

Příručka podpory pro osoby zabývající se integrací cizinců

PhDr. Lenka Vlášková, Ph.D

PhDr. Ondřej Sezima



Příručka podpory pro osoby zabývající se integrací cizinců

PhDr. Lenka Vlášková, Ph.D
PhDr. Ondřej Sezima

*„Když přicházejí náročné situace,
dokážeme se jim postavit
a společně si s nimi
poradíme.“*



Příručka je spolufinancována z programu Interreg V-A Česká republika – Polsko,
projektu Společně pro Ukrajinu, reg. č.: CZ.11.4.120/0.0/0.0/22_037/0003264.

KRÁLOVÉHRADECKÝ
KRAJ



OBSAH

| | |
|---|----|
| Předmluva | 3 |
| Část první | |
| Náročné situace při řešení integrace cizinců | 5 |
| 1.1 Náročné pracovní situace | 6 |
| 1.2 Specifické faktory přispívající k náročnosti práce s migranty | 7 |
| 1.3 Jak se s náročnými pracovními situacemi vyrovnat? | 9 |
| Část druhá | |
| Stres a trauma | 11 |
| 2.1 Stres jako nezbytná součást našeho života | 12 |
| 2.2 Stresové reakce | 13 |
| 2.3 Trauma | 16 |
| 2.4 Stres na pracovišti | 21 |
| 2.5 Možnosti zvládnání aktuální stresové situace | 25 |
| Část třetí | |
| Skupinová spolupráce při řešení náročných situací | 31 |
| 3.1 Samostatné a týmové řešení pracovních úkolů | 32 |
| 3.2 Doplnování rolí v pracovním kolektivu | 33 |
| 3.3 Dobrý tým | 34 |
| 3.4 Odhodlání ke spolupráci | 36 |
| 3.5 Význam vedoucího pro týmovou spolupráci | 37 |
| 3.6 Zpětná vazba | 38 |
| Použitá literatura | 40 |
| Seznam příloh | 41 |
| Příloha č. 1: Inventář životních událostí | 42 |
| Příloha č. 2: Dotazník „Jak velký stres prožívám?“ | 44 |
| Příloha č. 3: Analýza vlastní stresové reakce | 50 |

PŘEDMLUVA

Motto: „Když přicházejí náročné situace, dokážeme se jim postavit a společně si s nimi poradíme.“

Válka na Ukrajině vedla v uplynulém období k nebývalé vlně migrace. Ukrajinci nedobrovolně opouštěli své domovy a cestovali napříč Evropou. Jen v České republice získalo dočasnou ochranu během roku 2022 více než půl milionu z nich. Řada z těchto lidí zažila válečné trauma, nadlimitní stres i extrémní fyzické vyčerpání. S příchodem do České republiky jejich starosti neodeznívají. Nejen, že jsou nuceni vyrovnávat se s odloučením od svého domova a blízkých osob, ale zároveň se snaží adaptovat na nové prostředí, naučit se jazyk, získat práci a místo v české společnosti. V tomto procesu jsou jim nápomocné jak složky Integrovaného záchranného systému České republiky, orgány veřejné správy, instituce, neziskové organizace, občanská sdružení, ale i jednotlivci. Projevy zájmu a účasti, odhodlání pomáhat a všeobecná solidarita s příchozími Ukrajinci jsou pozitivní fenomény migrační krize. Zároveň ovšem mohou vést k částečnému zastření skutečnosti, že toto období klade na všechny dotčené organizace řešící migraci vysoké nároky a je zdrojem zvýšeného pracovního stresu.

Příručka, kterou držíte v rukou, je určená vám všem, kdo pracujete s lidmi a chcete lépe porozumět sobě i svým klientům a věříme, že informace, obsažené v této publikaci, budou mít využitelnost s velkým časovým přesahem.

Jejími ústředními tématy je stres, který v různých obdobích života a v různé intenzitě zažívá každý z nás. Příručka není odborná psychologická publikace v pravém slova smyslu, neklade si za cíl postihnout detailně všechny tematické aspekty. Je psaná tak, aby byla srozumitelná pro každého, kdo v ní chce najít užitečné informace, které – jak věříme – využijete, ať už jste zaměstnání v institucích, úřadech, organizacích, školách, školských zařízeních, pracujete v rámci Integrovaného záchranného systému, studujete nebo se o danou problematiku blíže zajímáte. Jejím vzniku předcházely workshopy realizované v rámci Královéhradeckého kraje se zaměstnanci různých organizací řešících migraci. Účastníci těchto workshopů velmi vítali příležitost k osobnímu setkání, výměně informací, sdílení práce s migranty a uprchlíky napříč jednotlivými organizacemi, které také řeší jinou a zároveň, ze své pravomoci, specifickou část v rámci integrace. Účastníci si uvědomovali, že osobní setkání je velmi důležité, efektivní, umožňuje komplexnější

vhled, mapování terénu, vyšší úroveň spolupráce a tzv. „nasání atmosféry z různých úhlů pohledu“.

Neoddělitelnou součástí sdílení zkušeností z každodenní praxe je uvědomění si, že vykonávání agendy s sebou přináší řadu stresově náročných situací a může vyvolávat různé emoce, se kterými je nutno umět zacházet. Přesah mělo i zjištění, že klíčové úkoly a role v procesu práce s migranty a uprchlíky nejsou navenek známy ostatním z jiných organizací. Díky sdílení informací si účastníci uvědomili, kolik agendy mají další organizace a jak je jejich úloha náročná a na kolika úrovních a úsecích s klienty pracují.

Autoři publikace jsou psychologové Hasičského záchranného sboru a Policie České republiky, kteří mají zkušenosti s řešením krizových situací, v nichž se rozhoduje o lidském osudu. Dobře si uvědomují, že každá práce s lidmi je z hlediska psychiky náročná, je potřeba při ní postupovat citlivě a eticky a zároveň dbát na dodržování vlastní psychohygieny.

Příručka má tři na sebe navazující části. **První část** je věnovaná specifickým náročnostem práce s lidmi příchozími z jiných zemí. Najdete zde vymezení běžných, zátěžových a nadlimitních situací v pracovním prostředí. Dále zhodnocení, nakolik můžete tyto situace sami řídit a ovlivňovat a jaký vliv má tato skutečnost na vnímání profesní zátěže. Diskutovány jsou podmínky nezbytné k tomu, abychom při řešení náročných situací mohli zůstat aktivní. Zmíněn je také možný souběh náročných situací v pracovním i soukromém životě a kumulativní povaha zátěže.

Druhá část se detailně věnuje problematice stresu a jeho zvládnání. Přiblížíme vám základní informace o stresu, traumatu, náročných situacích a jak se s nimi aktivně vyrovnávat. Najdete zde informace o stresové reakci člověka v oblastech jeho tělesných, emočních a myšlenkových projevů. Dále jsou probírány a diskutovány strategie zvládnání stresu, od těch spontánních a jednoduchých, až po komplexní a cílené. Upozorníme vás také na důležitost péče o vlastní osobu v rámci duševního zdraví a prevence vyhoření.

Třetí část příručky se zaměřuje na skupinovou spolupráci při řešení náročných pracovních situací. Je vysvětlen rozdíl mezi individuálním a týmovým hledáním řešení, dále jsou rozebrána témata pracovních rolí ve skupině a jsou zmíněny znaky fungujícího týmu. V neposlední řadě je zdůrazněna potřeba vzájemné spolupráce jak v rámci týmu, tak i napříč pomáhajícími organizacemi a subjekty.

Přejeme vám příjemné a užitečné čtení!

Autoři příručky

Náročné situace při řešení integrace cizinců

Motto:

„Když přicházejí náročné situace...“

První část obsahuje tyto kapitoly:

- 1.1** Náročné pracovní situace
- 1.2** Specifické faktory přispívající k náročnosti práce s migranty
- 1.3** Jak se s náročnými pracovními situacemi vyrovnat



1.1 Náročné pracovní situace

V přímé práci s migranty a uprchlíky jste zažívali nebo budete zažívat rozličné situace. Od těch relativně běžných přes náročnější (zatížené větším množstvím vašeho stresu), až po nadlimitní a extrémně stresující situace.

Zkuste do těchto kategorií doplnit (napsat) z vašich zkušeností:

● Běžné situace:

.....

.....

● Náročné situace:

.....

.....

● Nadlimitní (extrémně náročné) situace:

.....

.....

Náročné situace jsou často spojené s emočně vypjatými situacemi na straně klienta (klient je např. rozrušený, smutný, depresivní, apatický, nebo i agresivní). Pokud jste vystavení takovým emocím, nemusíte se sami cítit komfortně, navíc to častěji klade nárok na to, vhodně projevit zájem a účast klientovi a pokusit se zklidnit jeho psychický stav, aby následně

bylo možné věcně reagovat na jeho požadavky. Mějte na vědomí, že výše uvedené emoce často odpovídají realitě a jedná se tudíž o přirozené projevy stresu. V takových situacích spíše než věta „*neplačte, musíte být silná/ý*“ pomůže akceptující „*vím, že je to těžké, můžete plakat, pokud se vám uleví*“.

Nyní se vraťte k situacím, které jste si napsali výše (ve všech kategoriích) a zamyslete se nad tím, zda a v jaké míře je můžete skutečně ovlivnit svým jednáním. S. Covey (2016) hovoří v tomto smyslu o třech tzv. **sférách vlivu**. V první sféře vlivu jsou takové situace, ve kterých uplatňujete přímou rozhodovací pravomoc a můžete je zásadně ovlivňovat (v případě práce s migranty např. přidělíte konkrétnímu migrantovi konkrétní náhradní ubytování), ve druhé sféře jsou situace, které můžete ovlivnit částečně (např. poučíte a instruujete migranta, jak správně vyplnit formulář, ale samotné vyplnění a předložení na úřadě je již na něm) a ve třetí sféře jsou pak situace, které ovlivnit nemůžete (např. ztráta blízké osoby migranta nebo jeho nucený odchod z vlastní země). Covey (2016) zdůrazňuje, že samotná míra zátěže nemusí být rozhodující. Zpravidla lépe snášíme i velkou zátěž, pokud jí můžeme měnit, být proaktivní. Naopak hůře snášíme třeba i menší stres, pokud situaci nemůžete svým jednáním ovlivnit vůbec, nebo jen velmi omezeně. V takových případech nás může ovládnout bezmoc a můžeme upadnout do pasivity a apatie.



1.2 Specifické faktory přispívající k náročnosti práce s migranty

Práce s lidmi/klienty, je náročná sama o sobě a práce s migranty pak přináší svá specifika navíc. Pomineme-li samotný a zásadní fakt, že velký počet migrantů znamená často pro kompetentní pracovníky násobně více práce v obvyklých agendách, můžeme tyto faktory rozdělit do tří oblastí:

1) Faktory odlišného sociokulturního prostředí příchozích – hovoří jiným jazykem, vyrůstali v jiném kulturním prostředí, politickém a sociálním systému. Udržují zvyky (např. stravovací), tradice a rituály (např. náboženské), které nejsou v našem prostředí obvyklé. Zvyky (ale například také míra přímého zasažení válečným konfliktem) se liší také podle regionu, ze kterého daná osoba přichází, apod.

2) Faktory na straně migrantů – Se stresovými situacemi se lidé vyrovnávají různě, mají také často odlišnou motivaci k proaktivní adaptaci na život v novém prostředí. Někteří migranti přicházejí osamoceně, jiní v celých rodinách nebo i větších příbuzenských skupinách. Liší se i ochota lidí ke spolupráci s institucemi a organizacemi zabývajícími se integrací cizinců, apod.

3) Faktory na straně asistujícího pracovníka – Lidé zabývající se profesně integrací cizinců mohou mít své vnímání migrantů zatížené stereotypy a předsudky. Někteří jsou více empatičtí a přirozeně dokáží projevovat zájem a účast, jiní jsou spíše formální (což ale nemusí mít vliv na kvalitu poskytovaných služeb). V neposlední řadě se každý také jinak vyrovnává se situací, kdy se spolupráce s klientem nedaří, kdy zažívá zklamání nebo pocit bezmoci apod.

Při vlastní práci s migranty je dobré uvědomit si **význam těchto specifických faktorů a omezit jejich negativní vliv**. Jak toho docílit? Zde je několik základních doporučení k výše uvedeným skupinám faktorů:

1) Faktory odlišného sociokulturního prostředí příchozích – Snažte se vnímat odlišnosti v chování, zvycích a tradicích migrantů. Pokud k tomu máte čas a příležitost, poznávejte historii jejich země, jejich kulturu a tradice. Buďte trpěliví při uvádění migrantů do kontextu naší kultury a sociálního systému. Nikdy nevíme, jak bychom se my sami dokázali adaptovat do nového prostředí a byli připraveni na odlišnosti dané kultury. Uvědoměním si těchto skutečností v sobě můžeme nalézt více trpělivosti či pochopení.

2) Faktory na straně migrantů – Seznamte se s osobním příběhem konkrétního migranta, za jakých okolností přichází, jaká jsou jeho očekávání a vnitřní motivace k adaptaci v novém prostředí. Který člen rodiny migrantů je nejvíce zdatný v komunikaci a nejvíce motivovaný pro domlouvání se s úřady?

3) Faktory na straně asistujícího pracovníka – Uvědomte si, jaké vaše předsudky vám brání mít s klienty dobrý kontakt (např. nápadnosti ve vzhledu nebo chování klienta – špinavé oblečení, zápach, tetování, nebo naopak drahé oblečení, šperky apod.). To, že na nějaký detail či chování klienta můžete reagovat citlivěji, je normální, ale důležité je zachovat profesionalitu a mít pod kontrolou svůj projev. Dočasně potlačené vlastní

emoce můžete zpracovat třeba později v bezpečném zázemí a v nepřítomnosti klienta. Využijte příležitostně možnost vystřídaní nebo zastoupení kolegu/kolegyní. Sdílejte své dobré i špatné pracovní zkušenosti v rámci intervizních rozhovorů s kolegy nebo se svým vedoucím.



Vnímat citlivě nově vzniklé situace a specifickou náročnost práce s migranty není jednoduchý úkol a bude to vyžadovat vaši zvláštní pozornost. V běžném pracovním procesu a při souběhu s nárůstem objemu práce je to často až nerealistický úkol. Přesto se snažte brát výše uvedené faktory na vědomí. V ideálním případě vám takový přístup umožní lépe porozumět situaci migrantů a snadněji s nimi nacházet řešení jejich složité životní situace.

Zároveň mějte na paměti sami sebe, své **limity, hranice a potřeby**. Připusťte si, že nastanou chvíle, kdy budete kontaktu s druhými přesyceni a budete potřebovat odpočinek a doplnění sil v ústraní. Příběhy klientů, ale třeba i jejich přístup k vám ve vás mohou vyvolávat silné emoce. Je také přirozené, že si na celou situaci, spojenou s migrací, budete vytvářet vlastní názor a ten bude ovlivňovat (pozitivně či negativně) to, jak se v práci budete cítit. Vaše aktuální rozpoložení se pak bude odrážet ve stylu vaší komunikace s klienty i kolegy. Připusťte si také, že ne vždy a ve všem je možné klientům vyhovět a ne vždy lze od nich očekávat jen pozitivní zpětnou vazbu.

1.3 Jak se s náročnými pracovními situacemi vyrovnat?

Pokud je to možné, zaměřujte se na vlastní vliv. Shromažďujte a rozšiřujte si potřebné **informace**. Držte se svých rozhodovacích pravomocí a zároveň se snažte o **proaktivní přístup** při řešení problémů. Stanovujte si **postupné cíle**. Každá nová věc, kterou se vám podaří s klientem dosáhnout je zkušenost, která posílí vaše sebevědomí a připraví vás lépe na příště.

Snažte se o **empatický kontakt s klientem**, který má povahu osobního setkání. Vytvářejte si s klienty takový vztah, který vás vzájemně zkušenostně obohacuje.



Na konci pracovního dne si udělejte reflexi toho, co jste se ten den naučili nového a uvědomte si, při jaké situaci jste zažívali nejvíce bezmoci. S bezmocí se snažte vyrovnat tak, že se smíříte, že nejde nic dělat, zaujetím postoje, vymezením se ve vlastní roli (uvědoměním si, jaké jsou moje hranice a úlo-

ha). Pokud ve vás budou převažovat pocity a myšlenky, že věci se nedaří, že je nelze měnit a že se vás netýkají, značí to, že opouštíte proaktivní přístup a ztrácíte motivaci. V takovém případě se vždy vraťte nejprve sami k sobě. Myslete na své potřeby a limity. Využívejte **vlastní zvládací strategie**, které vám pomohou překonat náročné období (více k tématu stresu a jeho redukci se dozvíte ve druhé části příručky). To vám může pomoci získat novou energii a chuť do práce a postupně se od reaktivního a pasivního přístupu vracet k tomu proaktivnímu.

Zpravidla je také dobré nezůstávat v náročných situacích sám a snažit se o hledání **týmových řešení**. Jak na to, si ukážeme ► ve třetí části příručky.

Náročné pracovní situace jsou pouze jedním ze zdrojů zátěže v našem životě. Relativně často zažíváme i souběh pracovních a jiných životních stresorů, což vede ke kumulaci zátěže a stres pak může přecházet v dlouhodobé, chronické potíže (více viz ► druhá část příručky). V takových chvílích je dobré zastavit se a udělat si nejprve pomyslnou „**inventuru**“ **vlastního stresu**:

- 1) Zhodnotit množství a intenzitu **životních zátěžových situací**, které nás potkaly v uplynulém období (např. za poslední rok). K orientačnímu zhodnocení nám může posloužit např. inventář životních událostí a posouzení míry jejich stresovosti (Holmes, Rahe, 1967 – viz ► příloha č. 1).
- 2) **Odlišit pracovní a jiné zdroje zátěže**. K tomuto účelu lze použít například Melgosův sebehodnotící dotazník „Jak velký stres prožívám?“ (Benda & Dohnal, 2005), který mapuje celkem šest oblastí zdroje stresu v našem životě (práce, životní styl, životní a sociální podmínky, zdraví, vztahy, osobnost) a který najdete ► v příloze č. 2 této příručky.

Stres a trauma

Motto:

„... dokážeme se jim postavit...“

Druhá část obsahuje tyto kapitoly:

- 2.1** Stres jako nezbytná součást našeho života
- 2.2** Stresové reakce
- 2.3** Trauma
- 2.4** Stres na pracovišti
- 2.5** Možnosti zvládnání aktuální stresové situace



2.1 Stres jako nezbytná součást našeho života

Práce s druhými lidmi na různých úrovních vyžaduje energii, každodenní připravenost zvládat určité nesnáze, ochotu naslouchat, být připraven reagovat, odpovídat na nepříjemné dotazy, soustředit se, spolupracovat s kolegy, plnit řadu úkolů a očekávání nejen klientů, veřejnosti, ale i našich nadřízených, vyrovnat se s měnící se legislativou a být vstřícný ke změnám. A to není vůbec lehký úkol. Nikdy nevíme, jak se situace vyvine, co bude následovat, zda nebudeme muset řešit stížnosti, nepotkáme-li se s člověkem, který s námi bude jednat nepříjemně, hrubě či dokonce agresivně. Nevíme, zda bude v našich silách mu plnohodnotně odpovědět, zda se nám dotýčný nesvěří se svými trápeními, které překračují běžnou lidskou zkušenost nebo zda nenarazíme na téma, které bude citlivé pro nás samotné. A protože faktorů, které v komunikaci hrají zásadní roli, je spousta, zaměříme se na některé z nich z praktického a názorného úhlu pohledu, abyste mohli naše postřehy brát jako inspiraci možného vysvětlení či způsobů řešení ve svém životě. Na konci této publikace najdete ► odkazy na odbornou literaturu, pokud byste se na některá témata chtěli zaměřit více detailně.

Ve skutečnosti se stresu ve svém pracovním ani osobním životě nemůžeme zcela vyhnout. **Stres je ze své podstaty primárně účelný a užitečný** a připravuje nás na akci (ve směrech útok nebo útek), umožňuje nám bezprostředně reagovat. Dokonce existuje i tzv. eustres (Křivohlavý, 2001), o kterém hovoříme jako o pozitivním stresu, a který nás může povzbudit k lepšímu výkonu nebo jej zažíváme v souvislosti se situací, která je náročná, ale těšíme se ni (např. příprava svatby – čeká nás mnoho úkolů, ale víme, že je to pro nás příjemná událost). **Stres je vlastně mobilizací našich energetických rezerv** v náročné situaci, kdy je třeba obstát. V životě není smyslem nemít žádný stres, ale spíše si udržovat jeho přiměřenou hladinu, vědět, jak se právě u nás specificky stres projevuje a jak můžeme jeho případný nadbytek aktivně redukovat.

Stres můžeme prožívat aktuálně v nějaké situaci jako **akutní** stres (čeká nás nepříjemná schůzka, potkáme se s člověkem, se kterým příliš nevyházíme, musíme vysvětlovat pochybení svému šefovi atd.) nebo **chronický**. Chronický stres trvá déle a negativně působí na naše celé tělo i mysl a dlouhodobě může vést k různým onemocněním. I proto je užitečné umět s ním „správně naložit“.

2.2 Stresové reakce

Každý z nás vnímáme stres subjektivně, máme individuální **schopnost odolávat stresu** a lišíme se i v tom, co už vnímáme jako opravdu zátěžové a co je pouze nepříjemnost, kterou musíme absolvovat, ale nepocítujeme ji jako omezení. Říkáme, že každý z nás má jinou **odolnost** (více k tématu odolnosti formou videa viz ► internetové zdroje v literatuře této příručky). Je rozdíl mezi běžnou stresovou situací (např. rozhovor s nepříjemným klientem, návštěvou lékaře nebo káráním od nadřízeného) a událostí, ve které nám jde o život, je ohroženo naše zdraví nebo nám někdo ublížil (fyzicky nás napadl, způsobil nám dopravní nehodu, stali jsme se obětí trestného činu nebo účastníkem teroristického útoku či války apod.). V takovém případě se dostaví reakce našeho těla, myslí i chování, která nás může dost zaskočit, nepočítáme s ní a neumíme si ji vysvětlit. Mezi nadlimitní situace řadíme jak ty způsobené jedním stresorem, tak řadou stresorů. Může jimi být i nahromadění „běžných každodenních starostí“ (Křivohlavý, 2001, s. 171), které člověk přestává zvládat.



Dle Paula Donalda MacLeana (1990) je naše prožívání a chování výsledkem interakce **tří vývojových fází našeho mozku**, tj. nejstaršího tzv. plazího mozku (mozkový kmen), dále limbického systému (střední mozek) a vývojově nejmladšího neokortexu (šedá kůra mozková). Přiblížení jejich fungování nám pomůže lépe osvětlit zpracování stresu (k tzv. modelu trojjediného mozku a významu emocí formou videa viz opět internetové zdroje v literatuře této příručky).

Plazí mozek dokáže rozlišit bezpečí od nebezpečí, připraví nás na obrannou či útočnou reakci, a když je třeba, pomůže nám ochránit sebe, naše blízké nebo náš majetek. Velmi často nás vede k bezprostřední **tělesné/fyzické reakci**. V sociálních situacích je odpovědný za to, že někomu podáme ruku, zamáváme mu, nebo ho odstrčíme či uděláme krok zpět v momentě, kdy si chráníme vlastní prostor.

Limbický systém je zodpovědný za naše **emoce** a osvojování si zkušenosti. Díky němu víme, že nám je něco příjemné, což vnímáme jako potěšení nebo nepříjemné a to je stres. Neumí rozlišovat současnost, minulost a budoucnost a neuplatňuje logiku. Pokud dostatečně nezpracujeme naše

nepříjemné zážitky a zklamání ze svého života, naše trápení či případné trauma, může působením limbického systému dojít k přetížení mozku a my pak můžeme pociťovat příznaky stresu stejně jako v původní situaci třeba i po několika letech.

Neokortex v sobě nese **rozumné uvažování**, analýzu, hledání řešení, řeč, volní chování a moudrost. Pro zvládnutí hlubokého stresu či traumatu je důležité, aby se limbický systém funkčně propojil s neokortexem. Jedině tak je možné, aby se dostatečně zpracovaly emoce a uchoval se obsah prožitého. Zažívá-li někdo silné emoce v důsledku traumatu, nepomůžeme mu, budeme-li apelovat na rozum a logiku. Pocity se rodí v limbickém systému a ten nás nutí buď utíkat, bojovat nebo „zamrznout“ (apatie, odosobnění od emocí). Představte si situaci, kdy někdo křičí, brečí, je v šoku a my bychom mu řekli, uklidni se. Nefunguje to a ani nemůže, právě z popsaných důvodů. Pokud ho ovšem zaměříme na vlastní dýchání a on se zhluboka nadechne a vydechne, propojí tělesné, emocionální i racionální neuronové okruhy a jeho následné chování (jako výsledek vědomé syntézy) tak může být více kontrolované, komplexní a autentické.

Být v kontaktu s vlastním tělem, emocemi i myšlením nám pomáhá nejenom adekvátněji reagovat vůči druhým, ale také se lépe vyrovnávat s vlastním stresem.

Jedním z možných dělení stresové reakce je dělení na **aktivní a pasivní reakci** (Appel-Schumacher, 2003).

Člověk při akutním stresu může zůstat velmi **aktivní** a v takovém případě se u něho projevují zpravidla tyto specifické reakce:

- Na úrovni **těla** – např. těžknou mu nohy, bije mu zrychleně srdce, potí se, červená, třesou se mu ruce, bolí ho břicho, cítí napětí.
- Na úrovni **emocí** – např. mluví hlasitě, křičí, nadává, má zlost nebo se směje a vtipkuje, zlehčuje situaci, nepřipouští si, že situace je vážná.
- Na úrovni **myšlení** – např. myšlení se zrychluje a stává se až chaotické (tzv. myšlenkový trysk).
- Na úrovni **chování** – např. může být agresivní, do něčeho kopnout, něčím hodit, hůře koordinuje svoje pohyby, nezvládne vydržet na jednom místě, musí chodit, něco řešit, organizovat, přemísťuje věci.



Člověk při akutním stresu ale může také zůstat **pasivní**, což se projevuje následovně:

- Na úrovni **těla** – např. je v útlumu, má slabou mimiku, je bledý, užívá naučený úsměv, aby si „zachoval tvář“, má ledové nohy, ruce, má pocit zamrznutí.
- Na úrovni **emocí** – např. nemůže plakat, nechce nebo nemůže mluvit, má pocit odosobnění, že se ho situace netýká, plyne mu čas jinak, necítí nic.
- Na úrovni **myšlení** – např. myšlení se zastaví (myšlenkový blok, „okno“), objevují se negativní myšlenky a myšlenky útočící na hodnotu vlastního ega („to nezvládnu, to nedám, nestojím za nic...“).
- Na úrovni **chování** – např. pociťuje ztuhlost, jdou na něho mdloby, zůstává na jednom místě, nemůže se přimět cokoli udělat, nesoustředí se.

Stěžejní je, zda nám naše vlastní stresové reakce pomáhají se s nastalou situací účinně vyrovnat. Aktivní stresová reakce vede častěji k **mobilizaci a akci**. Člověk je ve stresu, ale nikoliv v dysfunkci, zůstává v kontaktu s realitou a je aktivní. Ovšem v situacích, kdy je působící stresor nadlimitní, nebo stres trvá příliš dlouho, začínají převládat negativní dopady stresu. V takových chvílích můžeme mít tendenci více podléhat pasivní stresové reakci, která je spojená s **dysfunkcí**, bezmocí a později až apatií.

Při akutním stresu může mít člověk různé **neobvyklé prožitky**, jako je jiné vnímání času (který se subjektivně zpomaluje nebo zrychluje) nebo zvýšená citlivost vůči sluchovým, čichovým a jiným vjemům.

Může mít tzv. tunelové vidění (Dirkin, 1983), kdy se zaměří velmi úzce na jednu oblast, tzn., že řeší jednu konkrétní věc nebo sám sebe a nevnímá jinou perspektivu. Je například ve zvýšené míře empatický nebo pomáhá druhým a přehlíží přitom vlastní bazální potřeby, zapomíná jíst, pít a odpočívat, ačkoliv dodržování právě těchto nezbytností by pomohlo nejlépe redukovat svůj vlastní stres. V akutní reakci na stres máme také sníženou citlivost vůči bolestivým podnětům, takže si třeba nemusíme uvědomovat, že jsme zranění.

Při vyrovnávání se se stresem může být velmi důležité, jaký **vnitřní postoj k těmto neobvyklým prožitkům zaujmeme** a jak je interpretujeme.

Řada lidí může mít pocit, že je to jako by se zbláznili, sledovali sami sebe ve filmu, měli dojem, že se jich to nemůže týkat. Ptají se, proč se to stalo zrovna mě? V takovém případě nás naše reakce zaskočí, ačkoli jsou normální odpovědi těla a mysli na nenormální situaci. Následně se zvyšuje naše psychické napětí, objevují se pochybnosti, strach, panika, dostáváme se do „*bludného kruhu stresu*“ (Psychologická služba Armády ČR, 2020).

Mnohem více podpurný je postoj, kdy se nám podaří vlastní reakce přijmout, uvědomit si, že odpovídají situaci a nejsou nenormální. Reakce můžeme následně nechat proběhnout a zároveň se již soustředit na alespoň omezené aktivní zvládnání nastalé situace. Abychom vlastním reakcím porozuměli a pochopili je, a aby nás naopak nadbytečně nezneklidňovaly, je někdy dobré akceptovat i vysvětlení situace od odborníka na duševní zdraví, jako je psycholog, psychoterapeut nebo psychiatr.

2.3 Trauma

S největší pravděpodobností jste někdy slyšeli lidi říkat, „*mám z toho trauma*“. Tak jako pro každého z nás jsou zdrojem stresu jiné faktory, tak by každý z nás za trauma mohl považovat něco jiného. V praxi je dobré odlišit stresovou reakci a trauma. Psychické trauma je **niterné, hluboké, psychické zranění** (Schellong et. al., 2021), které má dopad na náš život v oblasti těla i duše. Příčinou vzniku traumatu může být událost jak jednorázová, tak trvající dlouhodobě. Podstatou je zásah do nás samých, do celistvosti naší psychiky a osobnosti. Zpravidla jde o události ohrožující naše zdraví či život, nebo také situace, kdy jsme třeba přímými svědky ohrožení života někoho jiného.

Za traumatizující události se považují ty, které jedince zasáhnou náhle, nečekaně, jsou děsivé, podněcují k boji o vlastní přežití či záchranu života někoho jiného. Zpravidla se dostavuje tzv. pocit „*vypálení scény*“ (Čírtková, 2006), kdy člověk má na událost velmi silnou živou vzpomínku a nutkavě se mu vybavují detaily či úseky prožitého. Vlivem takové situace následně začne rozdělovat svůj život na situaci před traumatizující událostí a po ní. Podstatné je říci, že i přes negativitu, intenzitu prožitků a jejich potenciální ničivost se i takové situace dají zvládnout. Je však potřeba nespolehat



„jen“ na čas, ale jít pomoci trochu naproti. Při traumatu jsou v ohrožení naše zásadní přesvědčení o světě, ve kterém žijeme, konkrétně pocit vlastní nezranitelnosti (mně se to přeci nemůže stát), představa o hodnotě sama sebe, srozumitelnosti světa (chápu to, co se kolem mě děje) a pocit, že mohu ostatním důvěřovat. Ti, kdo si projdou ničivou situací v podobě traumatu (válkou, ohrožením života, násilím apod.) potřebují porozumět tomu, co se stalo (Čírtková, 2000; Velikovská, 2016).

Prožitá událost vede k přehodnocení dosavadního způsobu života, člověk začne vidět některé věci jiným způsobem a např. změní svůj hodnotový systém. Pokud se podaří trauma zpracovat, neznamená to, že člověk zapomene, co se mu stalo, ale prožitou událost zařadí do svého života jako záležitost, která v něm už nevzbuzuje tak akutní emoce (velmi přeneseně řečeno, jako byste si představili fotku, která původně měla ostré barvy a ty pomalu blednou – stejně tak emoce přestávají mít takovou intenzitu). Potom o takové události člověk dokáže mluvit a vidí život z jiné perspektivy, což může znamenat i to, že se třeba nerozčiluje nad malichernostmi, které řeší ostatní a jsou schopni se kvůli nim i hádat (uvědomí si například, že nepotřebuje moderní vymoženosti, ví, že život dítěte je nejdůležitější a pak je jedno, jak drahý má mobilní telefon, nebo jakou barvu bude mít nová sedačka v obýváku apod.).

Traumatem nemusí být jen extrémní zkušenost či zážitek na hranici života a smrti. Stejně jako každý zažíváme stres, může si každý z nás nést těžké vzpomínky z minulosti, které nás ovlivňují v současném životě, i když si třeba neumíme vysvětlit, proč tomu tak je. Ovlivňovat nás může např. nepříjemná nezpracovaná vzpomínka z dětství. Může jí být křičící matka, matka, která dítě neobjala v momentě, kdy potřebovalo utěšit, nepřišla na jeho vánoční besídku, nechala ho čekat jako posledního ve školce; nebo otec, který na dítě kladl nepřiměřené nároky při sportu, huboval mu v pubertě, zakazoval či příkazoval nějaké věci a mohli bychom jmenovat spoustu dalších příkladů. V takových chvílích se jedinec cítil osamocen, bál se, nevěděl, co má dělat, připadal si ztracený, ponížený, nemilovaný. Takový zážitek může následně v životě vést k určitému vyhybavému chování, kdy nechodíme na podobná místa, nechceme se dívat na filmy s určitou tematikou, máme strach, nevěříme si. Zpravidla se k těmto zážitkům váží i emoce a intenzivní prožívání. A může nás to provázet celý život. Potom na podobné situace můžeme reagovat nepřiměřeně nebo způsobem, který překvapí naše okolí, ale i nás samotné. Ti z vás, kdo zhlédli

film *Pretty woman* s Julií Roberts, si možná vzpomenou na scénu, kdy Richard Gere říká ve vaně větu: „Zazlíval jsem mu to (myslí svého otce) a tato věta mě u psychoterapeuta stála deset tisíc“. Podstatou tohoto sdělení bylo, že postava ve filmu získala vysvětlení – objevení příčiny svého chování nebo, co má na jeho dnešní reakce vliv, z čeho mohlo pramenit jeho trauma. Podstatou, proč to tu zde uvádíme je (velmi zjednodušeně řečeno), že si díky terapii člověk může „zvědomit“ obsahy z nevědomí, zapomenuté pocity, vlivy, které působí z minulosti na naše jednání, které pro nás mohlo být dosud nepochopitelné. Ne vždy tomu, co a proč nás ovlivňuje, můžeme přijít „na kloub“, ale zpravidla to je užitečné, i když to nemusí znamenat, že své reakce změníme.

Po traumatickém zážitku je důležité nezůstat na prožité sám, **sdílet svoji zkušenost v bezpečném prostředí**, nebát se vyhledat odborníka a spolu s ním najít způsob, jak trauma zpracovat. Pomáhá také zachovat běžný režim denního fungování, jíst, pít tekutiny (nikoli alkohol), odpočívat, vykonávat rutinní věci. Není ostudou si poplakat (když člověk pláče, tak se tělo i duše léčí, tělo vyplavuje v slzách stresový hormon), poslouchat svoje tělo. Je dobré obecně nepřepínat své síly, nebýt na sebe zbytečně přísný, nehledat vinu u sebe, umět se odměnit maličkostí, žít přítomností.

Zpravidla člověk po tragické události projde několika **fázemi vyrovnávání se** (Kübler-Ross, 2015):

-
- 1) Fáze **šoku a popření**, kdy nechce věřit, co se stalo („to není pravda“).
 - 2) Fáze **hněvu**, kdy se zlobí, že se to stalo jemu a vnímá to jako nespravedlivé.
 - 3) Fáze **smlouvání**, kdy člověk zoufá, věří, má naději a tyto emoce se střídají.
 - 4) Fáze **zoufalství**, kdy převažuje smutek až deprese nad nadějí a perspektivou.
 - 5) Fáze **vyrovnávání se a smíření**, kdy člověk přijme situaci a snaží se věcně řešit následky situace.
-



Při náročných situacích hraje roli to, co si při nich osoba zažila, zda ohrožení bylo jednorázové či dlouhotrvající, v jaké etapě života k nim došlo a zda dotyčný měl zdroje, jak je zvládnout (zdrojem může být rodina, přátelé, práce, koníčky, odborná pomoc...). Rozhodující může také být, zda to byla jeho první takto náročná zkušenost nebo má za sebou již z minulosti další traumatizující zážitky a zda např. trpí nějakou duševní či fyzickou nemocí (Vodáčková et al., 2002).

Specifickým typem traumatu je **válečné trauma**. Dříve v textu jsme si již přiblížili situaci migrantů, jejichž prožitá traumata jsou velmi těžká. V rámci Integrovaného záchranného systému máme zkušenosti s poskytováním psychosociální pomoci a posttraumatické péče na KACPU (Krajské asistenční centrum pomoci Ukrajině). Migrantů potřebovali a stále potřebují především dostatek informací. Užitečně se jevila i vysvětlení způsobů, jak mluvit o válce s dětmi nebo se svými rodiči a vysvětlit jim, co se děje. Poskytovaná krizová intervence, respektive první psychologická pomoc spočívala ve stabilizaci jejich stavu, kdy byli vyčerpaní, unaveni a žili v nejistotě. Museli se potýkat s obavou o své blízké, kteří zůstali ve svých domovech, řešit rozdělení rodin, ztrátu kontaktů se svými blízkými (Výroční zpráva, 2022). Dále se vyrovnávali s tím, že nevědí, kde jsou jejich příbuzní, sledovali v aplikacích v mobilních telefonech vyhlášení poplachu ve své zemi a prožívali stres, co s jejich blízkými je, zda přežili. Museli přijímat tragické zprávy z domova a řešit, jak žít v nových podmínkách. Se snahou pomoci migrantům v jejich nelehké situaci souvisí i prožívání emocí na straně úředníků, příslušníků Integrovaného záchranného systému a dalších osob, které se podílejí na jejich integraci. Máme na mysli např. i pocit zbytečnosti nebo frustrace z práce s migranty v situacích, kdy si migranti vynucují nadstandardní služby nebo se snaží nabízenou pomoc jakkoli zneužívat. Takové jednání zpravidla vede k emočně vyhozeným situacím a náročným komunikacím.

Při poskytování první psychologické pomoci jsme měli možnost sledovat různé typy chování u migrantů. Někteří přijeli pouze s igelitovou taškou, byli vděční za vlídné slovo, jídlo, pití, věci pro své malé děti, neměli pro ně např. kočárek, pleny, potřebovali zázemí pro nakojení svých miminek. Na druhou stranu jsme viděli i osoby, které se chovaly drze k úředníkům, policistům i hasičům. Vyhýbaly se stěžejním stanovištím, na kterých se řešila nabídka práce, vyřízení zdravotního pojištění apod. Několikrát jsme byli svědky rozhořčení z toho, že poskytnuté ubytování nenabízelo vířivku

nebo internetové připojení. Ano, i takové případy se opravdu odehrály. S postupem času se může stát, že lidé, kteří pracují s migranty a jsou svědky např. zneužívání pomoci, arogance a vynucování si nadstandardního chování, pocítují vztek ze zbytečnosti nabízené pomoci, jsou vyčerpaní z neefektivní komunikace a mohou zažívat bezmoc nad systémem pomoci jako takovým.

Nemalé komplikace způsobuje i jazyková bariéra. Je velký rozdíl, pokud na někoho mluvíte, modulujete hlas, snažíte se vnímat empaticky jeho slova, korigovat tempo řeči a poté vám do rozhovoru vstoupí tlumočník, který sice ovládá řeč vašeho klienta, ale reaguje věcně, bez empatie a překládá stroze větu pouze obsahově. To může způsobovat další komplikace v dorozumívání a vy pak ztrácíte kontrolu nad rozhovorem. Řada tlumočnicků – rodilých mluvčích, zejména v počátcích pomoci migrantům, sama patřila mezi zasažené osoby, s přirozenými vazbami na svoji zemi a obavami o své blízké. I tlumočnickům se v rozhovorech připomínala jejich nezpracovaná témata, která následně měla vliv na jejich bezprostřední chování a prožívání.

Pokud jsme psali o traumatu z pohledu jedince, nesmíme zapomenout také na pojem tzv. **kolektivního traumatu**, kterému se věnuje odborná literatura. Historický základ kolektivního traumatu můžeme nalézt v souvislosti s psychickými následky mnoha vojáků po první světové válce poté, co u nich byly sledovány následky zažité hrůzy, strachu, situací, kdy byli vystaveni riziku smrti (Tomášek, 2007). Pokud hrůzy, pocity bezmoci, neštěstí a další extrémní zážitky nezasáhnou pouze jedince, ale velké skupiny osob (Preiss & Vizinová, 1999), lze použít právě pojem kolektivní trauma. Lidé v takových chvílích o prožitých zážitcích hovoří, sdílejí je, probíhají informace v médiích a následky dopadají na společnost. V té následně může dojít k mnoha změnám, jsou ovlivněny dosavadní sociální vazby, může být otřesena důvěra v jednotlivé instituce, může docházet k názorovým odlišnostem, které mohou rozdělovat společnost apod. V takových momentech se nemluví o psychickém traumatu, ale o traumatu kolektivním (Tomášek, 2007).

Osoby, které jsou nuceny opustit svůj dosavadní způsob života a domov kvůli válce, přírodní katastrofě, mimořádné události či dalším sociokulturním vlivům mohou prožívat silnou traumatickou zkušenost. Schellong et al. (2021) uvádějí, že útek zpravidla znamená delší časový úsek, při



kterém mohou být nadále ohroženi na životě nebo přebývat v nehostinných podmínkách. Po příchodu do bezpečí u nich lze zaznamenat tzv. „postmigrační zátěž“ (Schellong et al., 2021, s. 258). Ta souvisí s vyřizováním žádostí o azyl, provizorním ubytováním, hledáním lékařské péče, zaměstnáním, vyřizováním různých povolení apod. Schellong et al. (2021) řadí mezi psychicky zátěžové a rizikové faktory „ztrátu důležitých vztahů, ztrátu známého kulturního prostředí, nutnost učení se nového jazyka, novou profesní orientaci, neuznání kvalifikace, podporu příbuzných v zahraničí atd.“ (s. 258). Zároveň tito autoři upozorňují, že zkušenosti z migrační vlny mohou ovlivňovat psychický vývoj i v následující generaci, což opět souvisí s tématem kolektivního traumatu.

Na tomto místě uvádíme odkaz na prezentaci věnovanou kolektivnímu traumatu, kde můžete nalézt další informace: ► <https://pocketproject.org/>.



2.4 Stres na pracovišti

Už jsme si popsali specifické zátěžové faktory při práci s klienty, vysvětlili jsme zákonitosti stresu, stresových reakcí a odlišili jsme stres od traumatu. Jak to ale vypadá v praxi? Jak vnímáme stres v přímém rozhovoru s klientem nebo při spolupráci s kolegy na pracovišti?

Podívejme se nejprve na situaci s klientem. Předpokládejme například, že máte za úkol klientovi-cizinci vysvětlit, jak má vyplnit příslušný formulář. Nejprve ho přivítáte u sebe v kanceláři, usmějete se, podáte si ruce, nabídnete mu sklenici vody a usadíte ho na židli. Poté na stůl před něj položíte formulář. Snažíte se mu vše vysvětlit klidně, věcně a jednoduše. Formulář je ale celkem obsáhlý, vaše instrukce je stále složitější (pro klienta, vám to již, díky zkušenosti, tak připadat nemusí), vše komplikuje jazyková bariéra a ztížené porozumění na straně klienta. Snažíte se začít znovu, ale klient je nervózní, začne být nesoustředěný, dívat se do telefonu. To vás trochu rozčílí a pomyslíte si: „Už abych to s tímto klientem měl/a vyřízené.“ Zvýšíte hlas, abyste opět získali jeho pozornost a zdůraznili ve sdělení to podstatné, klient se ohradí, proč na něho křičíte, zvedá se a odchází. Jste naštvaní, ale necháváte si to pro sebe, jen lehce zakroutíte hlavou, protože

vás klient právě připravil o dvacet minut času, které jste mohl/a věnovat jinému, více motivovanému, klientovi.

V každém rozhovoru (Schulz von Thun, 2005) je zahrnuta rovina **obsahu** (věcná stránka rozhovoru – v tomto případě vyplnění potřebného formuláře), **vztahová úroveň** (svou řečí a chováním vytváříme s klientem vztah – přivítáním jste projevil/a zájem o klienta a účast, volil/a jste klidný tón hlasu, byl/a jste trpělivý/á, následně jste zažil/a lehké zklamání, když komunikace vážla a když se klient začal dívat do telefonu, vnímal/a to jako jeho nezájem, v té chvíli ve vás začal narůstat vztek a podvědomě jste si sám/sama přál/a mít už rozhovor za sebou, zvýšil/a jste hlas, klient se ohradil a odchází, mísí se ve vás vztek a úleva), **apel** (to, co po klientovi požadujeme, co chceme, aby udělal – tj. aby projevil osobní zájem o vyplnění formuláře a ideálně sám začal formulář aktivně a správně pod vašim vedením vyplňovat) a **sebevýjádření** (dáváme najevo svoje psychické rozpoložení, náladu, tón hlasu apod. – v tomto případě jste nejdříve projevil/a úsměvem a vřelým podáním ruky zájem a odhodlání k navázání příjemného vztahu a atmosféry – a později pro změnu zklamání zakroucením hlavy).

Většina vzájemných **nedorozumění a zátěžových momentů vzniká s klientem na vztahové úrovni**. Vnitřně hodnotíme jeho chování (často i neverbální komunikaci) a podvědomě mu také připisujeme jisté povahové rysy (tzv. *implicitní teorie osobnosti*). (Hayesová, 2000). Pokud se jedná o cizince, dá se předpokládat, že případných nedorozumění bude ještě více.

Jak nám vlastně může naše povědomí o zákonitostech stresu a traumatu pomoci v přímé práci s klientem? Připusťte si, že v první chvíli nevíte, co všechno klient zažil v uplynulém období svého života, čemu musel čelit. Vzhledem k životním okolnostem klienta můžete předjímat, že tento nese vyšší míru zátěže a stres se bude projevovat v jeho prožívání a chování. Do komunikace se bude promítat také jeho aktuální fyzický stav (únava, vyčerpání, nesoustředěnost) a emoční rozpoložení. Může například reagovat přehnaně emotivně, nebo rovnou negativně (včetně toho, že mu také můžete chováním a vzezřením připomínat někoho, ke komu neměl zrovna vřelý vztah). Na základě rozhovoru se mu může během okamžiku zpřítomnit nezpracovaná negativní zkušenost, může mít strach, anebo ho zrovna před příchodem do vaší kanceláře jednoduše naštvála manželka nebo šéf úplně jinou záležitostí a ještě ho, např. před schůzkou s vámi,



zastavila policie a dostal pokutu. Také nevíte, zda si klient neprožil před krátkou dobou traumatickou událost, nemůžete vědět, že útlum jeho emocí, nepřítomný výraz, nejistá řeč, roztržitost, neschopnost splnit úkon, který po něm chcete, pláč apod. vůbec nesouvisí s úředním jednáním, ale tím, že zažil něco, co přesahuje běžnou lidskou zkušenost. Nevytvářejte si o klientovi falešné mínění na základě jeho chování, nehodnoťte ho a nepřipisujte mu unáhleně povahové a charakterové vlastnosti.

Vše je ještě složitější, když například nemáme dostatek relevantních informací, sami se necítíme dobře (únava, stres, vyčerpání, nesoustředěnost, nemoc...), řešíme záležitost, která je pro nás těžká (oživuje naše vzpomínky, dotýčný nám připomíná někoho, kdo nám ublížil...), nebo jednáme s „problémovým klientem“, jehož povahové a charakterové rysy skutečně nejsou přívětivé (např. chová se arogantně, bez respektu, vyhrožuje, nadává, snaží se zneužívat systém...).

Pokud víme, že nás čeká např. nepříjemný rozhovor či si okolnosti žádají jiný, než zažitý přístup, **věnujme čas navíc přípravě a zhodnotíme své vlastní možnosti a hranice**. Je jisté dobré projevít klientovi zájem a účast, ale zároveň je žádoucí regulovat vlastní emoce, držet hranice v kontaktu a takový vnitřní postoj, abychom nebyli klientem zraňováni nebo manipulováni. Může nám v tom pomoci třeba několik následujících **doporučení**:

- Shromážděte si co nejvíce informací (o problému, situaci, klientovi...).
- Ujasněte si, čeho chcete v rozhovoru dosáhnout, co je jeho cílem.
- Rozhovor správně načasujte (abyste měli prostor, klid bez vyrušování).
- Postarejte se sám/a o sebe, abyste se cítili komfortně (dojděte si na toaletu, najezte se, napijte, zkuste se zklidnit).
- Nepříjemné věci sdělujte „mezi čtyřma očima“.
- Promyslete si postup, věty, které můžete použít – důležité je být sám sebou, užívat slovní obraty, které vám jdou přirozeně.
- Nechte druhého sdělit svůj úhel pohledu, nechte ho vysvětlit svůj postup.

- Vyhněte se ironii a bagatelizaci.
- Pokud něčemu nerozumíte, neobávejte se zeptat.
- Snažte se aktivně naslouchat (to znamená plně se soustředit na tady a teď, nepřemýšlet nad tím, co např. musím ještě zařídit či stihnout).
- Pokud cítíte, že rozhovor emocionálně „neustojíte“, požádejte klienta o přerušení rozhovoru, omluvte se ze situace a vyžádejte si zastoupení kolegou/kolegyní, je-li to možné.
- Smysluplně rozhovor ukončete.

Když odhlédneme od přímé práce s klienty, je nedílnou součástí pracovní zátěže také **stres, který vzniká v kolektivu spolupracovníků**. I zde nám mohou výše uvedená doporučení přijít vhod. Jsme tým lidí, kteří spolu musí vycházet, domlouvat se na společných pracovních postupech, sdílet zaujetí pro věc. Oporu a zastání hledáme nejen u svých kolegů, ale i u svého nadřízeného. V řadě institucí se v dnešní době musí vykonávat mnoho administrativy, úředních postupů, dodržovat řada legislativních nařízení apod., což jsou záležitosti, které jen těžko můžeme ovlivnit. Tudiž je musíme plnit, i když jsou náročné z hlediska času i odbornosti a často nám paradoxně ubírají čas na přímou práci s klientem. A to je bezpochyby velmi náročné a setkává se to s nepochopením ze strany klienta. Stává se, že agenda, kterou musíme vyřídit, narůstá a na pracovišti je stejný počet osob, jako v době, kdy té agendy bylo méně. Bez personálního posílení musíme vykovávat více úkonů, obsloužit více klientů, kteří přicházejí, máme na ně méně času, a přitom se jim chceme kvalitně věnovat. Nemáme čas vyřídit emaily a další pokyny, vzrůstá tlak na práci a časový stres. Velmi snadno se tak člověk dostane do napětí, může začít pociťovat tělesné příznaky únavy, horší se koncentrace, hromadí se stres, vzrůstá chybovost, ubývá trpělivost s přicházejícími klienty, může se zvyšovat napětí mezi kolegy, vzrůstá pocit nespravedlnosti např. v odměňování vykonané práce, narušuje se kolegiálníta a další a další projevy. Co potom zaměstnanec v takové situaci může udělat? Začne striktně dodržovat pracovní dobu, udělá jen nezbytně nutné povinnosti, žádnou práci navíc, jak se říká „pracuje do výše svého platu“, začne pochybovat o smyslu své práce. Může pociťovat nechuť k práci, žije v napětí s každým příchodem do práce, ztrácí energii, není nijak tvůrčí a začíná být třeba i méně přívětivý ke klientům...

Při **dlouhodobém vystavení** takovým podmínkám se pracovník může dostat do stádia tzv. **syndromu vyhoření** (Kebza & Šolcová, 2003). Ten zpravidla může nastat snáze u osob pracujících s druhými lidmi, zejména tehdy, kdy na začátku jejich pracovní kariéry byly svojí prací uchváčeny, věnovaly jí veškerý čas a energii a na úkor práce zanedbávaly své rodinné a přátelské vztahy a koníčky. Pokud takový člověk má nakročeno k syndromu vyhoření, najednou zjišťuje, že skrz své soustředění jen na práci se vztahy k jeho blízkým osobám zásadně narušily.



Zamyslete se a odpovězte si stručně na následující otázky:

- Co vám přináší na pracovišti dobrý pocit?
- Co vám vyhovuje?
- Co vám vyhovuje méně?
- Co vám nevyhovuje vůbec?
- Přináší vám více pracovního stresu přímá práce s klienty nebo soužití v pracovním kolektivu?
- Bez čeho/koho si nedovedete představit svoji práci?
- Jak na sobě poznáte, že už toho je dost?
- Co vám pomáhá, když už nemůžete?

2.5 Možnosti zvládnání aktuální stresové situace

Nastal čas položit si stěžejní otázku. Jak se nejlépe zachovat, když se dostanete do stresující nebo až traumatizující situace (pracovní/životní) a nevíte kudy kam?

Snažte se nejprve nahlédnout na vaši **situaci jako celek**, vytvořit si od ní určitý odstup, získat **nadhled**. Co je v této chvíli nejvýraznějším působícím stresorem? Je stresorů více? Je možné nyní nebo v dohledné době tyto stresory oslabit? Pokud ne, nebo jen velmi omezeně, zaměřte se především

na tzv. **analýzu vlastní stresové reakce**. Využít k tomu můžete například diagram, který najdete v přílohách této příručky (viz ► přílohu číslo 3). Uvědomte si a případně i запиšte, jak se stres negativně projevuje ve vašem těle, emocích, myšlenkách a chování (podrobněji jsme se těmto projevům věnovali ► v kapitole 2.2). Uvědomění si reakcí je prvním krokem k jejich možnému ovlivňování. Dále si vybavte, jaké vlastní **zvládací strategie** obvykle používáte pro mírnění projevů stresu v jednotlivých oblastech, může se jednat např. o některé z následujících strategií:

- **Tělo** – sport, chůze, masáž, sauna apod.
- **Emoce** – poslech hudby, četba, společná večeře apod.
- **Myšlenky** – zaměstnat myšlení, autosugesce („Zvládl jsem už horší věci, nejsem na to sám), utřídit a sepsat si myšlenky apod.
- **Chování** – „počítat do deseti“, změna prostředí, zavolat blízké osobě apod.

Pravděpodobně máte vlastní **kombinovanou strategii**, která působí na více oblastí najednou a která se vám v obdobích spojených s prožívanou zátěží osvědčuje (např. dlouhá procházka do přírody se psem).

Analýza aktuální stresové situace, vlastních projevů stresu a vlastních zvládacích strategií a následné aktivní a cílené využití těchto strategií jsou dobrým prvotním způsobem aktivního vyrovnávání se se stresem.

Samo o sobě to ovšem nemusí stačit a v takových chvílích:

- Hledáme nové a **komplexnější strategie**, což ovšem vyžaduje naši další energii a odhodlání. Jako nejvhodnější se ukazují osvědčené strukturované přístupy, jako jsou například řízená relaxace, seberegulační cvičení, nebo autogenní trénink (pro ukázkou seberegulačních cvičení formou videa viz ► internetové zdroje v literatuře této příručky).
- Aktivněji využíváme **podpůrné zdroje** ve svém okolí (rodina, přátelé, volnočasové aktivity, víra apod.)

Zaměřme se nyní právě na zdroje podpory. Jako metafora významu a vzájemné provázanosti různých oblastí naší podpory nám může posloužit obraz židle (upraveno podle: Pokorná, 2020, internetové zdroje).





Na obrázku je židle, která má čtyři nohy. Každá z nohou symbolizuje jednu oblast našeho života – první noha **rodinu a rodinné vztahy** (trávení společného času, pomoc, blízkost atd.), druhá noha naše **zaměstnání** (pracovní prostředí, kolegiální vztahy, smysl práce...), třetí noha naše **koníčky**, záliby, to čemu se věnujeme ve volném čase a čtvrtá noha naše **vztahy mimo rodinu** (přátelé, kamarádi, známí...). Takto zobrazená židle pevně stojí, pokud fungují všechny oblasti. Pokud se nám pokazí něco v jedné pomyslné noze židle, židle už není tak stabilní, ale stále úplně nespadne. Symbolicky to znamená, že pokud máme oporu v dalších oblastech a nedaří se nám v jedné, nemusí to být tak ničivé. Problém může nastat, pokud člověk spoléhá zásadně na jednu oblast. Představte si osobu, která žije pouze prací, pracuje přesčas, věnuje práci veškerý svůj čas a jednoho dne o práci přijde. Takový člověk se nevěnoval rodině nebo jí vůbec neměl, neodreagoval se nějakou zálibou, neudržoval kontakty mimo práci. Jeho židle byla vratká a nyní nestojí vůbec. Je to přirovnání ilustrativní, ale funguje. Z hlediska duševního zdraví je efektivní mít více zdrojů opory, když se nám v jedné oblasti úplně nedaří.

Někdy mají lidé obavu upozornit na to, že něco nefunguje. Snaží se, že vše je v pořádku, zvládají, nemohou si přeci dovolit říci, že je něco nad jejich síly nebo, že je něco osobně zasáhlo. Pracují do posledních sil, nechtějí na sobě dát znát, že je situace třeba tzv. „rozhodila“. Ta snaha zachovat si



tvář – ve skutečnosti spíše křečovitou **masku** – se zdá profesně korektní, ale o co více se snažíte předstírat, že vše funguje jak má, tím více sil vám to může ubírat a pokud o sebe nezačnete (myšleno v tom psychickém slova smyslu a vlastně i tělesném) pečovat, tím rychleji se vaše síly mohou vyčerpat. Nutno dodat, že není ostuda požádat o odbornou pomoc.

Co mi pomáhá, co můžu udělat sám pro sebe:

rodina a přátelé



spánek



pobyt v přírodě



zahradka



jídlo



sport, cvičení, procházky



čtení



víra



V životě se bohužel dostáváme i do takových náročných situací, kdy naše běžné strategie zvládání stresu nefungují, nemáme sílu a odvahu hledat nové strategie a navíc nenalézáme ani dostatečné zdroje podpory ve svém okolí. Co si počít v takových chvílích? Níže jsou některá **další doporučení**, která nám mohou pomoci opět najít ztracenou **životní rovnováhu**:

- Neobávejte se o vlastních starostech a nepříjemných věcech mluvit, svěřte se důvěryhodné blízké osobě, sdílejte v bezpečném prostředí své starosti, obavy, pochybnosti.
- Snažte se přijímat sami sebe takoví, jací jste, těšte se ze svých úspěchů (i drobných) a silných stránek, buďte shovívaví při posuzování vlastních neúspěchů, slabín, nedostatků.
- Nemějte vůči sobě samým přehnaná očekávání, stanovujte si postupné cíle →

psaní deníku



odpočinek



hudba



kontakt s kolegy



trhání papíru



výlety s dětmi



domácí mazlíčci



změna prostředí



kreslení



- Najděte si během dne klidnou chvíli na sebe, vnímejte vlastní potřeby (jak se cítím, co chci, co mi schází...).
- Věnujte se tomu, co vás opravdu baví, každý den alespoň chvíli, třeba jen v myšlenkách.
- Osvojujte si i systematické, pokročilé a osvědčené způsoby zvládnání stresu, jako jsou třeba autogenní trénink, progresivní svalová relaxace, jóga apod.
- Naučte se říkat NE v situaci, kdy si to můžete dovolit.
- V komunikaci jsou i chvíle, které je možné přejít mlčením, není vždy nutné prosazovat svůj názor.
- Omezte kontakt s lidmi, kteří na vás působí negativně, snižují vaše sebevědomí nebo vás emocionálně vyčerpávají.
- Inspirujte se naopak příběhy lidí, kteří procházeli nebo procházejí podobnými strastmi jako vy sami, zvažte svoji účast ve svépomocných skupinách.
- Najděte poučení z vlastních pochybení („Všechno špatné je k něčemu dobré“) a snažte se jim do budoucna předcházet.
- Některé pracovní povinnosti lze delegovat, ale pozor, nelze delegovat zodpovědnost.
- Nepřebírejte zodpovědnost za ostatní, hlídejte si hranice vlastních možností.
- Věci, které nemůžete změnit, přijměte za dané.
- Zaměřujte se přednostně na situaci teď a tady, netrapte se minulostí a nevytvářejte si zbytečné obavy z věcí budoucích.
- Nezapomínejte pravidelně spát a jíst, snažte se vyvážit fyzickou aktivitu a odpočinek.
- Pište si deník.
- Zvažte vyhledání a využití odborné pomoci (můžete vyhledat např. kouče, psychologa, psychoterapeuta, psychiatra...).



Skupinová spolupráce při řešení náročných situací

Motto:

„...a společně si s nimi poradíme.“

Třetí část obsahuje tyto kapitoly:

- 3.1** Samostatné a týmové řešení pracovních úkolů
- 3.2** Doplnování rolí v pracovním kolektivu
- 3.3** Dobrý tým
- 3.4** Odhodlání ke spolupráci
- 3.5** Význam vedoucího pro týmovou spolupráci
- 3.6** Zpětná vazba



3.1 Samostatné a týmové řešení pracovních úkolů

Zkuste si nejprve vybavit, který z vašich obvyklých pracovních úkolů řešíte ve svém zaměstnání zpravidla **samostatně** a který naopak **v přímé spolupráci** s dalšími lidmi z vašeho týmu. Následně doplňte, v čem je to náročné a co jste se při tom naučili...

● Úkol, který řeším samostatně:

Čím je to náročné:

.....

.....

Co jsem se při tom naučil:

.....

.....

● Úkol, který řeším týmově:

Čím je to náročné:

.....

.....

Co jsem se při tom naučil:

.....

Úkol můžete řešit **samostatně** tehdy, pokud k tomu máte dostatek informací, zkušeností, dovedností a znalostí. Zároveň byste měli být zplnomocnění od ostatních, především od vašeho nadřízeného, který vám přiznává potřebnou míru kompetence. Při samostatném plnění úkolů nesete přímou zodpovědnost za výsledek své práce. Učíte se být samostatní, důslední a zodpovědní.

Ve spolupráci řešíte úkol především tehdy, pokud je úkol složitý a vy máte jenom omezené a dílčí znalosti a dovednosti k jeho řešení. Jste jedním ze členů týmu, který se podílí na řešení problému, máte omezené kompetence a sdílenou zodpovědnost za výsledek práce.

Uvědomte si, který přístup je vám bližší (samostatný/spolupracující). Můžete se mu dostatečně věnovat ve svém zaměstnání? Jaké obavy máte spojené s opačným stylem?

Většina z nás nepracuje izolovaně od ostatních, ale funguje v kolektivu dalších lidí. Každý z nás má také svého nadřízeného, kolegy, někdo je sám vedoucí a potom má své podřízené. A jakmile je na pracovišti více lidí, je tam také více sociálních kontaktů, situací, které se musí řešit, potřeba návaznosti práce, spolupráce, zastupitelnosti, rozdělení úkolů a při tom všem je nesmírně podstatná komunikace.

3.2 Doplnování rolí v pracovním kolektivu

Každý z nás zastává v pracovním kolektivu **dva druhy rolí**:

Formální role je daná naším funkčním zařazením nebo postavením v hierarchii organizace (vedoucí, kontrolor, referent, apod.) a pojí se s příslušnými pracovními kompetencemi a povinnostmi.

Neformální role se oproti roli formální přímo nepojí s pracovním zařazením a vychází spíše z našich povahových a osobnostních charakteristik, stylu naší komunikace vůči ostatním a z našeho osobitého přínosu pro tým.

Zkuste se zamyslet nad tím, jaká je vaše neformální role v pracovním kolektivu. Jak by vás popsali vaši kolegové? Jaký/á jste v jejich očích a co osobitého přinášíte do fungování týmu?

Role také mohou být různě zaměřené, například následovně (Hayes, 2005):

- Role zaměřená na **úkol** – osobu naplňuje soustředit se na zpracování úkolu jako takového, snaží se efektivně a pečlivě zpracovat co je třeba, pro ostatní je inspirativní právě svým přístupem.
- Role zaměřená na **budování a udržování skupiny** – osoba aktivně přispívá k udržování pozitivní pracovní atmosféry ve skupině, stará se o dobrou náladu, zvyšuje soudržnost skupiny.



- Role zaměřená na **seberozvoj** – osoba využívá potenciál skupiny pro vlastní osobnostní rozvoj, někdy může působit na ostatní příliš egoisticky, ale stává se také vzorem v tom, čeho je možné v práci dosáhnout, stává se například ceněným specialistou.

Nejde jen o samotné rozdělení formálních a neformálních rolí ve skupině. Stejně je totiž jejich schopnost **vzájemně se doplňovat** – doplňkovost. Právě souběžné zastoupení všech těchto kategorií ve skupině dává celé pracovní skupině potřebnou dynamiku a tvoří dobrý základ pro dobrý kolektivní výkon.

Zkuste chvíli přemýšlet o tom, která z výše uvedených rolí je vám blízká. Jaká z rolí je podle vás ve vašem týmu nedostatečně zastoupená, chybí?

3.3 Dobrý tým

Pokud je váš pracovní tým funkční, výsledky týmu jsou lepší, než když ti samí jednotlivci pracují odděleně (tzv. synergický efekt). **Týmový duch usnadňuje a zesiluje pracovní výkon.**

Jen těžko si lze představit funkční pracovní tým bez **dobrých vztahů na pracovišti**, vzájemné důvěry spolupracovníků a ochoty ke spolupráci. Odpovězte si na následující otázky:

- Jak vycházím se svými kolegy, nadřízenými či podřízenými?
- Zastane se mě a mých kolegů náš nadřízený, když je třeba?
- Jaké jsou vztahy mezi jednotlivými odděleními při návazných činnostech?
- Mám mezi svými kolegy i osobu, se kterou si rozumím lidsky?
- Můžu se obrátit na svého nadřízeného či kolegu, když si s něčím nevím rady?
- Mám vhodné podmínky pro svoji práci?
- Všimne si někdo, když jsem unaven z přetížení nebo když „se necítím ve své kůži“?
- Mám pocit smysluplnosti své práce?

- Dostávám ke své práci zpětnou vazbu (od kolegů i nadřízeného)?
- Umí mě/nás náš nadřízený pochválit a ocenit?

Bez dobrých vztahů se na pracovišti nebudu cítit dobře. Nejsou ale jedinou podmínkou k tomu, aby byl tým funkční. Jaké jsou další znaky dobrého týmu?

Dobrý tým (Hayes, 2005):

- **Má jasné vědomí sebe sama jako skupiny.** To znamená, že lidé v něm se s týmem identifikují, zastávají podobné pracovní hodnoty a cíle, vnímají vnitřní soudržnost týmu. Soudržnost se přitom utváří nejenom v „mírových“ časech, ale například i tehdy, když je tým v ohrožení, nebo se musí vymezovat vůči konkurenčním skupinám. Je dobré, když si lidé umí tzv. vyříkat i některé nepříjemné záležitosti, které mohou mít přesah do kolegiálních vztahů a ovlivňovat způsob komunikace.
- **Vstupuje do pozitivní interakce s nečleny týmu.** Ať už se jedná o klienty, širší veřejnost, nebo třeba i konkurenci, členové dobrého týmu jsou směrem navenek komunikativní, kolegiální a pozitivní.
- **Vytváří pozitivní předpoklady a přesvědčení.** Pozitivní náhled na směřování týmu drží nejenom vedoucí týmu, ale také zaměstnanci. Víze týkající se budoucnosti týmu nejsou spojené s přehnanými obavami a pochybnostmi, jsou naopak konstruktivní a optimistické.
- **Probíhá v něm jasná komunikace.** To zahrnuje jak transparentní vedení a zadávání úkolů, tak také otevřené a věcné rozhovory mezi kolegy a v neposlední řadě kvalitní zpětnou vazbu, tedy informaci o tom, zda pracovní činnost, kterou jsme realizovali, byla efektivní či nikoliv apod.

Opět si najděte chvíli na zodpovězení následující otázky: Nese pracovní tým, jehož jste součástí znaky dobrého týmu? Případně který z uvedených znaků mu schází nebo je nedostatečně zastoupený. A následně si položte ještě doplňující a přitom zásadní otázku: **Čím vy sami nejvíce přispíváte k tomu, aby byl váš tým dobrým týmem?**



Pojďme se podívat na některé **další faktory**, které souvisejí s prací v kolektivu. Každý z nás potřebuje vědět, že je v práci v **bezpečí**, to znamená, že mu nehrozí nějaká újma např. z nebezpečného prostředí (prašnost, infekce, fyzické zranění...), tak z pracovních postupů. Naše pracovní **zázemí** má také důležitou funkci, je příjemné, když se mohou cítit dobře na svém pracovišti, mám tam pár svých věcí, mám fungující pomůcky k výkonu své práce (např. počítač, telefon, psací potřeby). Potřebuji také vědět, že se se mnou tzv. počítá, že jsem **platným členem** kolektivu, ostatní mě respektují, mohou se na mě obrátit, sdílejí se mnou informace, udržují kolegiální vztahy, všimnou si, když potřebuji pomoci, dají mi zpětnou vazbu k mé práci atd. Zároveň vím, že i já se mohu **obrátit na někoho z kolegů**, pomůže mi, dá mi relevantní informace, mohu mu důvěřovat, spolehnout se na něho.



3.4 Odhodlání ke spolupráci

Motivace ke spolupráci s druhými lidmi na pracovišti je zčásti **vnější** (tj. ovlivněná materiálním zázemím na pracovišti, velikostí organizace a povahou zadávaných úkolů, sdílením prostorů, společnými benefity, interními soutěžemi apod.) a zčásti **vnitřní**. Vnitřní motivaci zásadně ovlivňuje to, jak **nahlížíš na sebe sama** jako součást sociálních skupin (Zahrádková, 2005):

- **Samotář (sám proti všem)** – pracuji si „na svém písíčku“, sleduji výhradně individuální cíle, vůči ostatním jsem nedůvěřivý, obezřetný až podezřívavý.
- **Parta (ti nejvěrnější)** – upřednostňuji práci v úzkém kruhu osob, se kterými si dobře rozumím a povahově si sedíme.

- **Kmen (ti, kteří se potřebují)** – kvůli náročnosti a komplexitě pracovních úkolů se neobejdou bez spolupracovníků, ke spolupráci přistupují pragmaticky, pracujeme na společném cíli, ačkoliv se třeba povahově i názorově rozcházíme.



- **Společenství (ti, kteří se ovlivňují)** – nezaměřuji se pouze na každodenní pracovní (rutinní) úkoly, ale vnímám i organizační kulturu, vize a hodnoty společnosti a to, jak se tyto projevují v mém chování a chování druhých.
- **Celek (já jako součást celku)** – uvědomuji si celkové souvislosti, tj. jak své osobní poslání, tak i vize a hodnoty organizace a její místo ve společnosti.

3.5 Význam vedoucího pro týmovou spolupráci

Pro práci v kolektivu je velmi důležité i **jednání vedoucího**. Vedoucí může být svým přístupem zaměřen více na **výkon** jednotlivců a celého týmu, nebo na **vztahy**. Může u svých podřízených vnímat spíše jejich **potenciál** a důvěřovat tomu, že si sami najdou motivaci k výkonu, nebo je spíše méně důvěřivý a má potřebu nad podřízenými více **dohlížet**. To vše záleží na jeho povahových vlastnostech, zkušenostech, způsobu vedení lidí a v neposlední řadě na znalosti osob jeho týmu.

Důležitější pro vás může být zamyslet se prostě nad tím, co vy sami potřebujete od svého vedoucího, abyste se v práci cítili dobře a podávali odpovídající výkon. **Dobrý vedoucí** (z výběru důležitých aspektů podporujících pracovní spokojenost) by z tohoto pohledu měl umět následující (Groth, 2016; Vlášková, 2021):

- Zajímat se o nás jako o člověka (všimne si, co děláme, co umíme, co nám nejde, co se nám povedlo, zda nás třeba něco trápí).
- Být odborník na danou problematiku a můžeme se na něho obrátit, aby nám poradil.
- Umět pochválit a poděkovat.
- Zastat se naší práce a nás samotných, když je to potřeba a je to vhodné.

- Umět přiznat chybu a omluvit se.
- Dokázat říci, že něco neví.
- Důvěřovat nám.
- Nechat nás být autonomní v tom, co děláme.
- Umět vytvořit vhodné pracovní prostředí.
- Předávat nám informace (včas, ve správné míře).
- Umět říci i nepříjemné záležitosti s respektem k dotyčné osobě (to znamená bez urážek a ztráty důstojnosti) a říkat je přímo tomu, koho se týkají.
- Umět rozlišit zásluhy na vykonaném úkolu a spravedlivě odměňovat.

Našli bychom určitě ještě více způsobů jednání a chování nadřízených, které by podpořily pracovní výkon a přispěly k pracovní spokojenosti zaměstnanců. Popsány byly ty, co jsou zaměstnanci častěji uváděny jako nejvíce efektivní.

3.6 Zpětná vazba

Zmiňme se ještě o tzv. **zpětné vazbě**, která je užitečná (a v některých situacích až nezbytná) při práci s druhými a to jak v pracovním kolektivu, tak i v osobním životě. Řada z nás by si mohla uvědomit i to, že ve své práci či v rodině zpětnou vazbu postrádá. Vztáhneme-li zpětnou vazbu k zaměstnání, máme na mysli informaci o tom, jak naše práce zafungovala, zda informace, kterou jsme poskytli, činnost, kterou jsme udělali, zafungovala, nezafungovala, jaký měla efekt na celkovou aktivitu apod. Někdy se musíme zkrátka smířit, že se nedozvíme, jak to všechno dopadlo, někdy si musíme zpětnou vazbu sami vyžádat. Zpětná vazba ale znamená i to, že my sami můžeme druhé osobě sdělit, co bychom potřebovali, co nám chybí, co nás štve nebo jak se cítíme. Pokud si teď říkáte, že je to nereálné, zkusme, při dodržení několika pravidel, ukázat, že to není nemožné. Nejdůležitější při poskytování zpětné vazby je nezranit osobu, které se zpětná vazba týká. Existují čtyři pravidla, kterých, pokud se budete držet, vám velmi pomohou (Komárková et al., 2001, s. 59).

Pravidla poskytování zpětné vazby:

- **Když** – uveďte konkrétní situaci, která se stala, popište ji obsahově a začněte právě slovíčkem když. Důležité je vyvarovat se zobecnění, hodnocení, ironii apod. Např. „*když jsi mi včera řekl, že jsem neudělala excelovou tabulku...*“
- **Pocit** – zde už pocit uveďte, to, jak jste se cítili, jak vám bylo, že jste byli rozčileni, naštvaní, poníženi, zklamaní...
- **Protože** – a nyní je čas vysvětlit, co přesně váš pocit vyvolalo, např. „*protože jsem nad tou excelovou tabulkou strávila celý večer, myslela si, že je to tak správně...*“
- **Potřeba** – sdělte, co by vám pro příště vyhovovalo, co byste potřebovali. Např. „*abys mi příště přesně definoval, co má excelová tabulka obsahovat, kolik má mít listů apod*“.

Při dodržení výše popsaných zásad bude zpětná vazba neútočná, nemine se účinkem, neměli byste jí druhého naštvat a navíc sdělíte i požadavek, co byste příště uvítali.

V čím širších souvislostech a kontextu budete vnímat svoji pracovní pozici, tím více budete naklonění interakcím s druhými lidmi a týmové spolupráci na různých úrovních. Když mluvíte s klientem – migrantem, jedná se o specifickou a dosud možná nepoznanou zkušenost pro vás i pro něj. Na základě kontaktu s vámi si on/ona vytváří nejenom dojem o vás jako osobě, ale také o úřadu/organizaci, pro kterou pracujete a potažmo vlastně i o české společnosti jako takové. Sdílejte své dojmy z těchto interakcí také se svými kolegy a naslouchejte i jejich zkušenostem. Iniciujte také příležitostná setkání se zástupci jiných profesních skupin, které se s migranty setkávají, navazujte a prohlubujte vzájemnou spolupráci.

V příručce, kterou jste právě dočetli, jsme chtěli především zdůraznit, že nové zkušenosti, zažívané v kontaktu s lidmi příchozími z jiných zemí, přinášejí specificky náročné situace, kladou velké nároky na vaši psychickou odolnost, na schopnost zvládat pracovní stres i na součinnost s kolegy. Nejlepšími výchozími předpoklady pro dobrý kontakt s klienty je vaše upřímná sebereflexe, sebedůvěra, důvěra v klienta a odhodlání k týmové spolupráci.

Přejeme vám, abyste stále viděli ve své práci smysl a našli si čas i na odpočinek. ☺

POUŽITÁ LITERATURA:

- Appel-Schumacher, T. (2003). *Critical incident stress management – basic course*. Materiál v rámci interního vzdělávání.
- Baštecká, B. (2005). *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Grada, Psyché
- Bedrnová, E. et al. (2015). *Management osobního rozvoje. Duševní hygiena, sebeřízení, efektivní životní styl*. Management Press.
- Benda, J. & Dohnal, D. (2005). *Program redukce stresu*. Hasičský záchranný sbor České republiky.
- Branham, L. (2004). *Jak si udržet nejlepší zaměstnance*. Computer Press
- Břečka, T. (2009). *Psychologie katastrof: vybrané kapitoly*. Triton. Psyché (Triton), sv. č. 61
- Brož, F. & Vodáčková, D. (2015). *Krizová intervence v kazuistikách*. Portál.
- Clegg, S. R., & Bailey J. R. (2008). *Job Satisfaction*. In *International Encyclopedia of organizational studies*. Sage publication, 737–739
- Covey, S. R. (2016). *7 návyků skutečně efektivních lidí*. Management Press.
- Coyle, D. (2022). *Jak vybudovat úspěšný tým. Tajemství fungování nejlepších týmů na světě*. Audiolibrix.
- Čírtková, L. (2000). *Policejní psychologie*. Portál.
- Čírtková, L. (2006). *Policejní psychologie*. Aleš Čeněk.
- Dirkin G. R. (1983). *Cognitive tunneling: use of visual information under stress. Perceptual and motor skills*, 56(1), 191–198. <https://doi.org/10.2466/pms.1983.56.1.191>
- Groth, A. (2016). *Skvělý šéf – jak získat loajalitu a respekt svého týmu*. Grada.
- Hayes, N. (2005). *Psychologie týmové spolupráce*. Portál.
- Hayesová, N. (2000). *Základy sociální psychologie*. Portál.
- Holmes, T. H. & Rahe, R. H. (1967). *The social readjustment rating scale*. *Journal of psychosomatic research*, 11(2), 213–218.
- Humpl, L. (2009). *Psychosociální péče o osoby zasažené mimořádnou událostí*. In: Lékařské listy: odborná příloha Zdravotnických novin. 2009, č. 12, s. 14–17.
- Janoff-Bulman, R. (1992). *Shattered Assumptions: Towards a New Psychology of Trauma*
- Kebza, V. & Šolcová, I. (2003). *Syndrom vyhoření*. Praha: Státní zdravotní ústav.
- Kobasa, S. C. (1979). *Stressful life events, personality, and health – Inquiry into hardiness*. *Journal of Personality and Social psychology*, 37 (1), 1–11. <https://doi.org/10.1037//0022-3514.37.1.1>
- Kollárik, T., Letovancová E., & Výrost J. (2011). *Psychológia práce a organizácie*. Univerzita Komenského v Bratislave.
- Komárková, R., Slaměnik, I. & Výrost, J. (2001). *Aplikovaná sociální psychologie III, sociálněpsychologický výcvik*. Grada publishing.
- Kopřiva, K. (1997). *Lidský vztah jako součást profese*. Portál.
- Křivohlavý, J. (2001). *Psychologie zdraví*. Portál
- Kübler-Ross, E. (2015). *O smrti a umírání. Co by se lidé měli naučit od umírajících*. Portál.
- MacLean, P., D. (1990). *The triune brain in evolution*. Springer Science + Business Media.
- Melgosa, J. (1999). *Zvládní svůj stres! Kniha o duševním zdraví*. Advent – Orion.s.r.o.
- Miškík, O. (2005). *Hromadné psychické jevy*. Praha: Karolinum
- Neal, A. G. (1998). *National trauma and collective memory. Major events in the American Century*. New York: M. E. Sharpe
- Praško, J. (2005). *Úzkostné poruchy*. Portál.
- Preiss, M., Vizinová, D. (1999). *Psychické trauma a jeho terapie*. Praha: Portál.
- Schellong, J. et al. (2021). *Psychotraumatologie*. Triton.
- Schulz von Thun, F.(2005). *Jak spolu komunikujeme. Překonávání nesnází při dorozumívání*. Grada.
- Terry, W. C. (1981). *Police stress: the empirical evidence*. *Journal of Police Science and Administration*, 9(1), 61–75.
- Tomášek, M. (2007). *Kolektivní trauma v české společnosti mezi lety 1968–1975 – pohled deníkové literatury*. [Bakalářská práce]. Masarykova Univerzita

- Velikovská, M. (2016). *Psychologie obětí trestných činů*. Grada.
- Vlášková, L. (2021). *Psychologické aspekty spokojenosti s výkonem policejní práce*. [Disertační práce, Univerzita Karlova]. <https://dspace.cuni.cz/handle/20.500.11956/172123>
- Vobořilová, J. (2015). *Duševní hygiena a stres*. V Praze: České vysoké učení technické.
- Vodáčková, D. et al. (2002). *Krizová intervence*. Portál.
- Výroční zpráva 2022. Oddělení vedoucího psychologa Policejní Prezidium. Praha.
- Vymětal, Š. (2006). *Psychosociální pomoc v situacích mimořádných událostí: Současný stav v České republice*. UM – Urgentní medicína. Mediprax CB s.r.o. roč. 9. vyd. 4. ISSN 1212 – 1924.
- Výrost, J., & Slaměnik, I. (1998). *Aplikovaná sociální psychologie I*. Portál.
- Zahrádková, E. (2005). *Teambuilding*. Portál.

INTERNETOVÉ ZDROJE:

Model trojediného lidského mozku:

- <https://www.superionherbs.cz/clovek-ma-tri-mozky>
- <https://www.youtube.com/watch?v=NJBeQM6fczo>

Psychická odolnost, význam emocí:

- <https://www.youtube.com/@psychologhasici5008>

Oblasti podpory – metafora židle:

- https://irenapokorna.cz/zivot-na-zidli-o-dvou-nohach-dil_1/
- <https://irenapokorna.cz/zivot-na-zidli-o-dvou-nohach-2-dil/>

Kolektivní trauma:

- <https://pocketproject.org/>

Bludný kruh stresu:

- <https://psychologove.army.cz/aktuality/stres-2-dil-bludny-kruh-stresu>

Seberegulační cvičení:

- <https://www.youtube.com/@psychologhasici5008>

Duševní zdraví:

- <https://www.opatruj.se/dusevni-zdravi/dusevni-zdravi-a-pohoda>

Praktické odkazy:

Centra na podporu integrace cizinců poskytující zdarma poradenství pro dlouhodobě legálně pobývajících cizince v oblastech: sociální, právní, psychosociální poradenství, kurzy českého jazyka, tlumočnické služby, sociokulturní kurzy a další služby.

- <https://www.integracnicentra.cz/>

Integrační centrum pro cizince Hradec Králové poskytuje poradenství zdarma pro dlouhodobě legálně pobývajících cizince na území Královéhradeckého kraje. Poskytuje poradenství v oblastech: sociálního, právního a psychosociálního poradenství, kurzy českého jazyka a další služby.

- <https://cizincihradec.cz/>

SEZNAM PŘÍLOH:

Příloha č. 1: Inventář životních událostí (Holmes, Rahe, 1967)

Příloha č. 2: Dotazník „Jak velký stres prožívám?“ (Benda, Dohnal, 2005)

Příloha č. 3: Analýza vlastní stresové reakce (Vlášková, Sezima, upraveno dle: Praško, 2005)

PŘÍLOHA Č. 1:

Inventář životních událostí

(Holmes, Rahe, 1967)

Instrukce: Poznačte si ty z událostí uvedených níže, které vás potkaly během uplynulého roku. Následně sečtěte celkové skóre.

| | |
|--|-----|
| Úmrtí partnera | 100 |
| Rozvod | 73 |
| Rozvrat manželství | 65 |
| Uvěznění | 63 |
| Úmrtí blízkého člena rodiny | 63 |
| Úraz nebo vážné onemocnění | 53 |
| Sňatek | 50 |
| Ztráta zaměstnání | 47 |
| Usmíření nebo přebudování manželství | 45 |
| Odchod do důchodu | 45 |
| Změna zdravotního stavu členů rodiny | 44 |
| Těhotenství | 40 |
| Sexuální potíže | 39 |
| Přírůstek nového člena rodiny | 39 |
| Změna zaměstnání | 39 |
| Změna finančního stavu | 38 |
| Úmrtí blízkého přítele | 37 |
| Přeřazení na jinou práci | 36 |
| Závažné neshody s partnerem | 35 |
| Půjčka vyšší než průměrný roční plat | 31 |
| Splatnost půjčky | 30 |
| Změna odpovědnosti v zaměstnání | 29 |
| Syn nebo dcera opouští domov | 29 |
| Konflikty s tchánem/tchýní/zetěm/snachou | 29 |
| Mimořádný osobní čin nebo výkon | 28 |

| | |
|---|----|
| Manžel/ka nastupuje nebo končí zaměstnání | 26 |
| Vstup do školy nebo její ukončení | 26 |
| Změna životních podmínek | 25 |
| Změna životních zvyklostí | 24 |
| Problémy a konflikty se šéfem | 23 |
| Změna pracovní doby nebo podmínek | 20 |
| Změna bydliště | 20 |
| Změna školy | 20 |
| Změna církve nebo politické strany | 19 |
| Změna sociálních aktivit | 18 |
| Půjčka menší než průměrný roční plat | 17 |
| Změna spánkových zvyklostí a režimu | 16 |
| Změny v širší rodině (sňatky, úmrtí) | 15 |
| Změna stravovacích zvyklostí | 15 |
| Dovolená | 13 |
| Vánoce | 12 |
| Přestupek a jeho projednání | 11 |

Nyní sečtete jednotlivá bodová hodnocení.

Celkem bodů:

Co znamená celkové skóre?

- **150 bodů nebo méně** – relativně nízká míra životních změn a předpoklad nízké hladiny zdravotních problémů spojených se stresem
- **150 až 300 bodů** – 50% pravděpodobnost* vzniku zdravotních potíží během následujících dvou let vlivem stresu
- **300 nebo více bodů** – 80% pravděpodobnost* vzniku zdravotních potíží během následujících dvou let vlivem stresu
(*Poznámka: jde o pravděpodobnost, vždy budou důležité okolnosti, kombinace faktorů a volba účinných zdrojů zvládnání)

Zdroj: Holmes TH, Rahe RH. *The Social Readjustment Rating Scale*. J Psychosom Res 1967; 11(2): 213–218. (přeloženo, upraveno)

PŘÍLOHA Č. 2:

Dotazník „Jak velký stres prožívám?“

(Benda, Dohnal, 2005; dotazník byl modifikován podle Melgosa, 2001)

1. Životní styl

| | | Nikdy | Občas | Často | Téměř vždy |
|----|--|-------|-------|-------|------------|
| 1 | Délka spánku odpovídá mé potřebě | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 2 | Jím v pravidelnou dobu | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 3 | Když jsem nervózní, беру si uklidňující prostředky | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 4 | Pravidelně cvičím | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 5 | Jím ve spěchu | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 6 | Hlídám si jídelníček | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 7 | V průběhu dne piji mezi jídly vodu | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 8 | Často jím i mezi hlavními jídly | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 9 | Vydatně snídám | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 10 | Večeřím málo | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 11 | Kouřím | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 12 | Piji alkoholické nápoje | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 13 | Ve volném čase chodím do přírody | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 14 | Stává se mi, že se dostanu do konfliktu se zákonem | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 15 | Věnuji dost času příjemným aktivitám | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 16 | Jsem spokojený se svým způsobem života | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 17 | Mám konička, u kterého relaxuji | 3 | 2 | 1 | 0 |
| | Celkem (Životní styl): | | | | |

2. Životní a sociální podmínky

| | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|
| 18 | Naše domácnost je příliš hlučná | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 19 | Mám pocit, že bych doma potřeboval víc prostoru | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 20 | Všechny moje věci jsou na svém místě | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 21 | Mám rád domácí atmosféru | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 22 | Mám příliš hlučné sousedy | 0 | 1 | 2 | 3 |

| | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|
| 23 | Žiji v hustě obydlené oblasti | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 24 | Můj byt/dům je čistý a úhledný | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 25 | Když jsem doma, mám možnost klidně odpočívat | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 26 | Mám pocit, že nás žije příliš moc pod jednou střechou | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 27 | Jsem spokojený, jak je můj byt/dům zařízený | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 28 | Myslím si, že náš byt/dům svou velikostí vyhovuje našim potřebám | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 29 | V okolí mého bydliště jsou cítit nepříjemné pachy | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 30 | Žiji v hlučné oblasti | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 31 | V místě, kde žiji, je čisté ovzduší | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 32 | Ulice a domy v mém sousedství jsou čisté a upravené | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 33 | Můj příjem je dostatečný k uživení rodiny | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 34 | Občas si půjčuji peníze | 0 | 1 | 2 | 3 |
| | Celkem (Životní a sociální podmínky): | | | | |

3. Zdraví

| | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|
| 35 | Trpím bolestmi hlavy | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 36 | Mívám bolesti břicha | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 37 | Mám zažívací problémy | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 38 | Nemám problémy se stolicí | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 39 | Bolí mě záda | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 40 | Mám rychlý tep (spojený někdy s bušením srdce) | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 41 | Trpím alergiemi | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 42 | Mám občas pocit, jako bych se dusil | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 43 | Pociťuji napětí v šíjových a zádočných svalech | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 44 | Můj krevní tlak je průměrný a nekolísá | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 45 | Mám normální paměť | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 46 | Mám malou chuť k jídlu | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 47 | Cítím se unavený a pociťuji nedostatek energie | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 48 | Trpím nespavostí | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 49 | Příliš se potím (i bez fyzické námahy) | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 50 | Snadno se rozpláču a často mě pronásledují pocity úzkosti | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 51 | Obávám se, že mi hrozí nějaká vážná nemoc | 0 | 1 | 2 | 3 |
| | Celkem (Zdraví): | | | | |

4. Zaměstnání

| | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|
| 52 | Moje práce je zdrojem značného stresu | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 53 | Ve volném čase myslím na práci | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 54 | Mám pravidelnou pracovní dobu | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 55 | Moje práce mi dovoluje jít v klidu | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 56 | Práci si беру domů, abych mohl pracovat po nocích a o víkendech | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 57 | Myslím si, že můj vedoucí si cení práce, kterou dělám | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 58 | Při práci mi čas příjemně rychle utíká | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 59 | V práci se cítím užitečný a spokojený | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 60 | To, že mám v práci značnou odpovědnost, mne zneklidňuje | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 61 | Mám problém vycházet se spolupracovníky | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 62 | Mám dobré vztahy se svým vedoucím | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 63 | Mám několik zaměstnání | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 64 | Když se snažím dokončit práci, zapomínám na jídlo | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 65 | Myslím si, že moje rodina si cení práce, kterou dělám | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 66 | Cítím se být kompetentní pro svoji práci | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 67 | Práce na směny mi vyhovuje | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 68 | Mám obavy, že přijdu o svou práci | 0 | 1 | 2 | 3 |
| | Celkem (Zaměstnání): | | | | |

5. Vztahy

| | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|
| 69 | Líbí se mi být galantní a zdvořilý | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 70 | Mám sklon důvěřovat druhým | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 71 | Zlobí mě, když jsou mé plány závislé na druhých | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 72 | Neshody mě rozrušují | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 73 | Mám přátele, kteří jsou ochotni mne vyslechnout | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 74 | Jsem spokojen se svým sexuálním životem | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 75 | Zajímá mě, co si o mně myslí druzí lidé | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 76 | Chci dělat věci lépe než druzí | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 77 | Kolegové v práci jsou moji přátelé | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 78 | Mám trpělivost naslouchat problémům druhých | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 79 | Myslím si, že můj manžel/ka by se měl/a v mnoha věcech změnit, aby se naše manželství zlepšilo | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 80 | Když s někým nesouhlasím, zvyšují někdy hlas | 0 | 1 | 2 | 3 |

| | | | | | |
|-------------------------|---|---|---|---|---|
| 81 | Závidím těm, kdo mají víc než já | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 82 | Když se s někým dohaduji, v okamžiku, kdy on mluví, já přemýšlím o tom, co mu řeknu | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 83 | Znervózňuje mě, když mi někdo udílí rady | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 84 | Své problémy řeším raději sám | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 85 | Ochotně a rád pomáhám druhým | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Celkem (Vztahy): | | | | | |

6. Osobnost

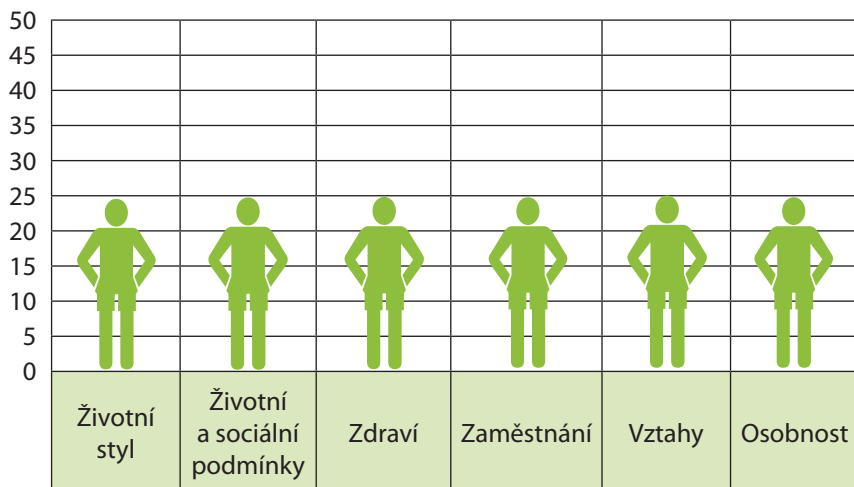
| | | | | | |
|---------------------------|---|---|---|---|---|
| 86 | Se svým životem jsem vcelku spokojen | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 87 | Rád hovořím o druhých dobře | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 88 | Znervózňuje mě, když někdo přede mnou jede pomalu | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 89 | Když někde čekají lidé ve frontě, odejdu | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 90 | Pokud si stanovují termíny, nechávám si rezervu | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 91 | S důvěrou se dívám do budoucnosti | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 92 | Mám sklon myslet na to nejhorší | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 93 | Rád dělám věci po svém a rozčiluje mě, když to není možné | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 94 | Mám smysl pro humor | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 95 | Jsem spokojený s tím, jaký jsem | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 96 | Znervózňím, když jsem přerušen uprostřed činnosti | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 97 | Jsem perfekcionista | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 98 | Jsem nervózní, když mi někdo dluží peníze | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 99 | Znervózňuje mě, když uvíznu v dopravní zácpě | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 100 | Na dovolené se nudím a chci se vrátit k něčemu „produktivnímu“ | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 101 | Bojím se, že by se jednoho dne mohla u mě objevit nějaká smrtelná nemoc, třeba rakovina | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 102 | Během víkendu si rád trochu přispím | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Celkem (Osobnost): | | | | | |

Vyhodnocení dotazníku

I. Sečtěte své **body** z každého oddílu:

| | | |
|---------------|------------------------------|-----------|
| Životní styl: | Životní a sociální podmínky: | Zdraví: |
| Zaměstnání: | Vztahy: | Osobnost: |

II. Počet bodů z jednotlivých oddílů zaznamenejte vodorovnou čarou v příslušné výšce do odpovídajícího sloupce v následujícím **grafu**:



Pokud čára zasahuje panáčkovi do těla, zažíváte v dané oblasti přiměřenou hladinu stresu, pokud čára je nad hlavou panáčka, pomyslně se „topí“, má toho „nad hlavu“ a vašeho stresu v této oblasti je příliš. Body z jednotlivých oblastí nyní sečtěte a k výslednému číslu ještě připočtěte:

III. 3 body, pokud:

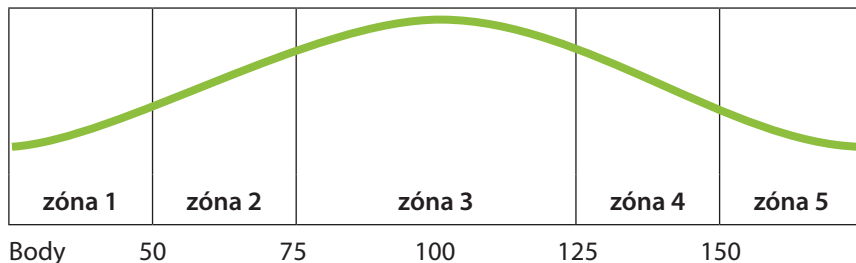
- je vám víc než 35 let
- jste rozvedený nebo žijete sám
- máte více než dvě děti

IV. 2 body, pokud:

- je vám 25 až 34 let
- jste svobodný nebo ovdovělý
- žijete v malém městě
- máte 1 nebo 2 děti

Celkem bodů:

Porovnejte číslo s grafem níže a zjistěte vaši odpovídající stresovou zónu:



Co představují jednotlivé zóny?

Zóna 1 Vaše hladina stresu je nebezpečně nízká. Potřebujete ve svém životě zažehnout nějakou jiskru, abyste lépe využili svých schopností.

Zóna 2 Máte nízkou hladinu stresu. To může být dáno vaší tichou povahou, případně celkově klidnými a ustálenými životními podmínkami. To vše naznačuje, že se nacházíte v poměrně vyrovnané situaci. Nemusíte se obávat srdečního infarktu, žaludečních vředů nebo jiných chorob souvisejících se stresem. Ovšem je také možné, že neděláte všechno, co byste mohl, čas od času by neškodilo stanovit si určité cíle a tím na sebe klást vyšší nároky.

Zóna 3 Normální úroveň stresu. Většina lidí se nachází na této úrovni. Někdy prožívají stres, jindy jsou v klidu. Pro dosažení našich cílů určitou dávku stresu potřebujeme. Tento stres by však neměl být trvalý a měl by být vystřídán obdobím odpočinku a relaxace. Tyto neustále se střídající stavy nám pomáhají žít vyrovnaným životem. Třetí zóna má dosti široké bodové rozpětí. Pokud se svým výsledkem dostaneme na jeden z okrajů, platí pro nás, alespoň částečně, charakteristika zóny sousední.

Zóna 4 Tuto hladinu stresu už můžeme pokládat za vysokou. Je to jasný varovný signál, kdy byste měli pečlivě prozkoumat jednotlivé oblasti svého života a rozhodnout, které problémy vyžadují rychlé řešení. Stále ještě máte možnost odvrátit větší psychické problémy, jako jsou deprese, stavy úzkosti nebo prostě ztráta duševních schopností. Nastal čas změnit životní styl a tak předejít možným komplikacím zaživačího a oběhového systému.

Zóna 5 Tato zóna je nebezpečná. Pokud máte víc než 150 bodů, patříte k typu lidí, kteří prožívají abnormálně velký stres a mají četné problémy, které si vyžadují okamžitou pozornost. Musíte se vážně rozhodnout vypořádat se s touto situací dřív, než bude pozdě. Hledejte pomoc. Jsou situace, ve kterých si člověk sám nepomůže. Občas všichni potřebujeme podporu rodiny nebo přítele, případně profesionální pomoc psychologa či psychiatra. Je-li to možné, udělejte změnu a alespoň na pár dní přerušete svoji činnost. Snažte se přitom maximálně využít protistresových technik a postupů.

Zdroj: Benda, J. & Dohnal, D. (2005). *Program redukce stresu*. Hasičský záchranný sbor České republiky.

PŘÍLOHA Č. 3:

Analýza vlastní stresové reakce

(Vlášková, Sezima, 2023)

Do následujícího diagramu nejprve napište **působící stresor** (událost, situace), který je zdrojem negativního stresu.

Následně doplňte do jednotlivých rámečků, jaké **tělesné, emoční, myšlenkové a behaviorální (chování) reakce jsou vám vlastní**.

Následně zkuste doplnit i **vlastní zvládací strategii** ke každé oblasti (tj. co v dané situaci nebo bezprostředně po jejím skončení děláte, abyste se cítili lépe).

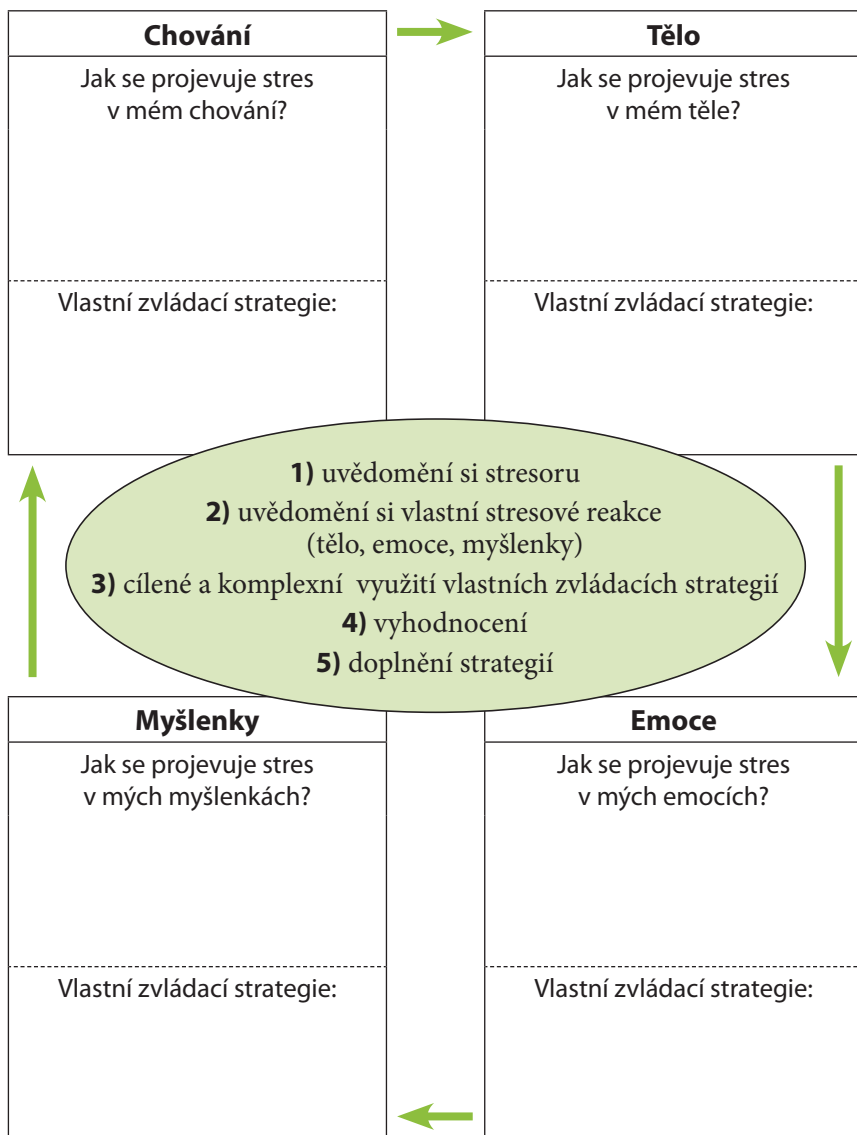
V rámečku uprostřed diagramu je obecný doporučený postup pro uvědomění si a redukci působícího stresoru.

Šipky v diagramu naznačují vzájemné působení jednotlivých oblastí projevů stresu. V případě, že stresor neodstraníte, nebo ho nebudete alespoň redukovat účinnými strategiemi, hrozí, že se zacyklí do „bludného kruhu stresu“.

Smyslem **zodpovědného přístupu** není „nemít žádný stres“, ale naopak si působící stresory uvědomit, připustit si vlastní specifické stresové reakce a aktivně si osvojovat zvládací strategie.

„Když je toho na mě moc“ – jak redukovat stres

● Působící stresor:



Zdroj: autoři příručky – upraveno dle: Praško, 2005

Příručka podpory pro osoby zabývající se integrací cizinců

Autoři PhDr. Lenka Vlášková, Ph.D a PhDr. Ondřej Sezima

Vydal Krajský úřad Královéhradeckého kraje
v Hradci Králové v roce 2023

Grafický návrh a sazba Ondřej Štulc,
Vytiskla tiskárna Garamon s. r. o., Hradec Králové

Fotografie Ondřej Štulc, fotobanka Shutterstock a fotobanka Pixabay
(Mabel Amber, Gino Crescoli, Roman Grac, Michal Jarmoluk, Jürgen, Marine, Joseph Mucira
Myriams Fotos, Modi74, Pexels, Roy Snyder, StockSnap, Stefan Schwehofer, Łukasz Winiarski)

První vydání

© PhDr. Lenka Vlášková, Ph.D, PhDr. Ondřej Sezima

Projekt, jehož je příručka součástí, vznikl jako odpověď na situaci úředníků v KACPU – Krajské asistenční centrum pomoci Ukrajině. Po zátěžovém covidovém období přišlo další zatížení v důsledku ruské agrese na Ukrajině.

Kolegové pracující v institucích, které se zabývají migrací, tuto krizi zvládli. S osobním nasazením v regionech a nad rámec běžných pracovních povinností zorganizovali a vyřešili nápor migrantů a uprchlíků bez personálního posílení a finančních nároků.

Autoři příručky situaci v migraci znají a na základě svých zkušeností zpracovali tuto příručku, která má sloužit jako podpora při řešení obtížných situací a změn. Znat principy zvládání stresově náročných situací a působení traumatu může být užitečné jak v našem pracovním, tak v soukromém životě.

*Bc. Lia Tlustá,
odborný garant projektu*

