**4. Coping - zvládanie záťažových situácií, kompetencia odolnosti voči stresu**

Moderný život pred nás dennodenne stavia úlohy a požiadavky vysokej náročnosti. Stresmi sa to len tak hmýri nielen na pracovisku, ale aj na ulici, v novinách. Frustrácie vyrastajú častejšie a rýchlejšie ako butiky. Deprivácie čakajú za každým rohom. A keď nás náhodou ani jedna z týchto radostí nemáta, tak nás v každom čase, na každom kroku rozhodne prepadne konflikt. Človeka dnes ohrozuje takmer všetko: ozónová diera, politika, psy bez reťaze a ich výkaly na chodníkoch, podvodníci, provokujúce články v novinách, škodlivé potraviny, AIDS, vedúci na pracovisku, manželka, deti vyhľadávajúce najzablatenejšie cesty domov... Tento pochmúrny obraz armády nebezpečí, ktoré na nás číhajú, môže vytvoriť obraz niekoľkých typov ľudí podľa toho, ako sa vyrovnávajú so záťažou.

Prvým typom sú permanentne rozčúlení ľudia, nahnevaní, podráždení, neurotickí, ktorí striehnu len na to, kto ich vyprovokuje, aby si svoju zlosť mohli vyliať na ľudí, ulicu, politiku, noviny...

Druhým typom sú ľudia rezignovaní, ktorí sa už dávno utiahli do svojich ulít a nechcú vidieť a počuť, čo sa deje okolo, ich svet je televízor, alkohol, jedlo...

Hovoríme o stratégiách, spôsoboch vyrovnávania človeka so záťažou, nárokmi moderného života. Samozrejme, okrem uvedených viac-menej negatívnych stratégií, človek môže použiť aj pozitívne stratégie zvládania záťaže. V odbornej literatúre sa zaužíval pojem copingu na označenie zvládania, prekonávania náročných životných situácií. Psychológia intenzívne študuje tieto stratégie, lebo ich poznanie môže pomôcť v konkrétnom živote, vytvárať preventívne a prekonávacie programy ťažkostí.

Existuje mnoho rôznych delení zvládania záťaže, napríklad zvládanie zamerané na problém a zvládanie zamerané na emócie; stratégie riešiace problém, približovanie a stratégie vyhýbacie (R. Lazarus).

Iní autori rozdelili stratégie zvládania záťaže na tieto tri:

1. coping zameraný na zhodnocovanie - pre seba definovať význam situácie, a znovu, inak ho definovať, prehodnotiť.

2. coping zameraný na problém - hľadanie informácií, tvorba riešení, heuristické riešenia.

3. coping zameraný na emócie, city, snahu kontrolovať city vo vzťahu k stresoru a pokúsiť sa udržať citovú rovnováhu za pomoci citového "vybitia" a citovej regulácie ( A. G. Billings a R. H. Moos).

U nás J. Senka rozdeľuje zvládacie stratégie dvojako: na **produktívne**, ktorých charakteristickými znakmi sú aktivita, myslenie, flexibilita, tvorivosť, a na **neproduktívne**, ktorých znakmi sú pasívnosť, rigidita, úzkosť, strach, zlosť ako v myslení, tak aj v konaní.

J. H. Amirkhan rozdelil spôsoby prekonávania záťaží nasledovne:

a) inštrumentálna stratégia - zameraná na problém

b) stratégia vyhľadávania sociálnej podpory, ľudského kontaktu

c) stratégia vyhýbania sa, fyzicky aj psychologicky.

Napokon podrobnejšie delenie stratégií zvládania vypracoval A. Spiritom a kol. Sú to:

1. odvedenie pozornosti, 2. ústup do pozadia, 3. kognitívne prehodnotenie, 4. sebakritika, 5. obviňovanie iných, 6. riešenie problému, 7. emočná regulácia, 8. zbožné prianie, 9. sociálna opora, 10. rezignácia. Autor považuje stratégie 3, 4, 6, 7 a 9 za pozitívne, ostatné pokladá za vyhýbacie (negatívne) stratégie zvládania záťaže.

Už tento výpočet možných reakcií na stresy, konflikty, frustrácie, záťaže nám môže pomôcť pri skvalitnení života napríklad tak, aby sme sa pokúsili o svoju diagnózu najčastejšej stratégie ich prekonávania. Môže poslúžiť aj na poznanie reakcií na záťaž v prípade našich najbližších a pokiaľ sa vám chce porozmýšľať, pokúste sa stanoviť diagnózu prekonávania ťažkostí v širšom spoločenskom kontexte zo strany rozličných politických subjektov, zoskupení, hnutí. Dá sa nakresliť aj mapka či prehľadná tabuľka spôsobov copingu a nebude to len hra s pojmami a číslami, bude to diagnóza kvality života môjho, tvojho, nášho.

**Odolnosť voči stresu**, známa aj pod názvami ako psychická odolnosť, stres manažment či reziliencia,  je v dnešnej dobe takmer už zľudoveným slovným výrazom. O zvládaní stresu počúvame totiž skoro odvšadiaľ: z médií, diskusií, kníh, časopisov či internetových portálov, no a v neposlednom rade sa táto problematika u mnohých z nás stala aj témou bežných spoločenských rozhovorov. Jej popularizovanosť je však pravdepodobne opodstatnená: **hektickosť (nielen) pracovného života sa totiž výrazne zvyšuje, čím stúpajú aj nároky na úspešné vysporiadavanie sa s rôznymi situáciami.**

Čo vlastne znamená byť odolný voči stresu? Vo svojej najzákladnejšej podstate ide o **schopnosť pracovať a podávať optimálny pracovný výkon pod tlakom**. Jeho zdroje pritom môžu byť rôzne: môžu prameniť napríklad z časových deadline-ov, z dynamickosti a slabšej predvídateľnosti práce či menlivosti podmienok, z veľkej vnímanej zodpovednosti, z nadriadených, zákazníkov a kolegov, no a v tom “najlepšom” prípade môžu byť tieto zdroje skombinované.

Schopnosť zvládať úspešne stres vysoko súvisí aj s **húževnatosťou**. Nikto totiž nie je perfektný a tak ako každý, aj zamestnanec napriek všetkým možným snahám občas môže zlyhať, niečo pokaziť alebo neuspieť. Práve v tomto bode sa vie ukázať druhá veľmi podstatná zložka psychickej odolnosti: **schopnosť otriasť sa, nazbierať sily na pokračovania a prípadne sa poučiť z neúspechu.**

**Čím všetkým sa teda vyznačujú ľudia, ktorí majú túto kompetenciu vysoko rozvinutú?**

* uvedomujú si svoje sily a zdroje na zvládnutie nátlakových situácií
* v strese ostávajú v rámci možností pokojní a stále optimálne zameraní na prácu
* dokážu podávať výkony aj pod tlakom
* zachovávajú si pozitívny postoj aj v nepriazni, dokážu stále myslieť konštruktívne
* stále istým spôsobom udržiavajú kontrolu nad dianím
* dokážu adekvátne posúdiť, do akého štádia zvládnu riešiť situáciu sami a kedy už je potrebná pomoc a podpora
* prekážky a nátlak perspektívne vnímajú ako výzvu, nie ako niečo čo ich poškodzuje
* dokážu si zachovať rozvahu a podávať štandardný pracovný výkon aj pri väčšom pracovnom vyťažení (priveľa práce, nadčasy…)
* veria vo svoje sily zvládnuť aj náročný či  nečakaný vývoj situácie
* zostávajú relatívne pokojní aj pokiaľ sa veci nevyvíjajú podľa predstáv a je ohrozené splnenie úlohy v požadovanej kvalite či časovom termíne
* dokážu efektívne zvládať kritiku a sklamania
* keď dôjde k neúspechu, berú ho ako skúsenosť z ktorej sa môžu poučiť, dokážu sa rýchlo zotaviť a fungovať ďalej
* majú osvojené zdravé stratégie, ktoré im pomôžu odbúrať stres (prechádzky, športové a voľnočasové aktivity, čas strávený s deťmi…)

Všetky spomenuté prejavy odolnosti voči stresu sú vítané, pri niektorých je však potrebné ustrážiť ich primeranosť. V prípade prehnaného osvojenia viacerých zo spomenutých stratégií a čŕt správania nám totiž hrozí napríklad až príliš suverénny zamestnanec s prístupom k dôležitým veciam hraničiacim až s ľahkovážnosťou, čo môže mať za následok možné podcenenie situácie a následný vznik problémov.

**Ako sa “zodolniť” skôr než bude neskoro?**

Vzhľadom na dnešný charakter práce ako aj požiadaviek kladených na hlavu človeka je **dobrá psychická odolnosť jednou z kľúčových kompetencií zabezpečujúcich prežitie a zdravie zamestnanca**. V opačnom prípade môže dlhodobý a opakovaný tlak pracovníka výrazne poškodzovať, čoho dôsledkom môže byť napríklad **pokles produktivity, zvýšenie chybovosti, celková nespokojnosť, výraznejší výskyt zdravotných komplikácií a v neposlednom rade vyhoretie**. Ak subjektívne pociťujete rezervu v tejto oblasti, nemusíte zúfať; psychická odolnosť je totiž rovnako ako drvivá väčšina kompetencií z veľkej časti **naučiteľná**. Možností je neúrekom: od príručiek a kníh cez internetové zdroje (je však potrebné odlíšiť laické a odborné!), až po tréningy a školenia, ktoré môžu byť organizované ako firmou, tak aj vo forme open kurzov.

**Pár odporúčaní, ktoré môžu byť nápomocné pri vyrovnávaní sa so stresom:**

* snažte sa eliminovať stres napríklad prostredníctvom **lepšieho plánovania a organizovania práce** (pokiaľ je to možné)
* nebojte sa **požiadať o pomoc** ak máte pocit, že daná situácia je nad vaše sily
* pokúste sa **čo najkonkrétnejšie pomenovať, čo Vás skutočne stresuje** a následne popremýšlať, ako by bolo možné aspoň čiastočne tento stres znížiť, alebo prekonať
* veľa zo schopnosti zvládať stres spočíva v rozumovom prehodnocovaní situácií ktoré sa okolo vás alebo priamo vám dejú. Má význam sa na ne **skúšať pozerať s odstupom a usilovať sa hľadať aj ich pozitívne stránky**… Filozoficky povedané, nikdy nie je definitívne isté, či je niečo dobré alebo zlé. Úspešne zvládnutý projekt Vám môže vyrobiť nepriateľov v ľuďoch, ktorí vo Vás uvidia vlastné kariérové ohrozenie, naopak nezvládnutie niečoho Vám môže otvoriť nové skvelé možnosti inde. Hovorí sa, že z jednotlivých členov skupiny Beatles prežíva individuálne najšťastnejší život ich bývalý bubeník Pete Best, ktorého sa skupina kedysi zbavila…
* **nájdite si záľubu alebo zmysluplnú aktivitu, ktorá Vám pomôže odbúravať stres** (cvičenie, čas strávený vonku, záhradka, rodina, priatelia…) Skúste si vyhodnotiť, či ste typ človeka, ktorý potrebuje vyslovene pasívny oddych (aj keď „hnijete“ na gauči, robíte vlastne veľmi dôležitú vec – regenerujete svoju schopnosť pracovať), alebo taký, ktorý by bol pasivitou len zbytočne frustrovaný a potrebuje premazať pracovné napätia iným typom obsahov v hlave, či už je to cestovanie alebo hranie mariášu.
* **nepodceňujte svoje zdroje pre zvládnutie nátlakovej situácie**, spomeňte si na nejakú situáciu, ktorú ste úspešne vyriešili a používajte ju na podporu svojho sebavedomia. Veľmi veľa „sebastresovania“ vychádza z podceňovania vlastných schopností a nadhodnocovania katastrofických dôsledkov toho, čo by sa stalo keby…
* aj po nezdare alebo zlyhaní sa **pokúste zostať pozitívni a vziať si z tejto skúsenosti poučenie do budúcnosti**, ako sme písali, v konečnom dôsledku to môže byť pre váš život obrovské plus
* pokiaľ Vaša schopnosť zvládať stres negatívne ovplyvňuje aj Váš súkromný život (zlý spánok, nepokoj, väčšie zdravotné problémy), **neostýchajte sa o tom hovoriť a prípadne vyhľadať služby psychológa**
* **nebojte sa však zbytočne prehnaných zdravotných dôsledkov stresu:** on síce naozaj poškodzuje zdravie vašich ciev a má negatívny vplyv na imunitu, **avšak to že by mal spôsobovať rakovinu nie je vedecky podložené, rovnako aj to, že by mal byť príčinou žalúdočných vredov..**

A ešte jedna dôležitá vec: niekedy sme možno príliš zakorenení v stanovisku, že stres je vždy zlý a čím viac schopnosti zvládať ho máme, tým lepšie. Bezvýhradne neplatí jedno ani druhé. Bežné stresy sú bežnou súčasťou života a priebežne sa voči nim otužovať je nástrojom osobného rozvoja. Ako sme už spomínali vyššie, ani príliš silná schopnosť zvládať stres nemusí byť vždy pozitívnou črtou. Môže totiž veľmi ľahko súvisieť s necitlivosťou voči iným, nadbytkom nezdravej sebadôvery, videniu ako slabochov tých, ktorí stres zvládajú horšie, ale aj s podceňovaním rizík vo všeobecnosti, zhoršeným vnímaním významu hrozieb a následným odvážnym a neohrozeným robením úplných hlúpostí.

Otázky:

1. Aké sú Vaše najčastejšie copingové stratégie?
2. Ohodnoťte svoju odolnosť voči stresu, pokúste sa pomenovať, v čom máte rezervy a ako sa tieto rezervy dajú eliminovať.
3. Využívate vedome a cielene nejaké techniky zvládania záťaže, napr. time-management?