

**UNIVERZITA KONŠTANTÍNA FILOZOFA V NITRE  
FAKULTA SOCIÁLNYCH VIED A ZDRAVOTNÍCTVA**

**BAKALÁRSKA PRÁCA**

**2010**

**Ivan Demočko**

**UNIVERZITA KONŠTANTÍNA FILOZOFA V NITRE  
FAKULTA SOCIÁLNYCH VIED A ZDRAVOTNÍCTVA**

**STRATÉGIE SPRÁVANIA V NÁROČNÝCH SITUÁCIÁCH**  
**Bakalárska práca**

Študijný program: Sociálna práca

Školiace pracovisko: Výskumno - vzdelávacie a poradenské centrum Spišská Nová Ves

Školiteľ: PhDr. Marianna Šramková, PhD.

**Nitra 2010**

**Ivan Demočko**



Rád by som týmto poďakoval školiteľke svojej bakalárskej práce PhDr. Marianne Šramkovej, PhD. za veľmi prínosné odborné ako aj ľudské vedenie a hlavne za cenné rady, odborné usmernenie, podporu a pomoc, ktorú mi poskytla pri vypracovaní bakalárskej práce.

## **ABSTRAKT**

DEMOČKO, Ivan: Stratégie správania v náročných situáciách.

[Bakalárska práca] – Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre, Fakulta sociálnych vied a zdravotníctva; Katedra - Výskumno-vzdelávacie a poradenské centrum Spišská Nová Ves.-  
Školiteľ: PhDr. Marianna Šramková, PhD.

Stupeň odbornej kvalifikácie: Bakalár (Bc.) - Spišská Nová Ves: FSVaZ, 2010. 46s.

Autor v predloženej bakalárskej práci prezentuje literatúrou inšpirované definície a teórie stratégií správania v náročných situáciách a spôsoby ich riešenia. Cieľom bakalárskej práce bolo poukázať na nepriaznivé životné situácie, konanie, jednanie a reakciu jednotlivca pri ich prežívaní. Konkrétnymi stavmi riešenej problematiky sú deprivácia, stres, frustrácia, konflikt. Predkladaná práca sa zameriava predovšetkým na psychologické ako aj fyziologické reakcie na záťažové situácie. Práca taktiež ponúka náhľady na možné riešenie jednotlivých situácií ľudí, ktorí každodenne koexistujú so stresmi, depriváciou, frustráciou a konfliktami. Autor sa následne zameril na problém skúmania vplyvu záťaže na ľudský organizmus v rôznych záťažových situáciách. Autor práce si zároveň kladie za cieľ zhodnotiť riziká záťaži, urobiť patričné kroky a prijať opatrenie smerujúce k ich eliminácii.

**Kľúčové slova:** deprivácia, stres, frustrácia, konflikt, jedinec, záťažová situácia, reakcia, správanie,

## **ABSTRACT**

DEMOČKO, Ivan: Strategy of behave in dificult situation. [BA thesis] – Constantine the Philosoher University in Nitra, Faculty of Social Sciences and Health Care; Department - Research–educational and advisory centre in Spišská Nová Ves.

- Tutor: PhDr. Marianna Šramková, PhD. Master of degree: Bachelor (Bc.) – Spišská Nová Ves : FSVaZ, 2010. 46 p.

The author in the following thesis presents views and theories on the behaviour strategies in challenging situations and ways of dealing with them. They are his own ideas, or they are inspired by the academic sources. The goal of the thesis is to point at the unfavourable life situations, actions, negotiations and reactions of individual while going through challenging situation. The determining factors of these problems are deprivation, stress, frustration and conflict. The thesis focuses especially on the psychological as well as the physiological reactions towards challenging situations. It offers possible solutions of various situations of people, who daily co- exist with stress, deprivation, frustration and conflicts. The author simultaneously aims at evaluating the risks of challenging situations and at taking the appropriate steps at their elimination. The author further focuses at the problem of researching the influence of difficult situations on human organism.

**Key words:** deprivation, stress, frustration, conflict, the individual, challenging situation, reaction, behaviour

# OBSAH

<b>ÚVOD</b>	<b>7</b>
<b>1 Náročné situácie</b>	<b>8</b>
1.1 Definícia pojmu záťaž	9
1.2 Faktory a stupne záťaže	10
1.3 Charakteristika vybraných záťažových situácií	12
1.3.1 Deprivácia	12
1.3.2 Stres	13
1.3.3 Frustrácia	16
1.3.4 Konflikt	17
<b>2 Reakcie na záťažové situácie</b>	<b>20</b>
2.1 Fyziologické reakcie na záťaž	21
2.2 Psychologické reakcie na záťaž	23
2.3 Pozitívne a negatívne reakcie na záťaž	25
<b>3 Zvládanie záťažových situácií</b>	<b>30</b>
3.1 Coping, copingové stratégie a techniky zvládania záťaže	32
3.2 Prevencia záťaže	37
<b>4 DISKUSIA</b>	<b>39</b>
<b>ZÁVER</b>	<b>43</b>
<b>ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ZDROJOV</b>	<b>44</b>

## ÚVOD

Človek žije v každodennej interakcii so životným prostredím. Ľudia sú neobyčajní v tom, že sú jedinými žijúcimi predstaviteľmi určitého biologického rodu: Hominidae. Absolútna väčšina ľudskej populácie žije od svojho narodenia v prítomnosti iných ľudí, čiže v sociálnom prostredí. A práve táto skutočnosť patrí medzi hlavné činitele utvárania zložiek osobnosti človeka. Počas svojho života sa dostávame do rôznych situácií, ktoré majú rôznorodý charakter. Či už sú to kladné alebo záporné situácie, vždy si z nich jedinec osvojí niečo cenné a poučné. Pri pozitívnych situáciách sú to zväčša podnety, ktoré nám dodajú kladné pocity, pôsobia k progresívnemu rastu osobnosti človeka, bližšie k našim cieľom. Avšak v prípade negatívnych situácií je to skôr naopak. Hoci je prípustné tvrdenie, že každá záporná situácia či príhoda nás posilní a poučí a tak sa v budúcnosti nebudeme musieť znova „popáliť“ a opakovane robiť tie isté chyby. V konečnom dôsledku však platí, že k cieľu nás posúvajú ako pozitívne tak aj negatívne skúsenosti.

V predkladanej bakalárskej práci, ktorá pozostáva zo štyroch kapitol, sa budeme zaoberať problémom záťaže. Prvá kapitola v teoretickej rovine definuje všetky náročné situácie, ktoré človek počas svojho života prežíva. Kapitola zároveň ponúka náhľad na problematiku identifikácii jednotlivých záťažových situácií, ktoré človek vníma ako náročné. V druhej kapitole definujeme spôsoby reakcie na tieto záťažové situácie a bližšie je pozornosť zameraná aj na typy týchto reakcií. Každý človek sa počas svojho fyzického a psychického vývinu, na svojej dráhe životom neustále dostáva do situácií, ktoré svojimi požiadavkami preverujú jeho prispôsobivosť či schopnosť adaptácie, kladú nároky na jeho psychickú zdatnosť. Činnosť každého ľudského jedinca nie je len pasívnou adaptáciou a prispôbovaním sa vonkajšiemu prostrediu. Predstavuje totiž rozporný proces, v ktorom je človek nútený riešiť prelínajúce sa protiklady, neprimerané úlohy, problémové, frustrujúce, konfliktové, stresové situácie vyvolávajúce psychickú záťaž.

Tretia kapitola je zameraná na spôsoby zvládania záťažových situácií v živote človeka a na prevenciu stresových situácií. V uvedenej kapitole sme priblížili postupy posilňujúce zmyslupnosť ľudského života, zamerané na utváranie vyšších potrieb, hodnôt, záujmov, prehodnotenie a zmenu motivačného systému sú taktiež významným činiteľom v protizáťažovej terapii.

Podstata spracovanej problematiky vychádza z určitých základných skutočností, ktoré úzko súvisia a ovplyvňujú ďalšie konanie jednotlivca, jeho vzťahy s okolím a väzby s inými osobami.



## 1 Náročné situácie

Osobnosť človeka sa vyvíja a žije vždy v určitom prostredí. Pôsobia na ňu najrozličnejšie podnety, udalosti, príroda, iní ľudia a kladú určité nároky na jej adaptáciu. V jeho živote však pôsobí toľko rozličných, často nepriaznivých faktorov či okolností, že jeho schopnosť vysporiadať sa s nimi môže byť ohrozená. V tejto súvislosti sa často hovorí o záťaži a náročných situáciách ako o príkladoch takýchto nepriaznivých faktorov. Vo všeobecnosti patria náročné životné situácie do takej skupiny, pri ktorých musí jednotlivec prekonať istú prekážku, aby dosiahol vytýčený cieľ.

Problematike identifikácii jednotlivých situácií, ktoré človek vníma ako náročné je v doterajšom výskume venovaná menšia pozornosť ako problematike identifikácií stratégií správania sa v takýchto situáciách. Aj napriek tomu však psychológia disponuje s niekoľkými skompletizovanými klasifikáciami. Situácie označované pojmi – náročné, ťažké, sú Oravcovou (2004) definované ako situácie, ktoré sú v živote človeka určitým spôsobom výnimočné, resp. kladú na neho mimoriadne nároky. V psychologickej literatúre však doposiaľ neexistuje terminologická jednotnosť v pojmovom označení spomínaných situácií a taktiež ich klasifikácia je doposiaľ predmetom záujmu vedcov. Napriek nejednoznačnému chápaniu záťaže a náročných situácií, je všeobecne prijímané tvrdenie, podľa ktorého náročnou situáciou je taká, ktorú charakterizuje disproporcja medzi požiadavkami, nárokmi danej situácie a kapacitnými možnosťami, schopnosťami, zručnosťami človeka potrebnými na jej zvládnutie.

Náročné životné situácie vidí Košč (1987 in Bratská 2001) také okolnosti, podmienky, úlohy, ktoré od jednotlivcov v určitých fázach ich vývinu vyžadujú mobilizáciu a vypätie psychických síl, osvojenie určitých poznatkov, skúseností, zručností a tvorivosti na ich prekonanie, zvládnutie či riešenie.

Termín *náročné* alebo *ťažké životné situácie* Bratská (1992) používa pri opisovaní situácií, ktoré si od nás vyžadujú veľké úsilie, vysoké nároky, napríklad nové pracovné zaradenie, v ktorom nevystačíme so svojou kvalifikáciou, skúsenosťami, zručnosťami a poznatkami, náhla strata zamestnania, pretrvávajúce konflikty v rodine. Životné pomery, ktoré sú pre nás náročné, nevládnuteľné považujeme súčasne za stav psychickej záťaže. K uvedeným možno zaradiť aj všetky nezvyčajné alebo mimoriadne situácie, ako sú napríklad významné životné udalosti, mimoriadne príhody, nešťastia, slávnosti a pod. Koščo (1987) pripája k náročným situáciám fakt, že miera pociťovania náročnej situácie je subjektívna

hodnota. Medzi ľuďmi sú v tom značné interindividuálne rozdiely. Náročnosť môže byť určovaná zvonku (normami spoločnosti), ale môže vyjadrovať i vnútorné aspirácie, ktoré si jedinec ukladá v sebe pre seba. V extrémnych prípadoch pôsobia náročné situácie patogénne, spôsobujú funkčné poruchy a reakcie, znižujú tiež odolnosť a blokujú potenciály jedinca optimálne ich riešiť. Náročné situácie môžu vyvolávať stavy stresu, konfliktov, kríz a zlyhaní. V konečnom dôsledku môžeme tieto náročné situácie definovať ako záťažové.

### **1.1 Definícia pojmu záťaž**

Problematika záťaže bola už v minulosti predmetom záujmu básnikov, spisovateľov, umelcov, kňazov, vojenských veliteľov, biológov, lekárov a vedcov z interdisciplinárnych technických odborov. Zákonitosti pôsobenia záťažových situácií ľudia využívali empiricky už v období jej konštituovania t. j. predtým ako spomínané záťažové situácie nadobudli svoje pojmové vymedzenia a ich problematika bola podrobená psychologickému skúmaniu (Bratská, 2001).

Náučné slovníky interpretujú pojem „záťaž“ takmer zhodne. V Ottovom náučnom slovníku z roku 1908 sa dozvedáme, že ide o účinok stálych alebo premenlivých síl na určitý predmet, ktoré môžu pôsobiť v podobe tlaku alebo ťahu. Slovník slovenského jazyka V. (1965, s.541) objasňuje pojem záťaž ako niečo, čo svojou váhou zaťažuje, t. j. príťaž, bremeno (Bratská,1992).

Väčšina autorov počnúc Oravcovou (2004, s. 276) sa prikláňa k názoru, že „záťažovou je situácia, v ktorej je jednotlivec vystavený silnému tlaku nepriaznivých situačných podmienok. Ale len charakter samotnej situácie nestačí k definovaniu tejto situácie ako záťažovej. Rozhodujúcou je z hľadiska záťaže interpretácia danej situácie konkrétnym jednotlivcom, teda jeho subjektívne vnímanie náročnosti situácie.“

Pri skúmaní ďalších literárnych prameňov prichádzame k názoru, že záťaž vyplýva zo vzťahu medzi požiadavkami a nárokmi, ktoré kladie život, okolie a možnosťami, ako ich zvládať. Medzi zaujímavé tvrdenia patrí aj to, že primeraná záťaž vedie k rozvoju, na rozdiel od neprimeranej záťaže, ktorá vyvoláva zvýšenú fyziologickú odpoveď a mnohokrát tak býva rizikovým faktorom pre vznik množstva ochorení (Komárková, Slameník, Výrost, 2001). Existuje množstvo definícií a bádateľov, ktorí sa zaoberali výskumom záťaže Bratská (2001) ich rozdeľuje do dvoch veľkých skupín, podľa toho čo pokladajú za hlavné pri vysvetľovaní danej problematiky. Do *prvej skupiny* patria odborníci používajúci pojem záťaž predovšetkým na označenie zaťažujúceho činiteľa.

Vidia v ňom najmä vplyv vonkajšieho prostredia, ktoré pôsobí na človeka svojím nadmerným tlakom. Do *druhej skupiny* zaraďuje odborníkov, ktorí pri vysvetľovaní záťaže zdôrazňujú najmä dôsledok pôsobiacich činiteľov. To znamená, že sa sústreďujú na prejavy záťažových faktorov v psychickej sfére a na ich účinky na organizmus.

## 1.2 Faktory a stupne záťaže

Problematika záťaže sa v posledných rokoch dostáva do popredia nielen vo svetovej ale aj v našej odbornej literatúre. Už v sedemdesiatych rokoch prekročil súhrn prehľadov psychologických prác počet dvetisíc. Z toho môžeme dedukovať, že ide o psychologicky a spoločensky prioritný výskumný problém.

Ako každý psychologický termín, tak aj záťaž má svoje špecifiká, pomocou ktorých môžeme podrobnejšie rozoberať danú problematiku. K záťažovým špecifikám môžeme zaradiť *faktory záťaže a stupne záťaže*. Autori Komárková, Slameník, Výrost (2001) na základe uvedeného rozdeľujú faktory záťaže na *objektívne faktory záťaže*, viazané predovšetkým na určité situácie a *osobné faktory záťaže* spojené s osobnostnými charakteristikami daného jedinca.

K objektívnym faktorom patria závažné životné udalosti a každodenné situácie, ktorým jednotlivec čelí. Za závažné životné situácie možno všeobecne považovať relatívne trvalejšie problémy, konflikty či ohrozenie v bežnom živote spojené so sociálnou rolou (interpersonálne konflikty, starostlivosť o chorého člena rodiny, konflikty medzi manželmi, deťmi, konflikty rolí a pod.). Markantnými záťažovými situáciami sú aj situácie spojené s prostredím a životnými okolnosťami (napr. nepriaznivé sociálne podmienky, život na pokraji chudoby, vážne chronické ochorenie). Zároveň je nutné brať do úvahy interakčný obojstranný vplyv sociálnych väzieb, ako:

- socioekonomický status
- sociokultúrne makrofaktory dané začlenením jedinca do danej spoločnosti a kultúry
- kvalita života, do ktorej je zahrňované somatické zdravie, psychologická pohoda (sebapoznanie, znalosti, schopnosti), sociálna oblasť (sociálne kontakty, rodinný a sexuálny život, schopnosť sociálneho kontaktu), činnosti (aktívny život určený schopnosťou postarať sa o seba, pracovná kapacita, základné návyky, chuť k práci), ekonomická situácia (financie, príjmy, byt) a spoločenské postavenie jednotlivca.

S faktormi záťaže spojenými s osobnostnými charakteristikami daného jedinca, čiže osobnými faktormi záťaže súvisí aj individuálna odolnosť voči záťaži u jednotlivcov, ktorú

ovplyvňuje dôvera vo vlastné sily a možnosť ovplyvňovať udalosti a ľudí. K týmto faktorom radíme:

- osobné vlastnosti (štýl správania sa),
- vzdelanie, schopnosti, znalosti, skúsenosti,
- genetická výbava, biologické vlastnosti (pohlavie, vek, aktuálny zdravotný stav).

Bratská (2010) upozorňuje, že subjektívne prežívanie nesúladu medzi požiadavkami, ktoré sú na nás kladené vonkajším prostredím a vlastnými predpokladmi situáciu zvládnuť, môže nadobúdať rôznu intenzitu a odlišnú kvalitatívnu podobu. Práve túto kvantitu a kvalitu nesúladu vyjadrujú *stupne záťaže*.

Ako prvý stupeň definujeme *bežnú záťaž*. Vzniká v nesúlade medzi tlakom z vonkajška a možnosťami jednotlivca vytvárať protitlak. Bežná záťaž nestimuluje rozvoj osobnosti. Pri tomto type záťaže využívame stereotypné a zaužívané spôsoby reakcií a konaní.

Za druhý stupeň pokladáme *zvýšenú záťaž*. Tá sa viaže na také životné a pracovné situácie, v ktorých by sme si nevystačili s bežnými spôsobmi riešenia, konania a reagovania. Prichádzame s nimi do kontaktu prvýkrát, sú pre nás nové, a pre ich zvládnutie musíme vynaložiť zvýšenú námahu, úsilie.

Tretí stupeň môžeme označiť ako *hraničnú záťaž*. Tá nastáva, keď sú nároky vonkajšieho prostredia na nás vo výraznom nesúlade s našou pripravenosťou jej vzdorovať. Na vyriešenie takýchto okolností je potrebné zmobilizovať naše psychické sily a vynaložiť mimoriadne úsilie. V prípade hraničnej záťaže sa odhaľuje reálna odolnosť a kvalita osobnosti a skupín, ktoré ju zvládajú.

Štvrtý stupeň *extrémna záťaž*, nastáva v situáciách, keď badať enormný rozpor medzi vonkajším prostredím a predpokladmi jednotlivca na zvládnutie záťaže. Tento nesúlad je závažný do takej miery, že jednotlivec nie je schopný aktívne vzdorovať. Nedokáže zvládať tlak situácie a následne mu podlieha (Bratská, 1992). Hranice medzi jednotlivými typmi nie sú podľa Bratskej (2010) presne vymedzené. Často dochádza k ich posunu, a tým aj k prekryvaniu záťažových situácií. V reálnom živote sa veľakrát prelínajú jednotlivé typy záťažových situácií. V nasledujúcej kapitole sa budeme podrobnejšie zaoberať týmito typmi a bližšie si ich charakterizujeme.

### 1.3 Charakteristika vybraných záťažových situácií

Správanie človeka smeruje k spoločenskému prispôsobeniu sa. Ak ide o kladné prispôsobenie sa správania človeka spoločenskému prostrediu, jedná sa o bezkonfliktné správanie sa jedinca. Ak však medzi vnútornými tendenciami k určitému správaniu a medzispoločenským prostredím dochádza k nesúladu a k rozporom, vznikajú konflikty resp. záťažové situácie (Boroš, 1976).

Ako podotýka Kollárik (1993, s. 120): „život prináša krátkodobé alebo dlhodobé situácie, ktoré si vyžadujú konkrétnu formu správania, voľbu adekvátneho riešenia vzhľadom k sebe i vzhľadom k druhým ľuďom. Tieto situácie, tak ako majú odlišné časové relácie, líšia sa aj odlišnou mierou zložitosti, trvácnosti, závažnosti.“ Aby sme lepšie pochopili možné formy správania človeka v nich, stručne si načrtne ich podstatu.

Existuje veľa záťažových situácií. Medzi najzákladnejšie a najviac diskutované však patria deprivácia, stres, frustrácia, konflikt.

#### 1.3.1 Deprivácia

Oravcová (2004, s. 286) charakterizuje depriváciu ako „psychický stav, ktorý vzniká v situácii dlhodobého neuspokojovania potrieb človeka. Zásadný rozdiel oproti všetkým ostatným záťažovým situáciám je v dlhodobosti pôsobenia nepriaznivých vplyvov, situácie, ktorá neposkytuje jednotlivcovi adekvátne podmienky pre zdravý duševný vývin.“ Stav deprivácie vzniká v tzv. deprivačnej situácii, teda v prostredí, ktoré je nedostatočne podnetné pre zmysly človeka a pre psychiku a jej rozvoj.

Naproti tomu Boroš (1977) pod pojmom deprivácia udáva situáciu, keď človek sústavne neuspokojuje svoje potreby, alebo nedosahuje vytýčené ciele.

Deprivácia ma u človeka za následok mnoho rôznorodých ťažkostí. Medzi tie najzávažnejšie patria poruchy citového prežívania a citových vzťahov, narušené správanie, neschopnosť nadväzovať uspokojivé blízke vzťahy, neschopnosť plne sa zapojiť do pracovného procesu, podať výkon a pod. V mnohých prípadoch sa taktiež jedná o nedostatok rešpektu, pociťovania bezpečia, lásky alebo sociálnych väzieb, ale aj nedostatok zmyslových podnetov. Pri každom type deprivácie prežívame stav chronického napätia.

Depriváciu môžeme z aspektu absencie rozdeliť do nasledujúcich typov :

- biologických potrieb (ak nie sú uspokojované základné – strava, tekutiny, spánok môže nastať až smrť)

- deprivácia stimulácie (chýbajú zmyslové podnety – zrakový, sluchový)
- kognitívna deprivácia (absencia výchovy a vzdelávania, napr. rómske deti)
- psychická deprivácia:
  - citová deprivácia (keď chýba blízka osoba, napr. matka, s ktorou je blízky citový vzťah a len ona môže zahrnúť dieťa láskou a nehou)
  - sociálna deprivácia (matky na materskej – nedostatok kontaktu s ľuďmi, iba svoje deti)
  - celková psychická deprivácia.

(Šramková, Soc. Psychológia)

Psychickú depriváciu charakterizuje Sipková (2010) ako stav, kedy človek nemá dostatok podnetov, nemá dlhodobo dostatočnú príležitosť k uspokojovaniu niektorej zo svojich základných psychických potrieb. Psychická deprivácia je stav, keď nie je daná príležitosť uspokojiť niektorú základnú psychickú potrebu v dostatočnej miere, na dostatočne dlhý čas. V dôsledku tejto deprivácie môže nastať narušenie kognitívneho a motorického vývoja, viditeľné sú postihy v reči a sociálnom správaní. Identifikačným prejavom správania v psychickej deprivácii sú časté agresívne prejavy, deštruktívne správanie, zvýšená úzkostlivosť, infantilné správanie.

V rámci deprivácie sa vyčleňuje jej primárne štádium t. j. *subdeprivácia*. Matejček opísal tento termín ako psychický stav, ktorý vzniká následkom nie veľmi výrazných depriváčnych situácií. Prejavuje sa množstvom málo špecifických príznakov, akými sú napr. mierna nadváha, vyššia chorobnosť, slabší prospech v škole. Medzi hlavné príčiny vzniku tohto poddruhu deprivácie patria najmä nevyhovujúce rodinné prostredie, ktoré neposkytuje deťom primerané podmienky v oblasti citového a sociálneho vývinu. Matejček (1987, in Oravcová, 2004). Činitele nie sú tak výrazné ako pri psychickej deprivácii, to znamená, že sa nemusia prejavovať hneď, ale až po určitom čase. Sipková (2010) tvrdí, že ohrozené skupiny sú v týchto prípadoch deti z nechceného tehotenstva, deti z rozvedených rodín, z rodín alkoholikov, vychovávané mimo manželstva, podnikateľov. Vo väčšine prípadov však ide o rodiny, ktoré sú plne funkčné a plnia spoločenskú funkciu.

### 1.3.2 Stres

Stresom sa zaoberalo množstvo psychológov, výskumníkov z rôznych oblastí vedy a samozrejme aj z psychológie. Tieto výskumy priniesli veľké množstvo názorov na stres a definícií. Na stres nie je daná jednoznačná definícia. Podľa Ďurdiaka (2001, s. 26) je „stres anglický termín vyjadrujúci záťaž, bremeno, tlak, nátlak na osobu alebo vec a to v oblasti fyziologickej, biologickej, psychologической, ale aj sociologickej. Úzko súvisí

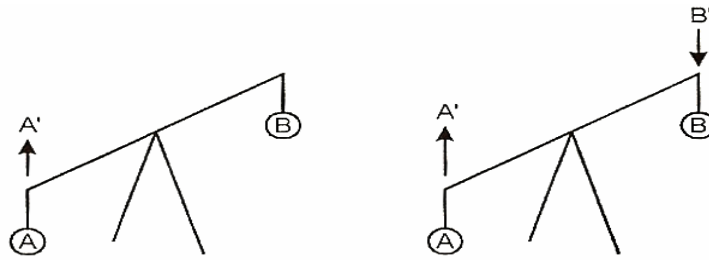
s duševným zdravím, pretože je faktorom, ktorý vo významnej miere narúša duševnú rovnováhu človeka.“

Boroš (1977) chápe stres ako stav psychickej záťaže, ktorá vzniká v takých prípadoch, keď počas uspokojovania potreby na človeka v priebehu činnosti zameranej na cieľ pôsobí určitý rušivý faktor, ktorý podstatne zhoršuje, alebo až znemožňuje uspokojenie potreby alebo dosiahnutie cieľa. Ďalšiu definíciu pripája Bratská (2001, s.7), ktorá pod pojmom stres uvádza „nešpecifickú obrannú reakciu organizmu, ktorá je objektívne zistiteľná podľa chemických a fyziologických prejavov tela. Stresom sa rozumie psychický stav človeka, ktorý je buď priamo ohrozovaný alebo ohrozenie očakáva a pritom nie je presvedčený, že jeho obranná reakcia proti nepriaznivým vplyvom bude dostatočne silná.“

V anglosaskej psychologickéj literatúre sa pri problematike stresu, podľa Bratskej (2001), stretávame s delením:

- *Hyperstres*- stres prekračujúci hranicu adaptability, schopnosti vyrovnat' sa zo stresom, veľká intenzita stresovej reakcie
- *Hypostres* – stres nižší, ako je hranica tolerancie naň, nedosiahol ešte hranice nevládnuteľnosti, malá intenzita stresovej reakcie
- *Distress* – negatívne pôsobiaci druh stresu, najneprijemnejšie, najťažšie stresové situácie, neprimeraná, nadlimitná záťaž
- *Eustress* – pozitívne pôsobiaci stres, príjemné stresové situácie, je to kladná ale náročná situácia
- *Strain* – súhrn všetkých rôznorodých účinkov stresu na človeka, ktorý podmienili jeho individuálne osobnosti.

Podnety k vzniku stresov rozoberal vo svojich prácach Ďurdiak (2001), ktorý ich definoval ako rozličné ťažko zvládnuteľné životné okolnosti, označované pojmom *stresory* – prekvapenie, zľaknutie, radostná či smutná správa, t. j. rôzne emocionálne stavy. Stresory môžu mať *objektívny* a *subjektívny* charakter. Ak sú príčiny stresu vo vonkajšom prostredí, v životospráve, pracovnom prostredí a v medziľudských vzťahoch, jedná sa o objektívny charakter stresora. O subjektívny charakter sa jedná vtedy, ak jedinec je sám sebe stresorom. Pripúšťa si starosti, uvedomuje si vlastné chyby, nedostatky, pociťuje stavy beznádeje strachu, hnev a pod. Janke k téme stresorov pridáva ich delenie do týchto skupín: vnútorné stresory, prekážky v uspokojovaní primárnych potrieb, záťaž pri výkone práce, sociálne stresory a konflikty. W. Janke (1971 in Nakonečný, 1998)



Obrázok 1 Dva základné spôsoby ako je možné vyrovnať nerovnovážny stav, ktorý je spôsobený stresormi. A' je zníženie intenzity stresorov, ktoré človeka zaťažujú a B' je zvýšenie schopnosti organizmu brániť sa (Křivohlavý, 1994, s. 48).

Nešpecifické zmeny pôsobenia stresora zahŕňa tzv. Generálny adaptačný syndróm. Každý organizmus disponuje určitými zásobami energie nevyhnutnými pre adaptáciu prejavujúcu sa rôznymi zmenami činnosti v niektorých orgánoch. Tento sled zmien je označovaný ako **GAS** (Generálny adaptačný syndróm) zahŕňa 3 štádia.

*Fáza poplachu (alarmu)* – je to prvé štádium, ktoré nastáva pri strete organizmu so stresorom. Následne vzniká poplach a mobilizujú sa všetky obranné možnosti organizmu, ktorý sa nachádza v stave zvýšenej pohotovosti. Dochádza tak k fyziologickým zmenám (zvýšenie krvného tlaku a srdčného tepu, zrýchlenie dýchania) a organizmus je pripravený k nožnej reakcii (útek, útoku).

Boj organizmu so stresorom nastáva v druhom štádiu stresu t. j. vo *fáze rezistencie*. Tento boj môže byť dlhodobý, kedy so sebou prináša možné riziká ochorení. Pri pretrvávaní stresovej situácie sa fyziologické reakcie zdanlivo znormalizujú, ale vyčerpáva sa zásoba energie.

V treťom štádiu, v tzv. *fáze vyčerpania* (exhauscie) sa ľudský organizmus vyznačuje vyčerpaním a zrútením, ktoré je spôsobené neúspešným bojom so stresorom. Jednotlivec pociťuje výrazný pokles odolnosti svojho organizmu, prípadne zlyhanie adaptácie a zrútenie sa (Pardel, Boroš, 1979).

Priekopníkom konceptu stresu bol maďarsko – kanadský fyziológ Hans Selye. Ten nadviazal na práce I. P. Pavlova a W. Cannona a stres ďalej definoval ako „stav prejavujúci sa vo forme špecifického syndrómu, ktorý predstavuje súhrn všetkých nešpecificky vyvolaných zmien v rámci daného biologického systému.“ (Selye, 1966, str. 82.) Najväčší nedostatok Selyeho konceptu stresu bol podľa mnohých autorov v tom, že vychádzal z laboratórneho výskumu zvierat a nezohľadňoval duševnú stránku človeka a najmä jeho emócie, ktoré významne ovplyvňujú boj so stresormi (Křivohlavý, 2001).



Stres, ktorý devastuje, má podľa Plamínka (2004) aj napriek svojej negatívnej povahe zmysel a význam. Prežívaný stres v sebe nesie množstvo cenných informácií o nás samých. Zvládanie stresu by určite nebolo úplné, keby sme si z každej významnejšej prežitej a lepšie či horšie zvládnutej stresovej situácie nevzali žiadne poučenie. Poučením zo stresu sa vraciame pri procese zvládania stresu na jeho samý začiatok, do fázy poznania. Do ďalšieho kola zvládania stresu však vďaka poznaniu vstupujeme silnejší, pretože si vzniknuté poučenie odnášame ako účinný prostriedok, ktorý nám môže pomôcť.

Medzi pomerne často sa vyskytujúcu psychologickú reakciu na stres priradil Melgóza (1994) nepochybne frustráciu. Frustrovaný človek je podráždený čím veľmi ľahko podlieha prípadnej provokácií. Je známou skutočnosťou, že vyspelé štáty v súčasnosti zaznamenávajú vzostup násilia, ako v rodine tak aj v spoločnosti. Zovšeobecňovať veci môže byť niekedy nebezpečné, ale v každom prípade môže stres zapríčiniť agresívne správanie a vznik frustrácie.

### **1.3.3 Frustrácia**

*Frustrácia* (frustra – lat. mierne). Pardel a Boroš (1979) definujú frustráciu ako vnútorný stav organizmu, ktorý vzniká, ak je určitá dôležitá potreba človeka vzbudená, no k jej uspokojeniu a naplneniu je do cesty postavená ťažko prekonateľná alebo neprekonateľná prekážka. Frustrácia je spravidla podkladom agresie. V publikácii Oravcovej (2004) sa s frustráciou oboznamujeme ako so situáciou, kedy sa na ceste k cieľu objaví viac či menej neprekonateľná prekážka, ktorá zmarí možnosť jeho dosiahnutia.

Nakonečný (1998) k definíciám frustrácie pripája fakt, že ide jednak o situáciu, v ktorej je zabraňované subjektu dosiahnuť ciele chovania, jednak o jeho vnútorný stav, ktorý táto situácia vyvoláva. Zdrojom frustrácie môžu byť vonkajšie fyzické prekážky (strom na ceste pri jazde autom), prekážky skôr psychologickej povahy (nápis: Zákaz vstupu, pričom miesto je ľahko dostupné) alebo vyslovené zákazy („Na diskotéku nepôjdeš“ ako výrok rodiča určený dieťaťu). V niektorých prípadoch sa subjekt môže frustrovať aj sám, napr. zábrami, ktoré má, alebo nereálnymi predstavami o nedostupnosti niečoho. Frustrujúce sú neúspechy, straty, nedostatky všetkého druhu. Najzávažnejšie sú avšak frustrácie egozahrňujúcich motívov (strata prestíže, nedôvera soc. okolia).

Pri frustrácií vzniká u človeka zložitý zážitkový stav, ktorý znamená zmarenie cieľa, zameranej činnosti, zámeru resp. očakávaného výsledku. Vo všeobecnosti môžeme povedať, že všetky prekážky, ktoré sa stávajú do cesty saturovaniu nejakej potreby, sú frustrujúcimi okolnosťami (Boroš, 1977). Oravcová delí tieto prekážky na externé

a interné. *Externé* sa nachádzajú mimo jednotlivca, sú pasívne (zatvorená reštaurácia) alebo aktívne (zákaz vstupu do reštaurácie, uzatvorená spoločnosť). *Interné* prekážky nachádzajúce sa v psychike jednotlivca sú taktiež pasívne (nedostatočná schopnosť, intelekt) a aktívne (vnútorný rozpor) (Oravcová, 2004).

Najčastejšie prípady kedy dochádza k základným formám frustrácie popisuje Boroš (1977) a patria tu :

1. vážny nedostatok alebo pozbavenie niečoho, čo je podstatné pre uspokojovanie dôležitej potreby (obmedzený prísun potravy, nedostatok citového kontaktu u dieťaťa v ústave, alebo v rodine, ktorá má k nemu negatívny vzťah),
2. oddialenie uspokojenia potreby,
3. zmarenie úsilia pri uspokojovaní potreby,
4. konflikt.

Niektorí psychológovia, s ktorých názorom sa stotožňuje aj Bratská (2001), poukázali na fakt, že samotné objavenie sa prekážky je nutnou, ale nie postačujúcou podmienkou na vyvolanie frustrácie. Až charakteristické zmeny v správaní človeka vznikajúce v dôsledku pôsobenia prekážky, dovoľujú priznať prítomnosť frustrácie. Domnievame sa, že z hľadiska ďalšieho psychologického skúmania problematiky frustrácie je podstatné vymedziť frustráciu ako psychický stav, ktorý vzniká vo frustrujúcich situáciách, je nimi podmienený. Z toho dôvodu striktné rozlišujeme termíny frustrujúca situácia a frustrácia. Pojem *frustrujúca situácia* sa na stránkach psychologickej literatúry objavuje dosť často. Jeho ponímanie je však nejednotné. Štúdie, ktoré sa vzťahujú na problematiku frustrácie, opisujú také situácie, kedy sa zmenili podmienky odmeny, odložila sa odmena, uspokojenie potreby. Ďalej sú to situácie, pri ktorých dochádza k neúspechu, hoci úspech možno dosiahnuť, keď sa prerušila odpoveď, podmienená cieľovým podnetom.

Frustrácia a podráždenosť bývajú dôsledkami neschopnosti riešiť určitý problém. Melgóza (1994) a mnoho ďalších odborníkov spája do súvislosti frustráciu a agresivitu. Niektorí dokonca tvrdia, že akékoľvek agresívne konanie je možné vysvetliť nejakou frustrujúcou udalosťou.

### **1.3.4 Konflikt**

Konflikt, stretávame sa s nim každý deň a každý deň konflikt musíme riešiť. Jednak konflikty tie, ktoré máme sami so sebou a jednak tie, ktoré sa vytvárajú medzi nami. Preto, či sa nám to páči, alebo nie, musíme tieto konflikty riešiť. Ako sa s nimi dokážeme

vysporiadať a riešiť ich v našom každodennom živote záleží nielen na našich osobnostných predpokladoch, ale aj na našich životných skúsenostiach a vedomostiach.

Pôvod slova konflikt je z latinského pojmu *cónfliktus*. V súčasnosti existuje v takmer rovnakej pravopisnej podobe skoro vo všetkých európskych jazykoch.

Pod pojem *konflikt* môžeme zaradiť náročnú životnú situáciu, v ktorej sa jedná predovšetkým o stret protichodných síl na ceste k stanovenému cieľu. Konfliktom je v tomto prípade každá situácia, v ktorej je jednotlivec nútený vybrať si z určitých alternatív jednu. Na tomto mieste nastáva vo vnútri človeka boj motívov a dochádza k tzv. intrapsychickému konfliktu. Jedná sa o určitý moment, v ktorom si jedinec vyberá medzi dvomi silami, motívmi, ktoré sú približne rovnakej významovej povahy, avšak musí si zvoliť len jednu z možných alternatív. Do konfliktu sa dostávajú potreby, záujmy, ciele, názory, hodnoty, prípadne môžu konflikty nastať v rámci činností, ktoré realizujeme (Komárková, Slameník, Výrost, 2001).

Kollárik (1993, s.121) tvrdí, že konflikt je „súčasné pôsobenie najmenej dvoch síl približne rovnakej intenzity a opačného smeru. V medziľudských vzťahoch sa prejavuje ako výsledok rozdielnych názorov, postojov, záujmov, plánov, odlišných foriem správania a prejavuje sa hádky, sporov, nedorozumení a rôznych rozporov. Konflikty sú sprievodným znakom každého sociálneho útvaru a v podstate si nemožno predstaviť bezkonfliktný život.“ Křivohlavý (1973) hovorí o konflikte ako o strete dvoch či viacerých vcelku alebo do určitej miery sa navzájom vylučujúcich či protichodných snáh, síl a tendencií.

Podľa L.W. Rueho a L.L. Byarsa vzniká situácia konfliktu vždy, keď jednotlivec alebo skupina pociťuje, že je frustrovaná v uspokojovaní svojich potrieb, plnení svojich cieľov, to znamená, keď na ceste k žiaducemu cieľu stojí nejaká bariéra. Táto bariéra môže byť vnútri jednotlivca (boj motívov), alebo sa nachádza v jeho externom prostredí, stelesnená názormi, cieľmi iného jednotlivca, či skupiny, ktoré sú protichodné jeho vlastným. L.W. Ruy – L.L. Byars (1990, in Oravcová 2004)

Boj motívov, ktorý sa odohráva vo vnútri jednotlivca sa nazýva intrapsychický. Kurt Lewin je autorom známej klasifikácie spomínaných konfliktov. Medzi tieto intrapsychické konflikty zaraďujeme:

- *Konflikt pozitívnych hodnôt* je prípad najľahšieho konfliktu, kedy je subjekt vystavený voľbe jednej z dvoch príjemných vecí (napr. vybrať si z dvoch obľúbených jedál). Konflikt je vyriešený prevládnutím atraktivity jedného z oboch pokrmov z dôvodu, ktorý je ťažko analyzovateľný.

- *Konflikt negatívnych hodnôt* je naopak prípad najťažšieho vnútorného konfliktu, pretože sa subjekt musí rozhodnúť pre jednu z dvoch nepríjemných alternatív. Riešenie prebieha tak, že rozhodnutie je odkladané, až sa jedna z nepríjemných povinností začne javiť ako menej nepríjemná a pre tú sa subjekt rozhodne.

- *Konflikt apetencie a averzie* (medzi kladnou a zápornou silou). Je to príjemné, ale je tu strach z dôsledkov. Je vyvolávaný objektom, ktorý zároveň priťahuje a odpudzuje. Pri riešení tohto konfliktu sa subjekt buď rozhodne pre náhradný objekt, alebo sa pokúsi prekonať bod, v ktorom sa gradienty apetencie a averzie vyrovnávajú, a priblížiť sa danému objektu, ktorý je označovaný ako ambivalentný.

- *Konflikt dvojitej apetencie a averzie*. Ako príklad môžeme uviesť dieťa, ktoré chce vyliezť na strom, ale bojí sa. Pritom ho sledujú rovesníci, ktorých obdiv chce dieťa získať, ale bojí sa ich prípadného posmechu (Nakonečný, 1998).

Medzi ďalších vedcov, ktorý výskumne a experimentálne riešil problém konfliktu patrí A. R. Lurija (1933). Jeho koncepcia prešla do literatúry ako „*afektívna disorganizácia správania*“. Uvedená teória vychádza pritom z afektu, ako emocionálneho procesu výbušného charakteru, ktorý môže viesť k uvoľneniu takých foriem správania, ktoré sa vymaňujú spod vedomej kontroly. Konflikt spôsobuje stratu všeobecnej schémy konania a porušujú sa vyššie kritéria konania, t. j. dochádza k disorganizácii správania (Pardel, Boroš, 1979). Od charakteristiky záťaže a vybraných záťažových situácií sa tematicky presunieme k popisu reakcií na dané záťažové situácie.

## 2. Reakcie na záťažové situácie

Človek počas svojho vývinu, sa na svojej životnej ceste nepretržite stretáva so situáciami, ktoré svojimi požiadavkami preverujú jeho prispôsobivosť, kladú nároky na jeho psychickú i fyzickú zdatnosť. Činnosť každého z nás nie je len pasívnou adaptáciou, určitým prispôsobovaním sa vonkajšiemu prostrediu. Predstavuje rozporný proces, v ktorom sme nútení neraz aktívne riešiť prelínajúce sa protiklady, neprimerané úlohy, problémové, frustrujúce, konfliktové, stresové situácie a situácie vyvolávajúce psychickú záťaž. Medzi psychológov, ktorí sa v našich podmienkach venovali a venujú štúdiu problematiky záťaže z rôznych aspektov patria: M. Bratská, J. Čáp, D. Bartko, J. Daniel, A. Hladký, J. Hoskovec, M. Hubač, J. Charvát, J. Langmeier, M. Machač, Z. Matějček, O. Matoušek, O. Mikšík, L. Míček, T. Pardel, T. Schuller, J. Sedlák, M. Stríženec a ďalší.

Správanie človeka nie je možné vyčleniť mimo sociálny rámec, z čoho podľa Kollárika (1993) vyplýva že sa človek nedokáže vyhnúť záťažovým situáciám. To je do určitej miery podporujúci, ale i sťažujúci moment. Pozitívna stránka tohto momentu tkvie napríklad v skutočnosti, že u druhých ľudí môže získať oporu, spozná svoju pozíciu i reálne vzťahy v skupine a stavia na osvedčených postojoch a názoroch členov vlastnej skupiny. Sťažujúcim momentom môže byť silná sociálna kontrola zo strany členov skupiny, nátlak aby sa správal konformne, aby rešpektoval prijatú štruktúru skupiny, a aby rešpektoval skupinu ako takú, v ktorej má priznanú pozíciu a v ktorej zastáva určitú rolu. Všeobecne sa však konštatuje, že sociálne správanie ľudí je sociálne facilitované (uľahčované), t. j. prítomnosť iných ľudí môže pôsobiť pozitívne na výkon v určitých činnostiach, ale môže mať brzdiaci účinok pri vyvodzovaní záverov a prejavovaní úsudkov. Príkladom je fakt, že už samotná prítomnosť ľudí môže navodzovať trému, strach a celkovú stresovú situáciu.

Z internetových dokumentov o prežívaní stresu sa dozvedáme, že dlhodobé prežívanie záťaže s pocitmi nepohody je civilizačný problém. Počet ľudí, ktorí sa ťažko adaptujú na stupňujúce sa nároky moderného života pribúda. I keď je to častý problém, ľudia o ňom väčšinou nehovoria. Jednoducho sa hanbia, pretože sú presvedčení, že prežívať napätie, robiť si starosti a necítiť sa dobre znamená, že sú slabí, precitlivení, duševne menejcenní. Niektorí ľudia svoje prežívanie záťaže pokrývajú paradoxne hlučnou suverenitou, nadmernou kritikou druhých alebo provokatívnym vystupovaním. Pokiaľ sa príznaky nepohody vystupňujú, radšej navštívia praktického lekára so sťažnosťami na bolesti hlavy, nespavosť, bolesti žalúdka, apod. Inou reakciou na výrazný stres je rezignácia na všetky svoje ciele ktorá ide ruku v ruku s depresiou (Stres, 2010).

Pojem „reakcia“ chápeme ako odpoveď, ohlas na popud, odvetnú činnosť alebo ako akciu, ktorá vyvoláva reakciu. Ďalej môžeme reakciu definovať ako spätné pôsobenie, alebo odpoveď na vonkajší popud (Ivanová-Šalingová, 1988).

Situácie záťaže sú podľa Oravcovej (2004) v podstate situácie ohrozenia človeka aktivizujúce hlboko uložené inštinktívne mechanizmy, ktoré sú súčasťou našej genetickej výbavy. V situácii ohrozenia často automaticky siahne človek do kapacít tejto svojej výbavy aby bol schopný reagovať na aktuálnu záťaž. Reakciou jedinca, ktorý sa nachádza v záťažovej situácii sú viaceré fyziologické a psychické zmeny, ktoré majú svoje typické príznaky.

## **2.1 Fyziologické reakcie na záťaž**

Ľudský organizmus je dobre vybavený na boj so stresom, ale iba po určitú mieru. Košč (2001) upozorňuje, že organizmus prestáva adekvátne fungovať, akonáhle sa vyčerpajú zdroje pre jeho adaptáciu. Rozličné telesné orgány začnú vysielat' signály. Symptómy sa môžu začat' objavovat' individuálne v rozličných kombináciách. Za zmienku podľa Hančovskej (2009) stojí fakt, že telesné signály, ktoré vyvolávajú záťaž a stres u ľudí, sa príliš nelíšia od tých, ktoré môžeme zaznamenať v prípade zvierat napr. mačky alebo aj u ďalších cicavcov. Stres v záťažovej situácii pôsobí prevažne negatívne na prežívanie a správanie jedincov. Vplýva predovšetkým na kognitívne procesy a funkcie, prežívanie, motorické prejavy, vôľové prejavy a fyziologické funkcie.

Kristaová (1996, s. 21) nám opisuje fyziologickú reakciu na záťaž nasledovne: „podnet po záťaži vzniká najprv v hypotalame (malom strapci buniek v spodnej časti mozgu), ktorý kontroluje všetky automatické funkcie tela. Tu potom zložitá reťazová reakcia nervov a chemických impulzov aktivuje vetvu autonómneho nervového systému, ktorá vyústi v celý rad zmien nášho tela.“ Základným spôsobom, akým mozog komunikuje so zbytkom tela, je komunikácia po nervových linkách. Telo používa k zasielaniu signálov do vzdialenejších častí tela hormóny v krvi.

Túto reakciu organizmu na záťaž odbornejšie rozvíja Melgóza (1994, s. 34) a dopĺňa, že pri dlhotrvajúcej záťaži telo začína „vysielat' nervové signály, ktoré zasahujú dreň nadobličiek a vyvolávajú zvýšenú sekréciu spomínaných hormónov - adrenalínu a noradrenalínu. Tieto hormóny sa následne dostávajú do krvi a spôsobujú zmeny v celom organizme. Najdôležitejší hormón, ktorý za podpory hypotalamu vytvára hypofýza, je adrenokortikotropný hormón (ACTH čiže stresový hormón). Pod vplyvom ACTH kôra

nadobličiek uvoľňuje skupinu hormónov (najdôležitejší z nich je kortizol) , ktoré spôsobujú množstvo zmien v telesných funkciách.“

Vyššie spomínanú fyziologickú reakciu organizmu na záťaž riadi *sympatoadrenálny systém*, dodáva Shreiber (1985). Pod týmto pojmom rozumieme sympatický nervový systém a dreň nadobličiek ako funkčný celok. V stresových reakciách má sympatoadrenálny systém dvojitý význam, predovšetkým je jeho aktivácia súčasťou a hlavným činiteľom prvej fázy stresovej reakcie, t.j. takzvanej poplachovej reakcie, po druhé je SAS (sympatoadrenálny systém) modulátorom ďalších stresových dejov, predovšetkým však aktiváciu hypofyzárno-kôrovej sekrécie. SAS je súčasťou vegetatívneho nervového systému, t.j. súčasťou periférneho nervstva, zásobujúci hladké svaly a žľazy v celom organizme. Má charakter motorického systému a je autonómny a väčšina jeho funkcií prebieha pod úrovňou vedomia. S ostatným nervovým systémom je však štrukturálne a funkčne vysoko integrovaný, preto napr. môže byť poplachová reakcia spustená z čisto psychických vplyvov. Sympatikus sa aktivuje pri všetkých stresových situáciách, t.j. keď sa živočích musí rýchlo pripraviť na *útek* alebo *boj*.

Pri záťaži a strese sa v tele preruší ukládanie energie, je nutné sprístupniť energiu, ktorá bola uložená predtým. Joshi (2007) pokladá za potrebné pre jedinca siahnuť do svojho energetického konta a premeniť aktuálnu zásobu živín na potrebnú energiu, za účelom zvládnutia záťaže. To znamená, že hormóny spustia vo všetkých bunkách tela premenu glykogénu (živočíšneho škrobu) na glukózu, ktorá sa následne vyplaví do krvného obehu. Tie samé hormóny zapríčiňujú spätnú premenu bielkovín v nečinných svaloch na aminokyseliny, ktoré sú v pečeni transformované na glukózu, ktorá je zdrojom energie. Výsledkom týchto procesov je, že zapojené svaly majú k dispozícii mnoho energie. Dochádza k výbuchu aktivity, tieseň je odvrátená a nadbytočná energia spotrebovaná. V prípade úteku pred nebezpečenstvom nemá zmysel dodávať ďalšiu energiu svalom v pažiach. Stresové hormóny zablokujú prísun energie do nezaťažených svalov. Zapojené svaly blokádu energie odstránia a spotrebujú živiny, ktoré sa k nim krvným obehom dostavia. Takýmto spôsobom sa v ľudskom tele mobilizuje energia pri záťažových situáciách. Pokračovať ďalej môžeme tvrdením Seefeldta (1982, s.18-19), ktorý uvádza, že celý organizmus sa môže orientovať na výkonnostnú fázu spaľujúcu energiu, pri súčasnom zablokovaní odpočinkovej fázy s obmedzením procesu trávenia, sexuality a podobne. „Červené krvinky, erytrocyty, sa v znásobenom množstve dostávajú zo zásobníkov do pečene a sleziny, zabezpečujúc predpokladanú potrebu okysličovania. Aj faktory zrážanlivosti krvi sa dostávajú do stavu pohotovosti, pripravené čo najrýchlejšie zastaviť

krvácanie v prípade zranenia. Tento stresový mechanizmus, ktorý pôsobil už u ľudí doby kamennej, prebieha deň čo deň aj v našom organizme. Funguje síce u dnešného človeka tak ako pred desaťtisícročiami, ale často s negatívnym výsledkom.“

K známym fyziologickým reakciám na záťaž patrí taktiež vyššie zmieňovaná reakcia *bojuj alebo bež*. Kristaová (1996) predkladá túto reakciu ako odpoveď na problémové situácie alebo nebezpečenstvo. Tvorí ju zložitý reťazec telesných a biochemických zmien, vrátane vplyvu mozgu, nervového systému, ako aj skupiny spomínaných hormónov. Výsledkom, čiže reakciou je potom stav pohotovosti, do ktorého sa dostáva naše telo. Či už stojíme pred situáciou ohrozujúcou život alebo ide iba o bežecké preteky, máme k dispozícii energiu, aby sme reagovali na danú záťaž.

Pri strese a záťaži sa zvyšuje tvorba hormónov, stúpa krvný tlak, tep srdca, prísun kyslíka a prekrvenie svalov. Vytvára sa energia a jasná myseľ, nevyhnutná pri vydaní toho najlepšieho z nás. Pod vplyvom tejto reakcie sú aj ostatné časti tela. Tráviaci ústrojenstvo sa zovrie, potíme sa, svaly sú napäté, pripravené k akcii. Sprievodným javom týchto fyziologických reakcií bývajú známe prejavy stresu ako sú obhrýzanie nechtov, škrabanie sa vo vlasoch, škrípanie zubami, podupávanie alebo šúchanie nohami, hranie sa s predmetmi a pod.

Pri pracovnej činnosti a v situáciách neprimeraných úloh, najmä ak tlak spôsobujú nadmerné požiadavky, je sprievodným znakom fyzickej reakcie na záťaž únava, ktorá pri pretrvávaní vyúsťuje do vyčerpania. Melgóza (1994) popisuje vo svojej publikácii vznik únavy ako dôsledok intenzívnej telesnej ale aj duševnej činnosti. Odráža veľkosť záťaže, ktorú organizmus dokáže tolerovať. Považujeme ju za prirodzený sprievodný jav pracovnej činnosti. Je varovným signálom, ktorý bráni ľudský organizmus pred spotrebovaním všetkých rezerv a vyčerpaním. Po bežnej pracovnej zmene sa objavuje akútna únava, ktorá sa po odpočinku (nočnom spánku) stráca zvyčajne do 24 hodín. V prípade, ak si človek nedopraje dostatok primeraného odpočinku vzniká, chronická únava. Človek pociťuje sústavnú únavu a nie je schopný ani so zvýšeným vôľovým úsilím pracovať efektívne. Jeho výkonnosť prirodzene klesá a hranica normálnej práceschopnosti sa oddiaľuje.

## **2.2 Psychologické reakcie na záťaž**

V koexistencii s fyziologickými reakciami záťaž vyvoláva množstvo reakcií, ktoré sa prejavujú v duševnej, psychickej oblasti. V týchto prípadoch ide o psychologické reakcie. Skúmaním psychologických reakcií sa zaoberal Melgóza (1994), ktorý medzi najčastejšie reakcie zaraďuje stratu intelektuálnej kapacity, popudlivosť, nespavosť, úzkosť či



potlačenú sexuálnu túžbu a depresiu. Je však málo pravdepodobné, aby človek trpel všetkými týmito príznakmi súčasne. Skôr je možný výskyt jedného či dvoch dominantných prejavov, ktoré sú sprevádzané niekoľkými ďalšími, avšak menej výraznými. Pod vplyvom záťaže sa pamäť, schopnosť vnímania, uvažovania a zdravého úsudku môžu na určitý, obmedzený čas zlepšiť. No ak záťaž pretrváva príliš dlho, tieto schopnosti sa začínajú zhoršovať a v duševnej či intelektuálnej sfére sa objavujú skôr ťažkosti. Jedným z prvých príznakov nadmiery záťaže je sťažená koncentrácia a výpadky pamäti. Stres negatívne ovplyvňuje schopnosť človeka logicky uvažovať, riešiť problémy či racionálne sa rozhodovať. Ďalej môže stres a záťaž zasahovať najrozličnejším spôsobom aj do našich nálad a psychiky. Kristaová (1996) popisuje niektoré zmeny nálad ako povrchové, iné sú hlbšie a prenikavejšie. Podráždenosť a netrpezlivosť sú hyperaktívne stavy, relatívne povrchové prejavy skrytej úzkosti a agresie. Ak nespokojnosť, nervozita a frustrácia pretrváva, môžu prerásť až do nepriateľstva a hnevu.

U človeka, ktorý je pod vplyvom veľkej psychickej záťaže, môžeme často pozorovať prejavy úzkosti, ale aj nervozity, najrozličnejšie obavy, starosti, prípadne strach z budúcnosti. Na stres a stavy úzkosti nazerá Melgóza (1994) vo vzájomne úzkej súvislosti. Preto je dôležité uvedomiť si, že pocity úzkosti patria k najnebezpečnejším psychologickým symptómom stresu a záťaže. Za jeden z psychologických dôsledkov stresu môžeme považovať depresiu. V prípade ak stres pretrváva a dostane sa za varovnú fázu, prípadne i cez fázu „odolávania“ až k fáze „vyčerpania“, stáva sa depresia skutočným nebezpečenstvom. Pocit neschopnosti prekonať nahromadený stres privádza človeka do zúfalstva a vyúsťuje do depresie. A práve preto je do značnej miery dôležité zvládnuť stres skôr, než dosiahne spomínanú krajnú fázu.

Pri štúdiu ďalšej odbornej literatúry zisťujeme konkrétne u Boroša (1976), že faktorom, ktorý spôsobuje ďalšie psychologické reakcie u človeka je aj tzv. „emočná záťaž“. Pri záťaži tohto druhu sa zvyšuje vnútorné duševné napätie, znižuje sa prah citlivosti na podnety. Z toho dôvodu je človek podráždený, prejavuje sa zvýšená únava, pocit slabosti, vyčerpanosti, preťaženia, zlá koncentrácia, dezorganizácia správania až zmätenosť v konaní a myslení, poruchy spánku, pamäti a pozornosti, emočná nestabilita, depresie, pocity strachu, úzkosti, menejcennosti, znížený záujem o okolie a vzťahy s ľuďmi.

Pri psychologických reakciách musíme nadviazať aj na pojem adaptácia, ktorá je ich dôležitou súčasťou. Bratská (2001, s. 107) definuje adaptáciu ako „proces, prostredníctvom ktorého sa človek prispôbuje stále sa meniacim podmienkam vonkajšieho a svojho vnútorného prostredia“.

Stres prináša rôzne zmeny v organizme. Tieto reakcie sa odohrávajú prevažne bez účasti vedomia. Aj keď vedomie nemá o nich dostatok informácií, jestvuje tu vzájomné ovplyvňovanie. Toto má svoj dosah aj na psychiku. Človek, ktorý sa ocitne v záťažových situáciách mobilizuje už spomínané energetické rezervy, pomocou ktorých sa dokáže vysporiadať so záťažou. Jediniec to prežíva ako úspech v boji so záťažou, no podceňuje fakt, že ak primerané nenahradí spotrebovanú energiu, môže dôjsť k zlyhaniu adaptácie. Adaptačné mechanizmy na psychologickú úroveň chránia osobnosť, udržiavajú istú súhrnu medzi jej protichodnými tendenciami, uspokojujú jej emocionálne potreby a menia realitu, aby bola pre človeka prijateľnejšia, menej záťažová (Košč, 2001). Vyššie spomínané zlyhanie adaptácie vedie k neschopnosti riešiť záťažové situácie, alebo výskytu negatívnych reakcií pri ich riešení.

### **2.3 Pozitívne a negatívne reakcie na záťaž**

Ako *pozitívne reakcie* definujeme tie, ktoré smerujú k použitiu adekvátnych riešení a foriem, ako sú napríklad výber a použitie nového riešenia, a tým aj odstránenie vlastného napätia. Naopak k *negatívnym reakciám* zaradíme tie, ktoré jedinec využíva pri riešení záťaže, ibaže na rozdiel od pozitívnych reakcií neprispievajú ku reálnemu riešeniu náročnej situácie. Majú skôr charakter inštinktívneho správania a k takýmto reakciám podľa Oravcovej (2001) môžeme zaradiť *agresívne správanie* (útok). Pri tomto type správania môžu byť reakcie *extrapunitívne* (agresia zameraná proti pôvodcovi záťaže). Tento druh reakcie je sprevádzaný hnevom, agresivitou, nenávisťou. Formy jej prejavu môžu byť rôzne. Počnúc priamou agresiou, zahrňujúcou fyzický útok, pokračujúc verbálnou agresiou (nadávaním, ohováraním) končiac presunutou agresiou (kopnutie do dverí). Agresívne správanie slúži k odreagovaniu vnútorného napätia. Účelom je vyprovokovať odvetu, vyvolať u druhých pocit úzkosti. Ak je agresia zameraná proti sebe samému, t.j. zameraná dovnútra, nazývame reakciu *intrapunitívnu*. Prejavuje sa sebaobviňovaním, nadávaním si, v niektorých prípadoch až suicídium (samovražda).

*Regresívne reakcie* (obrana) sú ďalším typom negatívnych reakcií. Prejavujú sa správaním na nižšej primitívnejšej úrovni (plač, bezmocný krik, prejavy bezradnosti). Tento druh reakcii môžeme sledovať už u malých detí, napr. ako regresné správanie po narodení mladšieho súrodenca, s cieľom získať lásku a pozornosť rodičov. Regresívne reakcie vzbudzujú u ľudí buď ľútosť, alebo agresiu a opovrhnutie.

Pod skupinu negatívnych reakcií začleňujeme aj takzvané *únikové reakcie* (obrana). Jedinec sa snaží vyhnúť sa nejakým spôsobom záťažovej situácii, reakcie znamenajú únik od riešenia, únik do denného snenie, k alkoholu, drogám, chorobe. Sprewádza ich prežívanie úzkosti, nepokoja, strachu.

Stereotypné prejavy v správaní, t. j. opakovanie určitého pohybu, reakcie bez zmyslu sú prejavy *depresívnej reakcie* (obrana), ktorá sa taktiež radí k negatívnym reakciám. Sprievodným javom je apatia a rezignácia, vyhýbanie sa riešeniu záťažovej situácie, vyvolávanie reakcií úzkosti a bezradnosti. Nejde pritom ešte o ochorenie – depresiú.

Po preštudovaní ďalších vedecko – literárnych prameňov môžeme k negatívnym reakciám zaradiť aj *neagresívne správanie a vyššiu náklonnosť na choroby*. Kollárik (1993) poukazuje pri *neagresívnom správaní* sa jednotlivca v koexistencii s negatívnou reakciou na záťaž na správanie charakterizované reakciami ako sú *únik*, špecifický sebaospravedlnením sa ľudí, ktorí sa vzdávajú niektorých cieľov a volia cestu ústupu, úniku. *Fixácia*, ako negatívna reakcia pri neagresívnom správaní je rigidné zotrvanie na svojich plánoch a túžbach, ktoré z objektívnych príčin nie je možné zrealizovať.

Potrebné je spomenúť taktiež *potlačenie*, ktoré spočíva v tom, že niektoré prania, túžby a potreby „vytlačíme“ z vedomia a volíme sociálne prijateľné formy správania. Niektoré fakty o sebe totiž nepovažujeme za vhodné pre druhých ľudí. Preto ich potláčame a nepripustíme, aby sme ich v našom správaní prezentovali.

*Vyššou náklonnosťou na choroby* pod vplyvom záťaže sa vo svojej odbornej publikácii zaoberal Míček (1984), ktorý za hlavné príčiny vzniku psychosomatických porúch a ochorení pokladá tzv. psychogénne činitele: stresy, konflikt a psychotrauma, frustrácia a deprivácia, strach a anxieta (úzkosť), postoje a medziľudské vzťahy. Doterajšie vedecké výskumy potvrdili, že osoby s mnohými životnými zmenami, medzi ktoré patria ako traumatické udalosti (smrť, bolestiví rozvod), tak aj príjemné udalosti (svadba, narodenia dieťaťa,) pociťujú častejšie negatívne zmeny na svojom zdravotnom stave ako osoby s menším počtom životných zmien. Jedinci, ktorí počas 18 mesiacov zažívali množstvo životných zmien podľahli takým závažným ochoreniam ako sú tuberkulóza, leukémia či mononukleóza. Výskum ďalej preukázal, že dokonca i malé časové úseky (2-3 dni) vysokého skóre zmien vyústili do bolesti hlavy, nachladenia a iných zdravotných nepríjemností.

Seefeldt (1982, s. 26) sa vo svojej publikácii stavia k vznikom choroby v dôsledku záťaže, stresu nasledovné: „veľmi intenzívne psychické stresy, ako úmrtie blízkeho človeka, odchod do dôchodku, strata obľúbenej činnosti alebo komplex podráždení (pretrvávajúca

samota, chýbajúce priateľstvo, kopiajúce sa neúspechy, chronická nespokojnosť) môžu viesť k biologickým zmenám. Ale chorobu v človeku nevyvoláva vlastné stúpajúce napätie, lež dlhotrvajúce a negatívnymi emóciami umocňované rozčúlenie, ktoré je záťažou obranného a adaptačného mechanizmu organizmu“. Pri téme náklonnosti na choroby v dôsledku záťaže je nutné poukázať na niektoré zdravotné vplyvy na organizmus jedinca .Bratská (2001) nám ponúka náhľad, akými spôsobmi môžu záťažové situácie ovplyvňovať zdravie človeka. Zdravie je podľa autorky ovplyvňované buď *priamou cestou* – t. z. trvalá nadmerná aktivácia zapríčinená stresormi prispieva k vzniku ischemickej choroby srdca. Nasledovať môže vplyv *interakčnou cestou* - určité ochorenie vzniká iba vtedy, keď dôjde k vzájomnému pôsobeniu stresovej situácie a predispozície k tomuto ochoreniu u daného jednotlivca. Ďalšou možnosťou vplyvu je *cesta nezdravého správania sa v strese* – ľudia znižujú obranyschopnosť vlastného tela tým, že obmedzujú spôsoby zdravého správania a rozširujú výber nezdravého správania. Posledným spôsobom ako môže stres a záťaž vplyvať na zdravie je *cesta chorého správania sa* – jedinci v strese vyhľadávajú odbornú lekársku pomoc častejšie ako tí, ktorí záťaž neprežívajú. Tým že ich choré správanie sa posilňuje, môžu uvádzať viac príznakov ochorenia, než v skutočnosti majú.

Vzhľadom k informáciám, ktoré máme k dispozícii, je ľahké si predstaviť, ako nám spustené stresové reakcie pri psychickej záťaži môžu zdravotne uškodiť. Na tieto negatívne vplyvy upozorňuje Joshi (2007) a tvrdí, že akcie, ktoré naše telo v rámci reakcie na stres vykoná, sú krátkozraké a nedostatočné. Postupy, ktoré telo musí vykonať, aby účinne vyriešilo núdzovú situáciu, sú veľmi nákladné. A pokiaľ sa každodenný život ocitne v kriticknej situácii, bude zaplatená vysoká cena. Ak mobilizujeme neustále energiu zo zálohy, nikdy sa nám nepodarí vytvoriť si rezervu. Omnoho rýchlejšie sa unavíme a privodíme si napríklad vyššie riziko cukrovky. Následky chronického prepínania kardiovaskulárneho systému sú taktiež skázonosné. Ak budeme unikať pred nebezpečenstvom a stúpne nám krvný tlak na 180/120, jedná sa o perfektnú adaptívnu reakciu. Ale rovnaké zvýšenie krvného tlaku kvôli neporiadku v v detskej izbe má tragické dôsledky. U detí môže chronický stres viesť k poruche stresového nanismusu (trpasličieho vzrastu). Pre ženy môže znamenať poruchy menštruačného cyklu, mužom spôsobiť napríklad zníženie počtu spermií a hladiny testosterónu.

### ***Pozitívne reakcie na záťaž***

Záťaž nie je predovšetkým iba negatívnym javom. Prikláňame sa k názoru Seffeldta (1982), ktorý podotýka, že k plnosti života patrí aj napätie a duševná i telesná záťaž. Stres je korením života, ktorý by bol ináč bez neho fádny. Každá telesná alebo duševná činnosť

kráča ruka v ruke s napätím alebo vypätím. Rozčúlenie v nečakaných alebo komplikovaných situáciách signalizuje schopnosť organizmu brániť sa pre ohrozením a zvládnuť nové nároky. Dávkovaný stres trénuje organizmus a zvyšuje jeho výkonnosť. Tieto reakcie už môžeme kategorizovať ako pozitívne. Pozitívnymi spôsobmi reagovania sa vo svojej publikácii zaoberal Kollárik (1993). Ten nám ponúka náhľad na niekoľko druhov pozitívnych reakcií. K najrozšírenejším zaradil *progres*, ktorý spočíva v princípe, že záťažová situácia núti človeka hľadať nové riešenia, prekonávať zaužívané mechanizmy. V takýchto prípadoch sa do určitej miery prejavuje vôľa človeka a schopnosť tvorivého riešenia danej situácie. Základom je osvojenie si faktu, že existujúca prekážka je prekonateľná.

Ďalšou pozitívnou reakciou je *prijatie riešenia*. To spočíva v tom, aby sa z rôznych alternatív prijalo výlučne jedno, ktoré je považované za správne a racionálne. Môže to byť zdĺhavý a postupný proces, ktorý už pri načrtnutí riešenia vyvoláva pozitívne pocity, hoci ešte nedošlo k overeniu jeho správnosti. Predovšetkým takýto postup odstraňuje prítomné napätie a vyvoláva konfrontáciu prijatého riešenia s dôsledkami jeho realizácie. Optimálnym stavom je vybrať najlepšiu alternatívu.

V neposlednom rade sa k pozitívnym reakciám pripája *racionálnosť človeka*. Týka sa najmä tzv. rozumného riešenia situácie, kedy človek nezostáva iba v prvej alternatíve, ale zvažuje mnohé ďalšie, a najmä dôsledky prijatých rozhodnutí. Uvedomuje si sociálne potreby a hodnoty, ktoré aj preveruje. Svoj vplyv tu má osobná skúsenosť každého človeka a jeho schopnosť chápania situácie v širších súvislostiach .

Určitá úroveň záťaže, predovšetkým stresu je nevyhnutná pre rast psychickej a telesnej výkonnosti a môže pozitívne ovplyvňovať aj mieru odolnosti. Hančovská (2009) zastáva názor, že to dokážeme len vtedy, ak si dokážeme ustrážiť mieru psychickej záťaže. Keď budeme schopný kontinuálne zvládať obnovovací proces psychickej rovnováhy a uvedomíme si fakt, že je nevyhnutné odbúravať napätie a energetizovať psychický potenciál. V prípade, keď človek nedopraje svojej telesnej a psychickej stránke osobnosti priestor na potrebné zotavenie ešte predtým, ako značnú záťaž začnú signalizovať spomínané stránky človeka, riskuje, že hoci už dávno reálne stresový faktor nepôsobí, naďalej pôsobí v hlave, naďalej si robí starosti. Problémy sa nutkavo vracajú, narúšajú pohodu, spánok, vytvárajú deficit v regenerácii a môžu viesť k chronickému stresu. Prvou známkou takéhoto stavu je neschopnosť oddychovať. Človek sa v týchto opísaných reláciách nedokáže vzdialiť od riešených problémov.

Medzi pozitívne reakcie na záťaž by sme mohli podľa Oravcovej (2001) zaradiť aj zvládanie, coping. Zvládanie, je proces orientovaný na prekonanie záťažovej situácie a ako taký je považovaný za žiaducu reakciu na záťaž.

### 3 Zvládanie záťažových situácií

Kríza, stres, frustrácie a k tomu pridružené väčšie alebo menšie rodinné, finančné alebo iné podráždenia. Obmeny sú nekonečne variabilné a ich príčiny sú často rovnako ťažko predvídateľné ako ich účinky. Predvídanie stresu a problémov alebo ich pravdepodobných príčin ma na nás pozitívny účinok, avšak v mnohých prípadoch stresové situácie prichádzajú ako blesk, zastihujú nás nepripravených. Tento druh stresu je pravdepodobne najťažší zo všetkých, s ktorými sa dostávame do interakcií. Nedokážeme predvídať katastrofy, smrť blízkeho, choroby, rozvody. Ak by sme sa mali stať účastníkmi niektorej z týchto tragických udalostí, aktuálne, ale aj dlhodobé zvládnutie danej záťaže by záviselo od toho, či poznáme spôsob ako sa preniesť cez počiatočný šok a traumy. Týmto spôsobom by malo byť zvládanie, coping.

Zvládanie záťažových situácií je už dlho evergreenom psychologických výskumov. Podľa Ruiselovej (2006, s. 5) sa : „od polovice 20. storočia skúmal intenzívne stres a neskôr tieto výskumy prešli viac - menej plynulo do výskumov jeho zvládania, a to ako zvládania náročných, kritických životných situácií, tak i zvládania menších, každodenných stresov.“

Na zvládanie záťaže nazerá Lazarus a Folkmanová (1984) ako na stabilizujúceho činiteľa, ktorý môže pomôcť individu udržiavať adaptáciu počas obdobia stresu. Teda vzťahy medzi prostredím a individuum moderujú 2 procesy:

- *proces hodnotenia* ako kognitívny proces, ktorým individuum jednak zvažuje nakoľko určité situácie ohrozujú jeho pohodlie (primárne hodnotenie), ale aj čo môže urobiť pre to, aby im dokázal čeliť (sekundárne hodnotenie).

- *proces zvládania* je druhým procesom moderujúcim medzi jednotlivcom a prostredím. Tvorí súbor kognitívnych a behaviorálnych snažení zameraných na zvládanie, redukovanie alebo tolerovanie vnútorných a vonkajších požiadaviek, ktoré ohrozujú alebo zvyšujú možnosti (zdroje) individua.

Hančovská (2009) pri záťažových situáciách načrtá niekoľko spôsobov zvládania stresu, záťaže, ktoré človeku pomáhajú vyrovnáť sa so vzniknutou náročnou situáciou. Ako najvhodnejšie spôsoby zvládania záťažových situácií sa na základe doterajších výskumov radia metódy získané a overené na základe poznatkov psychológie učenia, medzi ktorými figuruje zvládanie strachu, úzkosti, zlosti, agresívnych impulzov, bolesti, infarktogenného správania a pod. V poslednom rade sú pri zvládaní záťaže prínosné metódy rozvíjajúce silu vôle, sebaopoznanie a sebaovládanie. Predovšetkým biologická spätná väzba, telesné cvičenia, dychové a relaxačné cvičenia, výcvik seba presadzovania, využívanie meditácie

a pod. Postupy posilňujúce zmysluplnosť ľudského života, zamerané na utváranie vyšších potrieb, hodnôt, záujmov, prehodnotenie a zmenu motivačného systému sú taktiež významným činiteľom v protizáťažovej terapii.

Za potrebné považujeme taktiež vyčleniť si v tejto kapitole pojmy, tvoriace štruktúru zvládania. Bratská (2001, in Ruiselová 2006) ako odborník v tejto oblasti zaraďuje do štruktúry zvládania *zvládacie procesy*. Tie definujeme ako transakcie individua, ktoré vznikajú pri vnímaní ohrozenia, prebiehajúce na jednej alebo viacerých úrovniach naraz alebo postupne a končia buď elimináciou stresorov, alebo adjustáciou (adaptáciou) na spomínané stresory.

Ďalším štruktúrnym pojmom sú *zvládacie schopnosti*. V nich sú obsiahnuté všetky osobnostné predpoklady v zmysle čít, ktoré podmieňujú a ovplyvňujú zvládanie externých a interných stresorov na úrovni kognitívnej, behaviorálnej alebo zážitkovej.

*Zvládacie vzorce (štýly)* sú návykové, relatívne stále vzorce spracovania a zvládania na behaviorálnej, kognitívnej alebo zážitkovej úrovni, ktoré jednotlivec používa pri styku s internými alebo externými stresormi.

Štruktúru zvládania uzavrieme *zvládacími zdrojmi*. Odlišujeme ich od zvládacích schopností. Predstavujú dôležité predpoklady pre účinné zvládacie procesy v zmysle eliminovania stresorov alebo adaptáciou na ne.

Ak sa jedná o zvládacie zdroje, v odbornej literatúre Bratskej (2001) sa môžeme stretnúť s tromi skupinami zvládacích zdrojov, salutorov. Medzi ne patria *vnútorné (interné) zdroje zvládania*, označované aj ako osobné psychické zdroje zvládania. *Vonkajšie (externé) zdroje zvládania* alebo podľa niektorých autorov *sociálne zdroje zvládania*. Treťou skupinou zvládacích zdrojov sú *situačné charakteristiky*, ktoré závisia tak od premenných činiteľov prostredia ako aj od premenných jednotlivca.

Táto zvládacia štruktúra je hlavným činiteľom pri riešení záťaže. Avšak nie vždy je nutné riadiť sa podľa nich. Reagovať primerane v záťažovej situácii, teda efektívne ju zvládnuť sa môže jednotlivec do istej miery aj naučiť. Zástanca tejto myšlienky Oravcová (2004, s.284) pripája, že: „k lepšiemu zvládaniu mu poslúžia iste aj teoretické vedomosti, ale predovšetkým úprava vlastného režimu života, ako je úprava stravy, režimu práce a oddychu, zaradenie športu – fyzických aktivít, jasné stanovenie priorít, úprava medziľudských vzťahov a tiež prípadne účasť v tréningových programoch orientovaných na zvládanie záťaže, vrátane osvojenia si relaxačných cvičení.“ Avšak psychológia disponuje aj s menej vhodnými spôsobmi pomáhajúcimi zvládať záťažové situácie. Hančovská (2009) označuje za menej vhodné prípadne až riskantné postupy riešenie



stresových situácií pomocou tzv. *obranných mechanizmov*. Tie majú iluzórny charakter, skresľujú a dezinterpretujú danú skutočnosť. Ich prostredníctvom je uplatňovaný mechanizmus obrany a úniku neadekvátnym spôsobom a smerom, ktorý však záťaž a náročnosť nerieši. Avšak iba dočasne znižuje psychické napätie. Vzniká tzv. maladaptívny psychický stav, ktorý je signalizovaný typickými psychickými reakciami. Najčastejšie k nim patria rigidita, represia, sebaobviňovanie, projekcia, racionalizácia, negativizmus, popieranie, izolácia, regresia a pod. Medzi nevhodné postupy zvládania záťažových situácií patrí konzumácia alkoholu, kofeínu, tabaku a ďalších mäkkých alebo tvrdých drog. Je vo všeobecnosti známe, že tieto prostriedky napomôžu iba krátkodobému úniku zo záťažovej situácie, avšak nevyriešia ju. Vo väčšine prípadoch sa následne stavajú stresorom a sekundárne zosilňujú jeho negatívny vplyv na ľudský organizmus.

Ako uvádza Pavlucíková (2003), zvládanie záťažových situácií je v súčasnosti široko diskutovaná otázka predovšetkým odbornou verejnosťou, pravdepodobne preto, že odpoveď na ňu môže byť užitočná najmä laickej verejnosti. Odborník po objasnení tejto otázky môže pomôcť klientom pri nácviku zručností potrebných pre zvládanie záťažových situácií. Objasnenie mechanizmov zvládania môže do značnej miery viesť ku výraznému skvalitneniu poradenskej ale i krízovej intervencie. Baumgartner rozoberá zvládanie z hľadiska stabilnejších dispozičných a situačných činiteľov v procese hľadania reakcií na záťažové, stresujúce podnety. Za všeobecne akceptované považuje dve zvládacie stratégie, ktorými sú *zvládanie orientované na problém* a *zvládanie orientované na emócie* Baumgartner (1999, in Pavlucíková, 2003). K týmto stratégiám sa prikláňajú aj Lazarus a Folkmanová (1984), ktorí taktiež rozlišujú dve základné funkcie zvládania (coping), a to zacielenie na reguláciu emócií (emočne orientovaný coping) a zacielenie na zmenu zaťažujúcich vonkajších podmienok (problémovo orientovaný coping).

### **3.1 Coping, copingové stratégie a techniky zvládania záťaže**

Ako sme si už naznačili, zvládanie je prezentované ako stabilizujúci činiteľ, ktorý v období stresu výrazne pomáha jedincovi udržať si adaptáciu. Snahu vlastnými silami a schopnosťami stačiť na istú prácu, vedieť si poradiť s určitými úlohami alebo požiadavkami v danej situácii označuje Bratská (2001) pojmom zvládanie. Keď hovoríme o niekom, že dokázal zvládnuť napr. ťažkosti, myslíme tým, že bol schopný prekonať, napr. bolesť, premôcť vlastnú lenivosť i pohodlnosť či nadobudnúť rešpekt alebo prevahu nad inými ľuďmi. Anglický pojem coping (z gr. colaphos - priamy úder - direkt - na ucho) znamená vedieť si poradiť a vyrovnať sa s mimoriadne ťažkou, takmer nezvládnuteľnou

situáciou, stačiť na nezvyčajne ťažkú úlohu. Inak povedané, znamená s niekým bojovať, doslovne „*biť sa*“, snažiť sa ho premôcť, a tak sa s ním porátať, zvládnuť ho, skrotiť a podrobiť vlastnej vôli. V tomto zmysle sa coping interpretuje ako zvládnutie životnej krízy, konfliktných napätí a sporov nepriateľských síl. Vo všeobecnosti však môžeme charakterizovať coping ako snahu jedinca zvládnuť podmienky, ktoré presahujú mieru jeho momentálnych adaptačných schopností. Jednu z klasických definícií copingu vyslovil Lazarus (1966, in Křivohlavý, 2001), ktorým rozumie proces riadenia vonkajších i vnútorných faktorov, ktoré sú človekom v strese hodnotené ako ohrozujúce zdroje.

Ak sa jedná o adaptáciu pri copingu Lazarus a Folkmanová (1984, in Bratská, 2004) definujú, že pokiaľ adaptácia znamená vyrovňovanie sa s bežnou a zvýšenou záťažou (v medziach našej tolerancie záťaže aplikujeme spôsoby riešenia záťažových situácií, na ktoré máme predispozície a skúsenosti), coping tvorí akoby nadstavbu, vyšší stupeň adaptácie, ktorá je nevyhnutná na vyrovnanie sa s hraničnou a extrémnou záťažou (nachádzame sa na hranici našej tolerancie záťaže, ide o riešenie náhlych, nezvyčajných záťažových situácií, ktoré často presahujú naše zdroje, najskôr si musíme potrebné spôsoby zvládania nájsť, preveriť, vyskúšať a osvojiť). Vo všeobecnosti je coping definovaný ako súbor kognitívnych a behaviorálnych snažení zameraných na zvládanie, redukovanie alebo tolerovanie vnútorných a vonkajších požiadaviek, ktoré ohrozujú alebo prevyšujú zdroje individua.

### ***Copingové stratégie***

Všeobecne o copingových stratégiách môžeme povedať, že sú jedným z najšpecifickejších spôsobov akým pristupujeme k zvládaniu stresu a najdôležitejším faktorom ovplyvňujúcim rozhodovanie ľudí v konfliktných situáciách. Copingové stratégie chápe Oravcová (2004) ako zvládacie vzorce, ktoré jednotlivec používa na zvládnutie záťažovej situácie. Pojem „stratégia“ má pôvod v gréčtine, kde „stratos“ znamená armáda a „agein“ viesť. Čiže konečný význam slova vyjadroval umenie viesť armádu v boji proti nepriateľom. Novšie slovníky ale uvádzajú vedľa vojenského významu aj významy, ktoré sa vzťahujú k jeho používaniu v športových oblastiach, v matematicko-ekonomických teóriách hier, v náuke o poznávaní, t.j. gnozeológii.

Pri dôslednejšej definícii stratégie sa prikláňame k názoru Bratskej (1992), ktorá stratégiu chápe ako všeobecný súhrn rozhodujúcich zámerov a činností, ktoré jedinec využíva na dosiahnutie konečného cieľa. Voľba stratégie vychádza predovšetkým z hodnotenia situácie, preto je ovplyvnená dispozičnými a situačnými faktormi.

Súčasní autori sa usilujú zdefinovať zvládacie stratégie nižšieho a vyššieho rádu, primárne a sekundárne, pričom vznikajú nejednotnosti klasifikácie. Oravcová (2004) vo svojej publikácii prezentuje delenie stratégií do dvoch kategórií. Do prvej kategórie patria stratégie zamerané na aktívne zvládnutie problému, t. j. *stratégie zamerané na cieľ*. Ich podstatou je zmeniť, alebo ovládnuť situačné faktory. *Stratégie zamerané na proces* sú druhé v poradí. Podstatou týchto stratégií je zvládnuť a regulovať emócie, ktoré sa objavujú vplyvom záťaže.

Pri ďalšom skúmaní internetových zdrojov prichádzame k deleniu stratégií zvládania na *obecné* a *konkrétne*. *Obecné stratégie* v sebe zahŕňajú hľadanie informácií, čiže edukáciu. Ďalej k tomuto deleniu prislúcha priama akcia (aktívne riešenie vzniknutej situácie), inhibícia (útlm činností, ktoré by mohli viesť k ohrozeniu zdravia alebo života) a úsilie o vnútornú rovnováhu (regulácia správania).

Pri *konkrétnych stratégiách* je potrebné spomenúť *autoreguláciu* (schopnosť prispôbiť činnosť zmenám podmienok) následné preladenie napr. autosugescia, relaxácia a i. *Spolupráca s blízkym okolím* je taktiež jednou z konkrétnych stratégií, a jej náplňou je pomoc a podpora po kritických incidentoch, poskytovanie podpory po šokujúcich udalostiach. Do tohto delenia patria aj *metódy zaobchádzania so stresom po kritických situáciách* (CISM - Critical incident stress management). Úlohou týchto metód je pomáhať tým, ktorí prežívajú negatívne následky stresu ak boli vystavení kritickej udalosti incidentu (pod vplyvom pôsobenia stresu ďalší výkon klesá). CISM je diskusia, proces, podpora, štruktúrované stretnutie, učenie, v žiadnom prípade to nie je psychoterapia. Neznamená to však, že ľudia, ktorí používajú metódy charakteristické pre CISM sú oslobodení od odbornej pripravenosti (Duševná hygiena Policajta, 24.2.2010).

Opodstatnený je aj názor Baumgartnera (2001 in Kohút, 2009), ktorý považuje za stratégie aj tie, ktoré neodvádzajú problém z vedomia, ale uvádzajú stresory v pozitívnom a zvládnuteľnom svetle tak, aby bolo možné sa zo záťažou vyrovnáť. Autor hovorí o účinných stratégiách ako o postupoch, ktoré vychádzajú z realistického pohľadu na skutočnosť, z pocitu dôvery v možnosť riešenia a odvahy k takémuto postupu. Ako však pripomína je potrebné brať do úvahy konkrétne okolnosti. Vyhýbanie sa problému berie ako sporné ohľadom efektivity pre človeka. Ako však správne poznamenáva, v niektorých situáciách môže byť defenzívny postoj tou správnu voľbou a môže prispieť k zníženiu anxiety (pocitu úzkosti) a to hlavne v situáciách keď riešenie je závislé na externých faktoroch. Napríklad ak sme nervózni, či dostaneme danú prácu vo významnej spoločnosti

a splnili sme všetky stanovené požiadavky a prebehol už pohovor, tak rozhodnutie je závislé na iných ľuďoch a je lepšie sa týmto nezaoberať pokiaľ kompetentní nerozhodnú.

### ***Techniky zvládania záťaže***

Dôležitým mechanizmom pri zvládaní (copingu) je štýl zvládania. Zástancom tohto názoru je Košč (2001) . Rozumie ním sklon k narábaniu so stresujúcimi okolnosťami istým spôsobom. Vieme, že niektorí jedinci zvyknú v stresujúcej situácii reagovať hystericky (neprimerane afektívne, krik, plač) , kým iní, naopak, sú schopní aj veľkú záťaž prežívať vyrovnané, bez výraznejších vonkajších emocionálnych prejavov. Ukazuje sa, že určitý štýl zvládania je efektívnejší pre jeden typ záťaže, avšak pri inej záťaži je neúčinný. Pre všetky stresujúce situácie teda neexistuje univerzálny, vždy efektívny štýl zvládania .

Často sa snažíme práčne hľadať účinné prostriedky posilňujúce zvládanie záťaže, pričom neraz zabúdame na dobrý známy *zdravý životný štýl*. Podľa Bratskej (2001) je indikátorom k napomáhaniu upevňovania nášho telesného a duševného zdravia, ktoré je naším najcennejším zvládacím zdrojom. A pritom sa stačí zamyslieť nad tým, *ako správne dýchať, ako zdokonaľiť odpočinok a relaxovanie, uprednostňovať aktívny fyzický pohyb a šport, zdravšie sa stravovať, obmedzovať rizikové faktory*. Ak sa nám podarí osvojiť si tieto návyky do takej miery, že sa pre nás stanú samozrejmosťou, budeme mať dokonalý základ na zvládanie záťažových situácií a pre rozvoj zvládacích techník.

### ***Správne dýchanie***

Každý jedinec má vrodenej efektívny spôsob, ako aktivovať relaxačnú reakciu, a to v podobe mimovoľnej telesnej funkcie, ktorú dokážeme riadiť aj vedome – dýchanie. Nie je nič účinnejšie, ako použiť vlastný dych k tomu, aby sme obnovili stratenú rovnováhu. Ak potrebujeme ukládať rýchle dýchanie zo strachu, alebo posilovať úzkostné dýchanie, niekoľko uvedomelých nádychov môže náš stav zlepšiť. Ako príklad nám môže poslúžiť zistenie, že jednotlivci, ktorí boli v 5 minútovom časovom pásme vystavení stresu, krvný tlak im klesol na normálnu hodnotu približne za 3,7 minúty. Po prevedení hlbokého dýchania ich tlak poklesol za 2,7 minúty (Joshi, 2005).

### ***Odpočinok a relaxácia***

Odpočinok a relax považuje Bratská(2001, s.161,s.168) za nevyhnutnosť pri zvládaní záťaže. Ďalej pripája, že : „, vedieť odpočívať je skutočné umenie a preto sa môžeme v ňom zdokonaľovať. Sebapoznanie, rešpektovanie seba samého, druhých aj prírody nám umožní optimalizovať načasovanie odpočinku, jeho dĺžku, obsah i formu. Uvoľnenie, relaxácia nám napomáha znižovať napätie a upokojiť sa. Väčšina ľudí považuje svalové a psychické

napätie za samozrejmé, a preto si ho ani neuvedomuje. Prostredníctvom relaxačných metód sa naučíme najskôr identifikovať a uvedomiť si napätie a podľa potreby ho regulovať.“

### *Fyzický pohyb a šport*

Jedným z najbežnejších spôsobov, ako uvoľniť stres, je podľa Joshiho (2005) poskytnúť telu to, čo by za takých podmienok malo vykonať – fyzickú aktivitu. Presnejšie povedané, cvičenie sa osvedčuje ako výborný mechanizmus na zmiernenie stresu. Ľudia, ktorí pravidelne cvičia, sú menej ohrození ochoreniami vo chvíli, keď sú vystavený stresovej situácii. Štúdie dokázali, že cvičenie pomáha znížiť hladinu noradrenalínu uvoľneného pri stresovej reakcii, zvýšiť obranyschopnosť proti infekciám, v značnej miere znížiť negatívne účinky stresu, vrátane potlačenia delenia buniek, zvýšenie tvorby stresových proteínov.

### *Zdravé stravovanie*

Zdravá výživa je predpokladom predĺženia života práve utváraním životnej rovnováhy a upevňovaním psychickej a fyzickej odolnosti. Na jedlo si treba nájsť čas, jesť pomaly, vedieť si ho vychutnávať. K zvyšovaniu odolnosti rozhodne neprispieva raňajkovať v aute, obedovať pod časovým nátlakom alebo večerať v nervóznej atmosfére. V dnešnej hektickej dobe je zdravé stravovanie tematikou, ktorou sa zaoberá nespočetné množstvo autorov. Či už je to z odboru medicíny, alebo psychológie ich tvrdenia sa vo väčšej miere zhodujú. K týmto tvrdeniam môžem pripojiť poznatky Kristaovej (1996), ktorá zastáva názor, že chemické látky, ktoré sú súčasťou mnohých našich potravín, nápojov, prispievajú k tvorbe stresu. Kofeín a iné povzbudzujúce prostriedky v káve, čaji a osviežujúcich nápojoch podporujú produkciu stresových hormónov. Spočiatku je ich účinok povzbudzujúci. No krátkom čase vyvolávajú pocity podráždenosti a môžu spôsobiť aj nespavosť. Konzumácia veľkého množstva cukru, alebo potravín bohatých na cukry môže viesť k hypoglykémii, ktorá je ďalšou príčinou únavy a podráždenia. Soľ zasa zvyšuje nervové napätie a krvný tlak.

K ďalším možným technikám zvládania zaraďujeme ovplyvňovaní záťaže a ovplyvňovanie odolnosti človeka voči záťaži. Plamínek (2004) tvrdí, že bežným premýšľaním o strese môžeme obmedziť silu jedného z najobávanejších stresorov – neistoty. Na situácie, ktoré sa nám podarilo predpovedať, ale nedokážeme sa pred nimi uchrániť, sa môžeme dôkladne pripraviť a urobiť určité protistresové opatrenia ešte predtým, než stresor začne pôsobiť. Ďalším spôsobom môže byť pestovanie odolnosti voči stresu a snaha dosiahnuť stav pripravenosti organizmu čeliť stresu. Tréningom vo vnútri môže človek vypestovať určitú zásobu reakcií, z ktorých bude ľudský organizmus vyberať v stresových situáciách

a voľbou životného štýlu je schopný zaistiť, že organizmus bude mať neustále dostatok energie pre zvládanie vyhrotených stresových situácií. O povahe reakcie na podnety je človek schopný v mnohých prípadoch vedome rozhodovať a vďaka zmene vnímania, percepcii nedovoliť distresu, aby ho poškodil (Plamínek, 2004). Lepšie ako záťaž zvládať je záťaž odolávať. Jestvuje viacero faktorov, ktoré pôsobia na utváranie odolnosti na záťaž. Bratská (2010) k takýmto faktorom zaraďuje vrodené predpoklady, vlastnosti, vek, životné skúsenosti, postupné zvyšovanie požiadaviek, osvojené techniky vyrovnávania sa so záťažou, aktuálny stav organizmu (choroba, únava).

Tým, že stres poznávame, dozvedáme sa viac o jeho príčinách, pôsobení a dôsledkoch. Mnohé stresové situácie je možné aj predvídať, a niektorým z nich je možné dokonca aj predísť – prevencia (predchádzať, eliminovať, poskytovať určitú pomoc).

### **3.2 Prevencia záťaže**

Efektívnejšia ako liečba je prevažne *prevencia*. Ľudia, ktorí svojím spôsobom života dokážu záťaž efektívne predchádzať, žijú rytmicky s dostatkom aktívneho odpočinku, telesnej aktivity, dokážu sa uvoľniť a ich myslenie je vo väčšine prípadoch konštruktívne. A práve z týchto dôvodov si táto skupina ľudí nerobí starosti ale problémy priamo a iniciatívne riešia. Zažívajú dostatok príjemných aktivít, takže sa dokážu zo života tešiť. Dokážu príjemne jasne a otvorene komunikovať s druhými ľuďmi a v prípade potreby sa presadiť bez toho, že by niekoho urážali alebo ponížovali. Majú radi ľudí a väčšinou i druhí majú radi ich. Z ich správania, práce a komunikácie je vidieť zmysluplné zameranie, ktoré presahuje ich aj ich rodinu (Stres, 16.2.2010).

Hančovská (2009, s.59) k prevencii záťaže pridáva, že: „vlastná psychická odolnosť a schopnosť jedinca zvládať záťaž, optimálne sebaopoznanie, pozitívne nastavenie a životný štýl, hodnoty, ktoré uznáva, jeho schopnosť primerane jednať s ľuďmi, plánovať a organizovať si svoj čas, fyzická i psychická kondícia a primeraná sebadôvera sú jeho konkurenčnou výhodou a najschodnejšou cestou v prevencii voči stresu. Najlepšia, hoci často nie najpohodľnejšia cesta vedie cez sebaopoznanie.“

Kto pozná sám seba, môže lepšie predísť záťaži, pretože pozná svoje plusy a mínusy, má svoju hierarchiu hodnôt, vie lepšie odhadnúť reakcie v rôznych situáciách. Pri dokonalom sebaopoznaní si vieme lepšie naplánovať svoje ďalšie smerovanie, efektívnejšie riadime sami seba, získavame základ poznatkov a skúseností potrebných na sebauplatnenie a pre zmysluplnosť svojej existencie (Hančovská, 2009).

Vedieť správne hospodáriť s časom má obrovský význam pri prevencii záťaže a stresu, pretože jednou z charakteristík životného štýlu súčasného človeka je uponáhľanosť a nedostatok času, ktoré spôsobujú záťaž a stres. Viac voľného času môžeme získať racionálnejším využívaním toho času, ktorý máme k dispozícii. Konkrétne kroky ako to môžeme dosiahnuť nám ponúka Ďurdiak (2001). *Zvýšenie poriadku a koncentrácie* a usporiadanosť vo veciach znamená možnosť lepšieho využitia vlastnej energie a času. Neporiadok naopak spôsobuje nesústredenosť, neuroticizmus (stav s neurotickými príznakmi) . Vytvorenie si režimu dňa, takzvané zavedenie poriadku v čase, čím si naše telo vytvára určitý rytmus, ktorý priaznivo vplýva na celý náš organizmus. Efektívnym sa javí aj *reálny odhad vlastných časových možností*, t. z. nepriberanie si reálne nespĺniteľných vlastností. Do stresov sa často dostávajú tzv. dobráci, ktorí nedokážu druhým povedať nie. Pre doplnenie je potrebné spomenúť taktiež *rozumný rozvrh práce a povinností*, vypracovanie si ročného, mesačného alebo denného plánu. Pri tomto kroku je dôležité kontrolovať a plniť plán. *Posúdenie závažnosti úloh a povinností* nám taktiež pomáha pri hospodárení s časom. Pri tomto spôsobe je nutné rozdeliť si povinnosti na tieto skupiny: dôležité / naliehavé, dôležité / nenaliehavé, nedôležité / naliehavé, nedôležité / nenaliehavé. Pozornosť upriamime najmä na dôležité veci.

## 4 Diskusia

Zvolené metódy, ktorým predchádzal následný prieskum relevantnej literatúry vyústili do podoby predkladanej bakalárskej práce. Ako vyplýva už zo samotného názvu bakalárskej práce ťažiskom záujmu bolo v teoretickej rovine zhodnotiť stratégie správania v náročných resp. záťažových situáciách. Práca je preto zameraná na problematiku skúmania vplyvu záťažových reakcií na osobnosť človeka v rôznych krízových situáciách v najširšom slova zmysle. V súčasných podmienkach modernej doby 21. storočia sa nami analyzovaná téma javí ako aktuálna. Práca podáva charakteristiku jednotlivých typov záťaže na osobnosť jednotlivca v kontexte rôznorodých životných situácií.

Človek počas svojho psychického a fyzického vývoja neustále koexistuje so situáciami, ktoré svojimi nárokmi preverujú jeho schopnosť adaptácie a zároveň kladú nároky ako na psychické tak aj na fyzické zdatnosti, ktorými disponuje. Z tohto pohľadu sa ľudská činnosť každého jednotlivca javí nielen ako pasívne prispôsobovanie sa, ale predovšetkým je v pozícii pasívneho prispôsobovania sa vonkajšiemu prostrediu. Ten je tak priamo či nepriamo nútený v tomto rozpornom procese riešiť prelínajúce sa protiklady, neprimerané úlohy, problémové, frustrujúce, konfliktové a stresové situácie, vyvolávajúce psychickú záťaž. Problematike identifikácii jednotlivých záťažových situácií, ktoré človek vníma ako náročné je v doterajšom výskume venovaná menšia pozornosť ako problematike identifikácií stratégií správania sa v takýchto situáciách. Aj napriek tomu však psychológia disponuje s niekoľkými skompletizovanými klasifikáciami jednotlivých záťažových situácií. Situácie označované pojmami - záťažové, ťažké, krízové, problémové, stresové sú považované za situácie, ktoré sú v živote človeka určitým spôsobom výnimočné, resp. kladú na neho mimoriadne nároky. Pojmovému vymedzeniu záťažových situácií predchádzalo terminologické objasnenie používania pojmu záťaž a náročných situácií. V prvej kapitole práce si môžeme všimnúť rôzne pojatia a interpretácie záťažových situácií. V psychologickej literatúre však doposiaľ neexistuje jednotnosť v pojmovom označení spomínaných situácií a taktiež ich klasifikácia je doposiaľ predmetom záujmu odborníkov. Určujúcimi stavmi riešenej problematiky prvej kapitoly sú deprivácia, stres, frustrácia, konflikt. Naším cieľom bolo v tejto kapitole popísať najčastejšie vyskytované druhy záťažových situácií a poskytnúť stručnú charakteristiku každej z nich. Načrtnúť situácie, ktoré sú podnetom pre ich vznik. Z našej práce vyplýva, že konkrétne záťažové situácie vznikajú a vyvíjajú sa v závislosti od určitých faktorov. Týmito sú v prevažnej miere závažné životné udalosti a každodenné situácie, ktorým jednotlivec čelí. Za závažné



životné situácie možno všeobecne považovať relatívne trvalejšie problémy, konflikty či ohrozenie v bežnom živote spojené so sociálnou rolou a situácie spojené s prostredím a životnými okolnosťami, pričom je potrebné prihliadnúť na interakčný obojstranný vplyv sociálnych väzieb. Subjektívne prežívanie nesúladu medzi požiadavkami, ktoré sú na jednotlivca kladené vonkajším prostredím a vlastnými predpokladmi situáciu zvládnuť, môže nadobúdať rôznu intenzitu a odlišnú kvalitatívnu podobu. Práve túto kvantitu a kvalitu nesúladu vyjadrujú analyzované stupne záťaže.

Po klasifikácii a zadefinovaní jednotlivých náročných situácií na základe štúdia dostupnej relevantnej literatúry sme pristúpili k riešeniu problematiky zameranej na jednotlivé reakcie na záťažové situácie. Tejto téme sme venovali miesto v druhej kapitole našej bakalárskej práce. Keďže každá náročná situácia pôsobí nielen na psychickú stránku človeka a jeho bytia, ale je jasne viditeľná aj na fyzickej stránke, následne sme poukázali na sprievodné príznaky a atribúty reakcie na organizmus pri záťaži a strese. Telesné signály, ktoré sú vyvolávané záťažou u ľudí sa enormne nelíšia od tých, ktoré zaznamenávame v prípade zvierat. Tak ako u zvierat, tak aj u ľudí je najzákladnejšou a najbežnejšou fyziologickou reakciou nášho tela na záťaž podnet vznikajúci v hypotalame. Tento malý strapec buniek v spodnej časti mozgu vysiela nervové signály, ktoré podnecujú dreň nadobličiek k zvýšenej sekrécii hormónov potrebných k boju s náročnými situáciami. V týchto situáciách neprimeraných úloh, najmä ak tlak spôsobujú nadmerné požiadavky, je najbežnejším sprievodným znakom najskôr únava, ktorá pri pretrvávaní vyúsťuje do vyčerpania a to najmä v dôsledku intenzívnej telesnej ale najmä aj duševnej činnosti. V dôsledku uvedeného dochádza často k porušeniu rovnováhy medzi procesmi podráždenia a útľmu v centrálnom nervovom systéme, v prospech podráždenia.

Ďalšou potrebnou informáciou, ktorú uvádzame v danej kapitole je fakt, že vyššie spomínané hormóny slúžia taktiež na premenu bielkovín v nečinných svaloch na aminokyseliny, následne glukózu. Výsledkom tejto transformácie je zvýšenie energie, ktorá je dodávaná do zapojených svalov. Dochádza k výbuchu aktivity, čoho výsledkom je odvrátenie tiesne.

V koexistencii s fyziologickými reakciami záťaž vyvoláva aj množstvo reakcií, ktoré sa prejavujú v duševnej oblasti. V týchto prípadoch ide o psychologické reakcie prejavujúce sa stratou intelektuálnej kapacity, popudlivosťou, nespavosťou, úzkosťou prípadne potlačenou sexuálnou túžbou a depresiou. Za hlavné príčiny vzniku psychosomatických porúch a ochorení pokladáme tzv. psychogénne činitele. Aj keď konflikt, frustrácia, deprivácia, stres sa v určitých osobitostiach svojimi prejavmi špecificky odlišujú, celý

proces obnovovania psychickej rovnováhy sa pri všetkých druhoch psychickej záťaže vyznačuje všeobecne platnými prípadne nešpecifickými zmenami psychickej činnosti. Aj napriek skutočnosti, že proces obnovujúci pohodu je rôzne dlhý, aktivita a intenzita psychickej činnosti sa postupne mení v jednotlivých na seba nadväzujúcich fázach. U človeka nachádzajúceho sa vo veľkej psychickej záťaži často pozorujeme prejavy úzkosti, nervozity, obavy z budúcnosti. Tieto pocity patria k najnebezpečnejším psychologickým symptómom záťaže a za jeden z dôsledkov týchto prejavov pokladáme depresiu, ktorá je krajinou fázou stresu. Pokladáme do značnej miery za dôležité zvládnuť stres skôr, než dosiahne spomínanú fázu. Aj keď konflikt, frustrácia, deprivácia, stres sa v určitých osobitostiach svojimi prejavmi odlišujú, celý proces obnovovania psychickej rovnováhy, pri všetkých druhoch psychickej záťaže sa vyznačuje všeobecne platnými (nešpecifickými) zmenami psychickej činnosti.

Následne sme v kapitole poukázali na možné negatívne a pozitívne reakcie v predmetných situáciách. Prejavom negatívnych reakcií je agresívne správanie, ktoré je zamerané na určitý objekt pokladaný za zdroj frustrácie či inej novej náročnej situácie. V prípade neagresívneho správania sa jednotlivca v koexistencii s negatívnou reakciou na záťaž sa môže jednať o únik, fixáciu, regresiu či o prípadný typ správania potláčajúci potreby jednotlivca z vedomia. Doterajšie vedecké výskumy v oblasti psychológie však potvrdili, že osoby prežívajúce viac životných zmien, medzi ktoré patria úmrtie blízkeho človeka, odchod do dôchodku, strata obľúbenej činnosti, kopy sa neúspechy, sú vo väčšej miere náchylní a pociťujú častejšie negatívne zmeny na svojom zdravotnom stave. Avšak je potrebné podotknúť, že chorobu v človeku nevyvoláva vlastné stúpajúce napätie, ale dlhotrvajúce a negatívnymi emóciami umocňované rozčúlenie, ktoré je záťažou obranného a adaptačného mechanizmu.

Medzi pozitívne reakcie človeka na záťažové situácie možno zaradiť tie, ktoré smerujú k použitiu adekvátnych riešení a foriem. Záťažová situácia a následne pozitívna reakcia núti človeka hľadať nové riešenia, prekonávať zaužívané mechanizmy. V takýchto prípadoch sa do určitej miery prejavuje vôľa človeka a schopnosť tvorivého riešenia danej situácie. Určitá úroveň záťaže, predovšetkým stresu je nevyhnutná pre rast psychickej a telesnej výkonnosti a môže pozitívne ovplyvňovať aj mieru odolnosti. To sa však dá dokázať len vtedy, keď je človek schopný ustrážiť mieru psychickej záťaže. Keď dokáže kontinuálne zvládať obnovovací proces psychickej rovnováhy, dokáže si uvedomovať fakt, že je nevyhnutné odbúravať napätie a energetizovať psychický potenciál.

V záverečnej kapitole sme následne rozoberali a prezentovali rôzne spôsoby zvládania záťažových situácií, v ktorých sa jednotlivec z rôznych príčin a za rôznych okolností ocitol. Cieľom tejto časti resp. kapitoly bakalárskej práce bolo poukázať na patričné kroky smerujúce k zníženiu stresu a eliminovaniu dôsledkov náročných situácií na psychickú a fyzickú stránku človeka a predložiť efektívne spôsoby pre predchádzanie záťaže. Pri prevencii záťaže je potrebné konštruktívne myslieť, prioritné je taktiež dodržiavanie zásad psychohygieny a pravidiel smerujúce k udržaniu si duševného zdravia. Tu nepochybne patrí potreba sebapoznania, zvýšenie poriadku a koncentrácie, rozumný rozvrh práce a povinností. K inovačným zásadám psychohygieny sa radí časový manažment t. j. schopnosť určiť dôležitosť povinností a správne využiť čas a svoje schopnosti.

V rámci zvládania náročných situácií sme poukázali na coping a stratégie v hierarchicky usporiadaných úrovniach, ktoré vychádzajú z modelu zvládania R. S. Lazarusa. Práve coping tu vystupuje ako sprostredkovateľ vzťahu medzi stresom a emóciami, prípadne rôznymi ochoreniami v dôsledku záťaže. Všeobecne môžeme o copingových stratégiách povedať, že sú jedným z najšpecifickejších spôsobov akým pristupujeme k zvládaniu záťaže a najdôležitejším faktorom ovplyvňujúcim rozhodovanie ľudí v konfliktných situáciách. Sú to teda takzvané zvládacie vzorce, ktoré jednotlivec používa pri zvládaní psychicky náročných situácií. Psychológia intenzívne študuje tieto stratégie, lebo ich poznanie vytvára základ pre preventívne a prekonávacie programy tzv. copingové programy. Už samotný prehľad možných spôsobov zvládania náročných situácií môže výrazne pomôcť človeku skvalitniť život, keďže záťaž prežíva človek v každej situácii, ktorá ohrozuje jeho bytie a narúša psychickú rovnováhu.

Zvládanie záťažových situácií je v súčasnosti široko diskutovaná otázka predovšetkým odbornou verejnosťou, pravdepodobne preto, že odpoveď na ňu môže byť užitočná najmä laickej verejnosti. Odborník po objasnení tejto otázky môže pomôcť klientom pri nácviku zručností potrebných pre zvládanie záťažových situácií. Vzhľadom na podotknuté fakty je preto potrebné študovať podmienky, ktoré by umožnili rast možností a riešenie danej problematiky nielen v teoretickej rovine, ale aby boli uprednostnené možnosti tvorivého riešenia ľudských problémov jednotlivca a spoločnosti.

## Záver

Človek sa počas svojho biodromálneho vývinu stretáva so širokým spektrom situácií psychickej záťaže. Strety s rozdielnymi názormi, túžbami, potrebami, hodnotami, zvykmi sú súčasťou každodenného života človeka. Od narodenia po smrť tvoria míľniky na životnej ceste každého z nás a súčasne sú tým najprirodzenejším učebným materiálom, ktorý máme k dispozícii. Množstvo konfliktov vzniká na základe individuálnych rozdielov v osobnostiach človeka. A pritom najjednoduchší spôsob riešenia mnohých problémov v medziľudských vzťahoch je rozhovor ľudí, ktorých sa problémová situácia bezprostredne dotýka.

Za hlavný cieľ tejto bakalárskej práce možno považovať snahu čo najplastickejšie v teoretickej rovine vykresliť pomery a okolnosti záťaže v koexistencii s jednotlivcom resp. jeho psychikou a organizmom v celej jeho podstate. V tejto práci sme sa snažili poodhaliť faktory a činitele vzniku najzákladnejších záťažových situácií, ktorými sú deprivácia, stres, frustrácia, konflikt. Taktiež sme sa zameriavali tak na psychologické ako aj fyziologické reakcie na záťaž. Viaceré situácie psychickej záťaže, či už vo vyhrotených, alebo aj v bežných životných podmienkach predstavujú miernejšiu psychickú záťaž pre človeka, ak bol vopred s ich podstatou adekvátne odborne oboznámený a vie o čo v nich ide. Práca ponúka náhľady na možné riešenie jednotlivých situácií ľudí, ktorí každodenne koexistujú so stresmi, depriváciou, frustráciou a konfliktami. Cieľom predstavenej práce bolo taktiež zachytenie psychologických momentov v živote človeka v integračnom dialógu jeho životnej púte.

Vlastným prínosom predloženej bakalárskej práce je realizovaná ambícia t. j. vypracovanie čo možno najúplnejšej práce, ktorá veľmi rýchlo a presne zorientuje čitateľa v opisovaných reláciách. Bakalárska práca by vo svojej finálnej forme mala pomôcť pri riešení otázok týkajúcich sa záťaže, k vytváraniu opatrení a mechanizmov pre prípady výskytu problémov a v neposlednom rade aj k príprave riešenia náročných situácií.

## ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ODKAZOV

- BOROŠ, J. 1976. *Základy psychológie*. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 1976. ISBN-67-354-77, s.177-191.
- BRATSKÁ, M. 1992. *Vieme riešiť záťažové situácie?* Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 1992. ISBN 80-08-01592-6, s. 17 – 35.
- BRATSKÁ, M. 2001. *Zisky a straty v záťažových situáciách alebo príprava na život*. Bratislava: Trade Leas s.r.o., 2001. ISBN- 80-7094-292-4, s. 7-41, s. 79-106, s. 107- 156, s. 157- 216, s. 217- 256.
- BRATSKÁ, M. 2004. *Zvládanie záťažových situácií v kontexte kvality života*. Príspevok je súčasťou riešenia grantovej úlohy č. 2/4076/04. Bratislava: Katedra psychológie, Filozofická fakulta, Univerzita Komenského 2004. s.141.
- BRATSKÁ, M. *Osobnosť v situáciách psychickej záťaže*. [online]. Bratislava: Filozofická fakulta Univerzity Komenského. [cit. 2010.02.17] Dostupné na internete: [www.cdvuk.sk/blade/files/UTV/.../bratskatextyosobnost-v.doc](http://www.cdvuk.sk/blade/files/UTV/.../bratskatextyosobnost-v.doc)
- BRODÁNI, J. - ŠUTKA, V. 2006. *Grantový projekt Vega č. 1/3680/06*. Nitra: KTVŠ PF UKF NITRA, 2006.
- DUŠEVNÁ HYGIENA POLICAJTA. [online]. [cit. 2010.02.24]. Dostupné na internete: <http://www.minv.sk/?vseobecna-psychologicka-priprava&sprava=tema-2003-dusevna-hygiena-policajta>
- ĎURDIAK, Ľ. 2001. *Psychohygienu mladého človeka*. Nitra: Enigma 2001. ISBN 80-85471-84-1, s. 15-40.
- HANČOVSKÁ, E. 2009. *Osobnosť manažéra a zvládanie náročných situácií v manažmente*. [online]. Prešov: PU, Fakulta manažmentu, 2009. s. 50-57, s. 57-63. [cit. 2010.02.10.] ISSN 1337 5555. Dostupné na internete: [http://sapa.fvs.upjs.sk/casopis/5\\_prve\\_cislo\\_2009/43\\_Hancovska.pdf](http://sapa.fvs.upjs.sk/casopis/5_prve_cislo_2009/43_Hancovska.pdf)
- IVANOVÁ-ŠALINGOVÁ, M. 1988. *Slovník cudzích slov*. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 1988. 067-004-88, s.424
- JOSHI, V. 2007. *Stres a zdravý*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-211-9, s.14-24, s. 130 -143.

- KOHÚT, Peter. 2009. *Vzťah sebahodnotenia a zvládania záťažových situácií*: diplomová práca. Brno: Masarykova univerzita, Filozofická fakulta Psychologický ústav, 2009. s.31-38.
- KOLLÁRIK, T. 1993. *Sociálna Psychológia*. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 1993. ISBN 80-08-01828-3, s. 109-127 ,s. 123 – 125.
- KOMÁRKOVÁ, R. – SLAMENÍK, I. – VÝROST, J.(Eds.) 2001, *Aplikovná sociálna psychológia III*. Praha: Grada, 2001. ISBN 80-247-0180-4, s. 94-100.
- KOŠČ, M. 2001. *Základy psychológie*. Bratislava : SPN, 2001. ISBN 80-08-03201-4, s. 68-81.
- KOŠČO, J. a kol. 1987. *Poradenská psychológia*. 1. vydanie. Bratislava: SPN, 1987. 067-371-87, s. 55-63.
- KRISTAOVÁ, A. *Kniha o prekonávaní stresu*. Košice: Oriens, 1996. ISBN- 80-88828-01-5, s. 19-28.
- KŘIVOHLAVÝ, J. 1973. *Konflikty mezi lidmi*. Praha: Avicenum, 1973. s. 24-38.
- KŘIVOHLAVÝ, J. 1994. *Jak zvládat stres*. Praha : Avicenum, 1994. ISBN 80-7169-121-6, s. 48, s.192.
- KŘIVOHLAVÝ, J. 2001. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-551-2, s. 96 – 108.
- LAZARUS, R. S. - FOLKMAN, S. 1984. *Stress appraisal and coping*. New York: Springer 1984. s. 117 – 139. [cit. 2010.02.03.] ISBN 0-8261-4191-9. Dostupné na internete:<http://books.google.com/books?id=iySQQuUpr8C&printsec=frontcover&dq=Lazarus,+Folkman,+Stress+appraisal+and+coping&hl=sk&cd=1#v=onepage&q=&f=false>.
- MELGOSA, J. 1998. *Zvládni svoj stres*. Vrútky: Advent-Orion, 1998. ISBN 80-88719-81-X, s. 34 – 43.
- MÍČEK, L. 1984. *Duševní hygiena, 3. vydání*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1984. 14-400-86, s. 36.
- NAKONEČNÝ, M. 1998. *Základy psychológie*. Praha: Academia, 1998. ISBN 80-200-0689-3, s. 497-549.
- ORAVCOVÁ, J. 2004. *Sociálna Psychológia*. Banská Bystrica: UMB, 2004. ISBN 80-8055-980-5, s. 274 – 285
- PARDEL, T. - BOROŠ, J. 1979. *Základy všeobecnej psychológie*. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 1979. Schválené listom Ministerstva školstva SSR, číslo 15 535/1976, s. 239 – 246.

- PAVLUVČIKOVÁ, E. 2003. *Empatia – Bulletin*. Bratislava. ISSN: 1335 8624, 2003, roč. X., č. 38, číslo 4, s.23-24.
- PLAMÍNEK, J. 2004. *Sebepoznání, sebeřízení a stres*. Praha: Grada Publishing 2004. ISBN 80-247-0671-7, s. 178.
- RUISELOVÁ, Z. a kol. 2006. *Štýly zvládania záťaže a osobnosť*. Bratislava: Slovak Academic Press 2006. ISBN 80-88910-23-4, s. 9-21.
- SEEFELDT, D. 1982. *Nebojte sa stresu*. Bratislava: Smena 1982. 73-096-82, s. 16-20, s. 26-30, s. 39-41.
- SELYE, H. 1966. *Život a stres*. Bratislava: Obzor, 1966. 454s.
- SCHREIBER, V. 1985. *Stres: Patofyziológia – endokrinológia – klinika*. Praha: Avicem 1985. 08-045-85, s. 32-37.
- SIPKOVÁ [2010], *Psychická Deprivácia*, [cit. 2010.03.11] dostupné na internete: [www.mokrohajska3.sk/.../PSYCHICK%C1%20DEPRIV%C1CIA.doc](http://www.mokrohajska3.sk/.../PSYCHICK%C1%20DEPRIV%C1CIA.doc)
- STRES. [online]. [cit. 2010.02.16]. Dostupné na internete : <http://www.pscentrum.sk/Neuroticke%20poruchy%20%20Poruchy%20vzniknute%20ako%20reakcia%20na%20stres.htm>
- ŠRAMKOVÁ, M. 24.9.2009. *Sociálna psychológia*. [prednáška] .