

Marianna Šramková

ZÁŤAŽOVÉ SITUÁCIE V PRAXI MANAŽÉRA

2019

OBSAH

ÚVOD.....	4
1. SOCIÁLNE PROSTREDIE A ZÁŤAŽOVÉ SITUÁCIE.....	6
2. FRUSTRÁCIA A DEPRIVÁCIA	13
2.1. Frustrácia.....	13
2.2. Deprivácia	16
3. KONFLIKT.....	18
4. STRES	25
5. SYNDRÓM VYHORENIA.....	37
6. ZVLÁDANIE A PREVENCIA ZÁŤAŽOVÝCH SITUÁCIÍ.....	43
6.1. Sociálna opora.....	46
6.2. Relaxačné techniky	51
6.2.1. Schultzov autogénny tréning	52
6.2.2. Jacobsonova svalová progresívna relaxácia	54
6.3. Asertivita	56
 ZÁVER.....	 67
POUŽITÁ LITERATÚRA	68

ÚVOD

Dynamika života v súčasnosti narastá. Dnešná doba je charakterizovaná nedostatkom času, zrýchleným tempom fungovania a záplavou neúmerneho množstva informácií. Jedinci sú pod stálym tlakom. Veľké technologické i ekonomické zmeny spolu s veľkou konkurenciou neustále tlačia na zmenu životného štýlu. Zmeny, ktorými prechádza naša spoločnosť, súvisia s prudkým nárastom situácií psychickej záťaže u jednotlivcov, aj u celých skupín. Slovné spojenie „som v strese“ sa už stalo zaužívanou dennou frázou.

Každý sa na svojej životnej ceste ustavične stretáva s rozličnými situáciami, ktoré svojimi požiadavkami preverujú jeho prispôsobivosť, kladú nároky aj na jeho psychickú odolnosť. Činnosť každého z nás nie je len pasívnou adaptáciou, pasívnym prispôbovaním sa vonkajšiemu prostrediu. Predstavuje rozporný proces, v ktorom sme nútení aktívne riešiť a efektívne zvládať aj neprimerané úlohy, problémové, frustrujúce, konfliktné i stresové situácie, životné krízy. V pracovnom i osobnom živote možno pozorovať, ako ľudia riešia rozličné situácie rôznymi spôsobmi. Niektorí jednotlivci sa dokážu s istou záťažovou situáciou vysporiadať lepšie, rýchlejšie, efektívnejšie, kým pre iných predstavuje zdroj problémov. Niektorí ľudia sa s nimi dokážu vyrovnáť sami, iní potrebujú pri ich zvládaní pomoc druhého človeka.

Od manažéra sa očakáva, že bude stabilnou, dynamickou, aktívnou, zodpovednou, vyrovnanou, vzdelanou, flexibilnou osobnosťou odolnou voči stresu či záťaži. K tomu sa pridáva správne vedenie ľudí, strategické plánovanie, rozvoj zamestnancov, manažovanie zmeny, vynaliezavosť, rýchlo sa učiť a robiť všetko, čo treba. Už samotná činnosť manažéra je mimoriadne veľkou intelektuálnou, fyzickou a emocionálnou záťažou. Pre zvládnutie záťažových situácií musí manažér vyvinúť úsilie primerané náročnosti, kvalite danej situácie, vychádzajúc z odhadu vlastných možností. Hoci sa konfrontácii s nimi len ťažko vyhneme, dôležité je najmä to, ako im dokážeme porozumieť, čeliť a vyrovnáť sa s nimi.

Hlavným cieľom publikácie je zoznámiť čitateľov so základnými typmi záťažových situácií, ktoré na nich môžu pôsobiť v pracovnom, ale aj súkromnom živote. Ponúka im možnosť nielen porozumieť im, ale ponúka aj niektoré možnosti, techniky ich zvládania.

Predkladaná publikácia obsahuje 6 kapitol. Prvá kapitola čitateľov oboznamuje so záťažovými situáciami v kontexte sociálneho prostredia. Druhá až štvrtá kapitola sa zameriava

na podrobnú analýzu vybraných záťažových situácií: frustráciu, depriváciu, konflikt a stres. Syndróm vyhorenia - ako posledné štádium všeobecného adaptačného syndrómu - tvorí náplň piatej kapitoly. Copingové stratégie, ako podstatné determinanty zvládania stresu a záťaže, sú hlavnou témou šiestej kapitoly, ktorej úlohou je najmä poskytnúť teoretický základ pre porozumenie procesov, prebiehajúcich počas zvládania. Posledné tri podkapitoly sa venujú jednotlivým konkrétnym stratégiám, technikám, schopnostiam zvládania, či prevencie záťažových situácií a to: sociálnej opore, relaxačným technikám a asertivite. Každá kapitola zahŕňa cvičenia a kontrolné otázky na zopakovanie učiva.

Text publikácie je koncipovaný tak, aby umožnil samostatné štúdium problematiky a zároveň motivoval čitateľov zamyslieť sa nad tým, ako prežívajú či v minulosti prežívali záťažové situácie, ako sa s nimi dokážu alebo dokázali vyrovnáť a čo z nich pre svoju budúcnosť či smerovanie vytiažia.

V samotnej psychológii má táto problematika záťažových situácií vyše storočnú tradíciu, avšak na aktuálnosti nestráca ani po toľkých rokoch bádania. Práve naopak. Zistenia, ktoré prináša, umožňujú ľuďom lepšie sa prispôbiť a ľahšie sa učiť „umeniu prežiť“ v dnešnej rýchlej dobe. A verím, že táto publikácia bude pre vás nápomocná a inšpirujúca.

1. SOCIÁLNE PROSTREDIE A ZÁŤAŽOVÉ SITUÁCIE

Celý život človeka prebieha v úzkom kontexte prírodného a sociálneho prostredia. Sociálne prostredie môžeme vnímať ako súhrn sociálnych podmienok a faktorov, ktoré obklopujú a ovplyvňujú človeka. Je vytvorené ľuďmi, ich normami, správaním. Je súborom všetkých spoločenských činiteľov, ktoré vplývajú na človeka. Je to priestor, v ktorom sa človek pohybuje, v ktorom žije. Ako však zdôrazňuje Řezáč (1998) sociálne prostredia pre človeka dáva zmysel len vtedy, keď sa nachádza vo vzťahu k nemu. Sociálne prostredie je „tvorené ľuďmi, ich vzájomnými vzťahmi a produktmi ich súčinnosti materiálnej a duchovnej povahy. Je to hierarchicky usporiadaný systém vzťahov rôznych typov (kauzálne, determinujúce....) a úrovni (spoločenských, interpersonálnych) medzi prvkami, ktoré ho tvoria (jednotlivci, skupiny, vrstvy, triedy, symboly, objekty)“ (Řezáč, 1998, s.40). Vplyv sociálneho prostredia na jednotlivca je silný, ale ako tvrdí Oravcová (2004), nie celkom priamočiary a nemôžeme ho považovať za totálny a absolútny. „Pri formovaní osobnosti sa stretávajú a prelínajú vplyvy konštitučné(dedičnosť, vybavenosť organizmu špecifickými zmyslovými orgánmi, typom nervovej sústavy, pudmi a inštinktmí), vplyvy sociálne a vplyv vlastnej aktivity, vlastného reagovania, rozhodovania jednotlivca.“ (Oravcová, 2004, s. 54)Vrodené charakteristiky alebo tendencie môžu byť posilnené alebo oslabené aj blízkymi vzťahmi počas života.

Pôsobenie sociálneho prostredia, čiže vonkajších činiteľov na osobnosť človeka, nie je jednosmerné. Jedinec nie je pasívnym členom, je to vzájomný proces, vzájomná interakcia. Vo vzájomnom pôsobení si jedinec vyberá z vonkajších podnetov a ponúk, niektoré prijíma, k iným zostáva ľahostajný a tretie odmieta. „Koná tak podľa svojich motívov, skúseností, schopností, temperamentu, hodnotových orientácií a charakteru, podľa aktuálneho stavu“ (Čáp, Mareš, 2007, s. 209). Proces interakcie prebieha v bežných situáciách, ako aj v situáciách náročných, záťažových, kedy jedinec musí vyvinúť zvýšené úsilie na ich zvládnutie.

Človek je vo svojom životnom behu „naprogramovaný“ na to, aby prežil rôzne životné udalosti a traumy, každodenne riešil väčšie či menšie konflikty, znášal frustráciu, zvládal úzkosť a stres. Zároveň sa musí orientovať v sieti interpersonálnych vzťahov a komunikácie v rodine, alebo reagovať na spoločenské udalosti a vplyvy. Taktiež sa počas svojho života ustavične stretáva so situáciami, ktoré svojimi požiadavkami preverujú jeho prispôsobivosť, kladú nároky na jeho psychickú odolnosť i fyzickú zdatnosť. Situácie, kde musí jednotlivec prekonať istú prekážku, aby dosiahol vytýčený cieľ, nazývame náročné životné situácie alebo

záťažové situácie. ***Sú vyvolané nedostatkom alebo nadbytkom vonkajších či vnútorných podnetov z fyzikálneho, biologického a sociálneho prostredia.***

Záťažovou situáciou je taká situácia, ktorú charakterizuje „disproporcia medzi požiadavkami, nárokmi danej situácie a kapacitnými možnosťami, schopnosťami, zručnosťami človeka potrebnými na jej zvládanie“ (Oravcová, 2004, s. 304). Paulík (2017) ju vníma ako pôsobenie väčšieho alebo menšieho tlaku vonkajších vplyvov na adaptáciu organizmu. Adaptáciu v tomto prípade chápe ako proces vyrovnávania sa so všetkými nárokmi kladenými na jedinca v interakcii s prostredím.

Klasifikácia náročných životných situácií variuje v závislosti od jednotlivých výskumných prístupov a od ich tvorcov. Za základné typy záťažových situácií považuje Mikšík (1990, s. 73-77):

- neprimerané úlohy a požiadavky (preťažovanie človeka množstvom požiadaviek nad jeho telesné a duševné sily, nerešpektovanie zákonitostí činnosti organizmu a neuspokojovaním potrieb, ambícií a tendencií človeka, kde sprievodným javom je vznik chronickej únavy až vyčerpania),
- problémové situácie (vyžadujú orientáciu v nezvyčajných podmienkach a osvojenie si nových schém správania sa. Sú to dosiaľ nepoznané, neprežité situácie, ktoré sú buď adjustačného typu-tie požadujú pretvoriť zvyčajný spôsob života a správania alebo kreatívneho typu-tie vyžadujú osvojenie si nových postupov riešenia);
- situácie vyrovnávania sa s prekážkami (zábrany pri dosiahnutí cieľa v danom smere, resp. vybraným postupom, ktoré vyvolávajú psychický stav frustrácie s prežívaním sklamaní a zmarenia zámerov a úsilia, ktoré často vedú k neuváženému riešeniu situácie, pričom riešenie vyžaduje cieľavedomú reguláciu správania),
- konfliktné situácie (v procese rozhodovania ako konať, keď na jednotlivca pôsobia rovnako silné tendencie protikladného smeru, v kolísaní medzi možnými alternatívami voľby),
- stresové situácie (keď rušivá okolnosť pôsobí v čase realizácie cieľovej činnosti tak, že svojím tlakom narúša optimálny priebeh).

Inú typológiu kritických situácií uvádza Vasiljuk (1988), ktorý okrem stresu, frustrácie, konfliktu vyčlenil ako posledný a najzávažnejší typ kritickej situácie krízu (tabuľka 1).