémy se spolupracovníky, úmrtí v rodině, nehoda, rozvod, nezaměstnanost, nepřetržité malichernosti, které vytvářejí tlak.

Zvládání stresu je v dnešní době velmi složitým procesem. Lidé musí různými metodami např.: relaxačními, tréninkem sebeovládání, progresivní relaxací, duševní hygienou a doplňováním energie, překonávat stresovou zátěž.

Jak uvádí MUDr. Džamila Stehlíková na svých webových stránkách, stres se projevuje rozmanitými způsoby: *„I když je stres každému důvěrně znám, různí lidé ho prožívají jinak. Někdo pocituje strach a obavy z budoucna, neurčitou úzkost, jiný spíše napětí a bolesti svalů, svírání na hrudníku, pocit slabých nohou, bušení srdce nebo potíže při soustředění. Ženy často reagují na stres přejídáním nebo ztrátou chuti k jídlu – muži se zase častěji snaží řešit problémy alkoholem. Někteří lidé žádný stres necítí, ale pak se u nich zjistí zvýšený krevní tlak, průduškové astma nebo žaludeční vředy. Když si vlastní úzkost uvědomujeme či ji podrobujeme analýze, lépe ovládáme situaci a nepropadneme panice. Při chronickém stresu je zapotřebí hledat jeho hlubší kořeny a navštívit odborníka – psychologa nebo psychiatra. [2]*

Existuje určitě několik různých druhů a forem pojmů stres. Může vzniknout, působí-li na jedince negativní podnět dlouhou dobu. Může to být připravované snížení počtu zaměstnanců ke konci školního roku. S tímto faktem se pak jedinec potýká celých deset měsíců. Jiný názor je zastáncem vzniku stresu tehdy, není-li v souladu s našimi potřebami. Honíme-li se za nedosažitelnými cíli. Chceme-li dokázat něco, na co nestačíme. Může to být stav našeho ohrožení. Nepřijme-li naše tělo nadměrné zatížení. V každém pojetí jde o narušení normální funkce organismu.

„Prvotní a nejjednodušší způsob, jak odstranit některé příčiny, jež jsou zcela v našich rukou, je sledování vlastních každodenních návyků, životního stylu a životosprávy. K vlastní sebereflexi v tomto směru slouží několik následujících otázek: Dopřejeme si dostatek odpočinku a spánku k obnově psychických sil? Nemrháme nadarmo v nesmyslných úkonech či při televizi časem, který by měl k odpočinku či ke spánku sloužit? Již náprava některých problematických stránek životosprávy může napomoci k větší vyrovnanosti, klidu a tudíž

i k odolnosti vůči stresu.“ [3] Každý z nás má vlastní způsob prevence proti stresu. Každý jedinec je jinak odolný vůči vnímání a vyrovnávání se se stresem. Vždy ale musíme mít za cíl získání rovnováhy jedince po stránce fyzické i psychické. Chceme-li proti stresu bojovat, musíme především jako první odstraňovat jeho příčiny. Jak? Způsobů se nabízí opět několik. Stačí se s nimi seznámit v odborné literatuře. Pozor, jsou i strategie neúspěšného zvládní stresu!

VI. Závěr

Absolvovaná školní dávají velký prostor pro vlastní zamyšlení nad situacemi, které nás mohou potkat každý den doma, ale i na pracovišti. Když se s takovým problémem setkáme, není nejlepší nápad se snažit dotyčnou osobu změnit. Musíme si s ní najít společnou řeč a snažit se vyřešit problém profesionálně. Nesmíme si brát některé věci osobně.

V běžném životě si často vzpomeneme na cvičení v tématu transakční analýza, podle které se lidé dělí podle toho, jak jsou psychologicky strukturovaní. Tyto vnitřní síly se pak odrážejí v chování člověka. Transakční analýza dělí lidi na tři typy podle chování, kde se chováme jako „rodič“, „dospělý“ a „dítě“. Lidé, kteří nás neustále poučují, se k nám chovají jako „rodič“. A je na nás, jaká bude naše reakce. Racionálně reagujeme, když z nás promlouvá dospělý. Naopak každý z nás by měl být alespoň občas dítětem. Základní schéma z transakční analýzy nám pomáhá pochopit základní prvky konfliktních situací i projevy profesionální komunikace.

Školení bylo velice náročné na vnímání a pochopení. Určitě nešlo o to, jen si to tam „odsedět“. Když jsme s kolegyněmi po školení diskutovaly o probíraných tématech, každá z nás k jednotlivým tématům měla, co říci. Školení nás bavilo a řadu poznatků používáme nyní již běžně v práci i v osobním životě.

VII. Odkazy

- [1]. KOUBEK, J.: *Řízení lidských zdrojů*. 4. Vydání. Praha: Management Press, s. r. o. 2010. s. 336 ISBN 978-80-7261-168-3
- [2]. STEHLÍKOVÁ, D. *Jak překonávat stres* [online]. 2010 [cit. 2014-04-01]. Dostupné z: <<http://www.ordinacestehlikova.cz/jak-na-to/deprese/>>
- [3]. *PREVENCE STRESU A VYHOŘENÍ: OBLAST KAŽDODENNÍCH NÁVYKŮ* [online]. HOSPODÁŘSKÉ NOVINY IHNEDE. 26. 6. 2003 [cit. 2014-04-01]. Dostupné z: <<http://kariera.ihned.cz/c1-13008590-prevence-stresu-a-vyhoreni>>

VIII. Seznam zdrojů

1. *Jak zvládnout stres*. [online]. datum zveřejnění neuveden. [cit. 2014-03-02]. Dostupné z: <http://www.magazinzdрави.cz/jak-zvladnout-stres>
2. JANKE, W., ERDMANNOVÁ, G.: *Strategie zvládání stresu – SVF 78*. Praha: Test – centrum, 2003. ISBN 80-86471-24-1.
3. NOVOTNÝ, J.: *Komunikace a jednání s lidmi* [přednáška]. Liberec. Střední odborná škola, Liberec, Jablonecká 999, příspěvková organizace, 26.8.2013
4. KOHOUT, M.: *Profesionální chování ve škole* [přednáška]. Liberec. Střední odborná škola, Liberec, Jablonecká 999, příspěvková organizace, 27.8.2013
5. ŠILAR, M.: *Prevence proti stresu a vyhoření* [přednáška]. Hejnice. Mezinárodní centrum duchovní obnovy, Klášterní 1, 29.10.2013
6. NOVOTNÝ, J.: *Předcházení nežádoucích projevů chování z pozice nepedagogických pracovníků* [přednáška]. Hejnice. Mezinárodní centrum duchovní obnovy, Klášterní 1, 30.10.2013
7. KOUBEK, J.: *Řízení lidských zdrojů*. 4. Vydání. Praha: Management Press, s. r. o. 2010, 399 s., ISBN 978-80-7261-168-3
8. KŘIVOHLAVÝ, J.: *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada, 1998. ISBN 80-247-0784-5.
9. SLÁDEČKOVÁ, I.: *Práce vás přestává bavit. Možná i Vám hrozí syndrom vyhoření*. [online] 14.5. 2010 [cit. 2014-02-28] Dostupné z: http://finance.idnes.cz/prace-vas-prestava-bavit-mozna-i-vam-hrozi-syndrom-vyhoreni-pn8/podnikani.aspx?c=A100513_1384248_zamestnani_bab
10. STEHLÍKOVÁ, D. *Jak překonávat stres* [online]. 2010 [cit. 2014-04-01]. Dostupné z: <http://www.ordinacestehlikova.cz/jak-na-to/deprese/>
11. VALIŠOVÁ, A.: *Komunikace a vzájemné porozumění, Hry pro dospívající*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2005. 140s. ISBN 80-247-0842-6
12. VENGLÁŘOVÁ, M.: *Syndrom vyhoření, mobbing, bossing*. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3174-2.
13. JILEMNICKÁ, J.: *Konflikt, koření života*. Praha: Partners for Democratic Change – České centrum, 1996, 199s
14. KŘIVOHLAVÝ, J.: *Jak si navzájem lépe rozumíme*. Praha: Svoboda, 1988.

16. FRYDECKÁ, L: Zastavte syndrom vyhoření dřív, než ublíží vašemu zdraví. [online] 7.5. 2011 [cit. 2014-02-28] Dostupné z:
17. http://ona.idnes.cz/zastavte-syndrom-vyhoreni-driv-nez-ublizi-vasemu-zdravi-zv/zdravi.aspx?c=A110505_151325_zdravi_abr
18. *Syndrom vyhoření*. [online]. Vitalion cz 2013 [cit. 2014-02-15]. Dostupné z: <http://nemoci.vitalion.cz/syndrom-vyhoreni/>

Obrázkové zdroje:

Klipart [cit. 2014-04-07]. Dostupný pod licencí Microsoft Office 2010 prostřednictvím aplikace Microsoft Word 2010. Microsoft Corporation. [program]. 2010.