



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



Odolnost proti stresu, Stresmanagement

červen 2020

Co je stres?

- 21. století je nazýváno “stoletím stresu”!
- **Stres je normální**
- Stres je součástí života
- Nelze se mu stoprocentně vyhnout
- Je důležitější, než se nechat stresem „převálcovat“ a ovládat, je být tím, kdo přebírá iniciativu a sám svůj stres řídí.
- Jak řídit stres je umění a dovednost, které je třeba se učit. Na mnohé stresové situace se lze připravit, na mnohé ne.

Stres je to, co sami za stres považujeme

- Stres je především to, co sami za stres považujeme.
- Pro jednoho je rušný život v kanceláři motivující atmosférou, pro druhého to může být stresor.
- Pro někoho je rychlá jízda relaxací, pro jiného stresovou situací, ze které se musí vzpamatovat.



Jak poznat, že stres přichází?

- **Fyziologické příznaky stresu**
- **Emocionální příznaky stresu**
- **Behaviorální příznaky stresu**
(projevují se změnou chování)

Fyzikální a emocionální stresory

Fyzikální stresory

- Podle Dr. Hanse Selyeho mezi fyzikální stresory patří jedy, návykové látky, nedostatek kyslíku, znečištěný vzduch, otřesy, změny počasí a tlaku, viry, bakterie, katastrofy, nemoci,

Emocionální stresory

- Do skupiny emocionálních stresorů řadí úzkost, zármutek, strach a obavy, nepřátelství, zlobu, nevyspalost, nedostatek povzbuzení, přílišnou ustaranost, obava z trapasu atd.
- Zmíněný Dr. Selye rozlišuje stresory na mini a makrostresory. Tedy ty, které mají mírný vliv na stres, a ty, které mají až deptající vlivy.

Reakce na stres

- Stres může vyústit do krátkodobé či dlouhodobé frustrace nebo dokonce do deprese.
- **Frustrace** je stav, ke kterému dochází při nenaplnění cíle či touhy ať už vlastním přičiněním, nebo nějakou objektivní překážkou. Frustrace má většinou vnější příčiny a po pomnutí těchto příčin se frustrace vytrácí. Naopak **deprese** je stav, který je „uvnitř“. Proto je také složitější, dlouhodobější s většími dopady na fyzickou i psychickou kondici člověka i na jeho okolí. **Deprese jen tak sama od sebe neodezní a doporučuje se pomoc odborníků.**

Útok nebo útěk

- Běžná reakce člověka na stres je **útok nebo útěk**. **Agresivita nebo pasivita** až letargie. Oba stavy jsou ve svých extrémech nebezpečné jak pro okolí, tak pro člověka samotného. Je chybou domnívat se, že s agresivitou vyvolanou stresem lze bojovat opět agresivně. Stejně tak nelze dosáhnout lepšího stavu ignorací člověka, který sám rezignoval a stáhl se do svého světa. Pro oba případy je důležité nejdříve pochopení a přijetí, aby byla ochota k dalším krokům (povzbuzení, změna prostředí, pomoc odborníka atd.).

Výrazné a extrémní reakce na stres

- Reakce útokem či útekem jsou doprovázeny běžnými projevy, jako je pláč, mlčení, zlost, tělesný neklid apod. Mohou být i výraznější a extrémnější jako např. smích, křik, panika, koktání či nemožnost mluvit, záchvat zuřivosti, výrazná ztráta sebekontroly, pocit neskutečna, dlouhodobý nepřítomný pohled, časová distorze (pocit že to jsou hodiny, ale skutečnost se počítá v minutách), ztráta paměti, sebepoškozování (pořezání se, popálení se), sebevražedné tendence, hypersexuální reakce se ztrátou zábran, aktuální posttraumatický propad (např. psychóza či další duševní onemocnění)...



Relaxační techniky

- Dech
- Svaly
- Pohyb
- Spánek
- Těším se na...
- Pozitivní myšlení

Jak předcházet stresu

- **1) Vitamíny a pitný režim**
- **2) Pohyb a cvičení**
- **3) Relaxace**
- **4) Zdravé vztahy**
- **5) Vlastní identita**
- **6) Analýza stresové situace** (Např. kruhy vlivu)
- **7) Ovládání emocí** (Jaké mám alternativy?)
- **8) Pozitivní myšlení** *Čím víc přemítáme nad tím, co nás rozzlobilo, tím rozzlobenější jsme.*

GROUNDING – uzemnění

- Člověk ve stresu často doslova ztrácí půdu pod nohama. Projevuje se to potížemi udržet stabilitu, neklidem, těkáním a kmitáním. Při nabízené pomoci má navíc postižený tendenci pomoc odmítat, bojovat s tím, kdo mu pomoc nabízí, a utíkat pryč.
- **Co dělat?**
- Zajistit minimální bezpečí a oporu. Například oporou o zeď, pohodlným usazením, vhodným objetím či podržením ramen.



CENTERING

prožitek tělesného i fyzického středu (centra)

- Extrémní stres může vyvolat pocit splynutí s okolím. Lidské já se může „ztratit“ a stres může vyvolat paniku, ztrátu věcné orientace apod.
- **Co dělat?**
- Posílit lidské JÁ. Zeptat se, případně říci postiženému, kde je a co se stalo. Soustředit se na dýchání a dechové cvičení.

FOCUSING

přenášení pozornosti dovnitř a ven

- Při stresu může také dojít k poruše úhlu emočního pole, což znamená, že postižený nedokáže přenášet pozornost sem a tam. Je pro něj těžké popsat, natož pochopit, své vlastní pocity a příčiny, proč k nim došlo.
- **Co dělat?**
- Ptát se na konkrétní bolesti a pocity. A zároveň přenášet pozornost ven na okolí a na praktické výzvy: např. „teď si vezmi svetr a půjdeme ven“ nebo „zkusíme to uklidit“ atd.

ANCHORING – ukotvení (umístění kotvy)

- Člověk ve stresu nebývá soudný, tedy těžko může posoudit, zda jedná správně či špatně. Spíše se mu zdá, že všechno je špatně. Tímto negativním přístupem se může dostat do vlastního „začarovaného stresového kruhu“. Horolezec při lezení umísťuje postupně skoby (kotvy), které ho zajišťují při cestě na vrchol. Stejný princip platí i na cestě ze stresu.
- **Co dělat?**
- Pochválit každé bytí sebemenší zlepšení či správný krok. A to jak slovy, tak gesty či symbolem. Například pochválit a potvrdit uklidnění, správné dýchání či usazení, potvrdit, že teď se jde správným směrem ke zlepšení, ukázat rukou či poplácáním po rameni, že právě toto bylo správné, symbolické podání ruky či jednoduchý přípitek na zvládnutí konkrétního kroku apod.



TYPY SOCIÁLNÍHO JEDNÁNÍ

Agresivita – Pasivita – Manipulace – Asertivita

- **Agresivita:**

- » Vyhrožování, zastrašování, křik
- » Odhodlání prosadit se za každou cenu, i na úkor druhých
- » Snaha zvítězit, nepředvídatelnost, výbušnost

- **Pasivita:**

- » Neprosazování svých požadavků
- » Neochota převzít odpovědnost nebo rozhodnout
- » Pocit, že jsem oběť, obviňování druhých za to, co se stalo
- » Odmítání kladného hodnocení sebe sama

- **Manipulace:**

- » Vychytralé, úskočné, vynalézavé, nápadité
- » Nepřímo agresivní, záludné, rafinované ve snaze ovládat druhé (např. pomocí sarkasmu, vzdoru, trucování, apod.)
- » Dvojitá tvář – příjemné vůči lidem v osobním styku s nimi, ale škodící jim za jejich zády

- **Asertivita:**

- » Dosahování cílů bez poškozování zájmů druhých
- » Ochrana vlastních práv a respektování práv druhých
- » Přiměřená důvěra a sebevědomí, samostatné rozhodování a odpovědnost za rozhodování
- » Přímé vyjádření svých potřeb, včetně požadavku jejich uspokojení a přijetí rizika odmítnutí

Co je to manipulace?

- Latinské slovo manus – ruka
- Manipulující lidé degradují okolní osoby na neživé předměty, které je možno přesouvat a umisťovat na požadované místo.
- Manipulátor usiluje pomocí nejrůznějších metod získat na druhém člověku něco, co by mu zřejmě vědomě a dobrovolně neposkytl.
- Chce pokoutně obejít jeho vědomí a svobodnou vůli

Jak se chovat k manipulujícímu?

- Uvědomme si vlastní přání – může se shodovat s přáním manipulujícího
- Čím budeme my otevřenější k manipulujícím, tím budeme mít s nimi lepší a kvalitnější komunikaci

30 charakteristických znaků manipulace

- Navozuje u ostatních pocit viny a dovolává se přitom rodinných vztahů, přátelství,....
- Přenáší odpovědnost na druhé nebo se ze své zodpovědnosti snaží vykroutit
- Nesděluje jasně své žádosti, potřeby, city.
- Obvykle odpovídá neurčitě.
- Mění své názory, chování podle situace nebo osoby, s níž je ve styku.

- Své žádosti zakrývá logickými důvody.
- Dává druhým najevo, že nesmějí nikdy měnit názor, musí být dokonalí, všechno vědět a reagovat okamžitě na žádosti i otázky.
- Zpochybňuje kvality, schopnosti a osobnost druhých, nenápadně druhé kritizuje a soudí, hovoří o nich s despektem.
- Nechává své vzkazy vyřizovat jinými lidmi nebo se uchyluje k nepřímému sdělení (místo osobního rozhovoru telefonuje, nechává vzkazy písemně).

- Zasívá nesvár, podněcuje podezíravost, rozděljuje, aby mohl lépe panovat, a je schopen rozvrátit i vztah.
- Dokáže ze sebe dělat oběť, aby ho ostatní litovali.
- Nedbá na žádosti druhých (i když tvrdí opak)
- Využívá morálních zásad druhých k naplnění vlastních potřeb.
- Skrytě vyhrožuje nebo zcela otevřeně vydírá.
- Neomaleně mění téma uprostřed hovoru.
- Vyhýbá se pracovním schůzkám a poradám.

- Zaměřuje se na neznalosti druhých a snaží se vyvolat dojem, že“ má navrch“.
- Lže
- Hlásá lež, aby se dověděl pravdu, překrucuje a interpretuje výroky druhých.
- Je egocentrický.
- Závidí třeba i partnerovi nebo vlastním dětem.
- Nesnáší kritiku a dokáže popírat zcela zřejmá fakta, nedbá na práva, potřeby a přání druhých.
- Velmi často žádá, vydává pokyny a nutí druhé jednat na poslední chvíli.

- Jeho slovní projev zní logicky a koherentně, avšak jeho postoje, činy nebo způsob života svědčí o pravém opaku.
- Užívá lichotek, aby se zalíbil, dává dárečky nebo nečekaně prokazuje drobné úsluhy.
- V jeho přítomnosti se lidé cítí nepříjemně a nesvobodně.
- Jde za svými cíli velmi důsledně , ale na úkor druhých.
- Přiměje nás dělat věci, které bychom pravděpodobně o vlastní vůli nedělali.
- Lidé, kteří ho znají, o něm stále hovoří, i když není přítomen

ZDOLÁVÁNÍ NÁMITEK – metoda PNZ

PNZ

- Příjem námitky
- Neutralizace námitky
- Zoom na argumentaci

Jak dosáhnout úspěchu:

1. **Ověřte námitku** (forma protiotázky, získáte čas na uklidnění emocí a další informace)
2. **Uznejte pohled vašeho partnera** (uklidnění jeho emocí)
3. **Vymezte podstatu námitky a stručně vysvětlete**
4. **Použijte vhodné a stručné argumenty** (pokud námitka trvá)
5. **Použijte taktiku** – nenechte se vyprovokovat, naslouchejte, analyzujte, taktizujte (pokud námitka trvá)
6. **Vyžádejte si souhlas** (zdolání námitky)

Problémové typy partnerů v komunikaci

- Agresivní klient, agresor, křikloun, vulgární, hulvát – nechte ho vymluvit se, přizpůsobte svůj slovní projev – nekřičte a nenadávejte, dostaňte do hlasu důraz a naléhavost, v únosné míře přeslechněte urážky – selektivní ignorování, mluvte věcně, kladte upřesňující otázky, ovládejte emoce, nenechte se vyprovokovat, mluvte velmi stručně, působte pevně, sebevědomě, neztrácejte jistotu

- **Narcis, ješitný, samolibý, arogantní klient** – maximálně se ovládejte, přeslechněte jeho útoky, neberte je osobně, nenechte se zastrašit, působte jako profesionál, pokuste se o pochvalu, vzbudte dojem, že jste na jeho straně, mluvte spisovným jazykem

- **Pedant, puntičkář, „odborník** - uvádějte přesné údaje, konkrétní pojmy, buďte věcný, neuvádějte různé interpretace, zdůvodnění, dohady, nenechte se vyvést z míry jeho neustálou kontrolou, oceňte jeho přesnost, opírejte se o normy, zákony, pravidla, přizpůsobte se jeho způsobu vyjadřování

- **Nechápavý, pomalý, těžkopádný, méně komunikativní klient** – obrňte se velkou trpělivostí, přizpůsobte rychlost, často pokládejte kontrolní otázky, vysvětlujte různými způsoby, používejte názorné příklady z praxe, vyzvěte klienta, aby si dělal poznámky, pochvalte a povzbudte klienta, navigujte ho potřebným směrem
- **Chudáček, plačka** - omezte projevy empatie, nenechte se zmanipulovat, působte vstřícně, ale nekompromisně, opakujte své stanovisko, vracejte se k věcnému jádru
- **Upovídaný klient, žvanil** - nepovzbuzujte ho v řeči, neustále se vracejte k tématu, rozhovor ved'te důsledně, nepokládejte otevřené otázky, rozhovor citlivě ukončete

PRAVIDLA ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ

1. Všímejte si, jak reaguje partner na podněty
2. Vytvořte atmosféru spolupráce
3. Soustředte se na potřeby druhého
4. Poskytujte zpětnou vazbu
5. Přijímejte zpětnou vazbu
6. Definujte své očekávání
7. Začněte u méně důležitých otázek
8. Přijměte druhé, aby investovali do dohody
9. Budte ochotni opustit jednání
10. Aktivně naslouchejte
11. Přijměte protistranu, aby se vyjádřila jako první
12. Požadujte rozumně víc, než očekáváte
13. Neodpovídejte na nehorázný požadavek
14. Nepoužívejte laciné a nepromyšlené argumenty

Prvky asertivity v praxi

- Princip zadrhnuté desky
- Princip otevřených dveří – „ K vám se vůbec nedá dovolat!“ „Máte pravdu, dnes opravdu volá mimořádně hodně klientů.“
- Negativní aserce – reakce na oprávněnou kritiku ze strany druhého.kritiku stručně přijmeme, omluvíme se, uznáme její oprávněnost.

- Negativní dotazování – použijeme ji v případě nejasné, manipulované kritiky od protistrany. Žádáme upřesnění, konkretizaci kritiky.- „Co máte přesně na mysli?“ „ O co se konkrétně jedná, pane Nováku?“
- Selektivní ignorování – při nekonstruktivní, manipulativní kritice, která nikam nevede.

OPATŘENÍ PROTI STRESU

15 minut denně pro větší kvalitu života

- 15 minut meditace či relaxace – nutnost pro dobití organismu jak po fyzické, tak psychické stránce

Nabrušte si pilu

- Příhoda o dřevorubci a broušení pily...
- Kromě klidu a sportu se věnujte i rozvoji duše – vzdělávání v oboru, jazyk, mozkový jogging (hlavolamy). Mělo by vás to bavit.

Dopřejte si klidový den – v neděli a o svátcích se nepracuje. Dovolená je o odpočinku.

Jak předcházet syndromu vyhoření?

- **Stres** vyplývá ze špatných tělesných reakcí, když se necítíme dost silní na nároky určité situace – duševně a tělesně.
- **Příčinou stresu** mohou být těžké zkoušky, ale také přetížení příliš mnoha úkoly nebo jedním obtížným úkolem a současně tlakem zvenku. Mohou to být požadavky, které přetěžují naše tělesné schopnosti, strachem a nebo celkovým přetížením.
- **Syndrom vyhoření** může být způsoben dlouhodobým stresem. Jde především o psychické přetížení, které doprovází absence motivace a chuti. Tito lidé ztratili vitalitu, kreativitu a fyzickou a psychickou výkonnost.
- **Práce, která vás naplňuje je předpokladem, že se vám tento syndrom může vyhnout**

Investice do sebe sama, je to nejlepší co ve svém životě můžete udělat, je to kapitál který zvedá naši hodnotu.

