

4 ■ Psychická zátěž a jak se s ní vyrovnávat

Prakticky každý jedinec se v průběhu života čas od času dostává do situací, které jsou pro něj zcela nové, případně neobvyklé nebo nezná vhodné algoritmy jejich řešení. Může také být určitými faktory, jež na něj dlouhodobě, nebo i poměrně krátce, ale zato mimořádně naléhavě, působí, nějak limitován. Je toho na něj třeba příliš mnoho (nebo naopak příliš málo), tlačí ho čas, přibývá povinností apod.

Takové situace lze charakterizovat pojmem psychická zátěž. Pozornost jim budeme věnovat proto, že představují specifické okolnosti, jež mohou i zásadním způsobem měnit chování toho, kdo se s nimi setkává, a mohou (zejména při dlouhotrvajícím ovlivnění) vyvolat u některých jedinců psychické poruchy, případně u nich podmínit vznik vážnějšího fyzického onemocnění.

Měli bychom proto vědět, co je psychická zátěž, čím je vyvolávána, jak působí a jak se s ní případně člověk může co nejlépe vypořádat.

4.1 CHARAKTERISTIKA PSYCHICKÉ ZÁTĚŽE

V běžném životě se lidé opakovaně setkávají se situacemi a podmínkami, ve kterých v podstatě vystačí s navyklými schémata myšlení a jednání. **V průběhu svého života si pro řadu běžných životních okolností každý člověk osvojuje určité algoritmy,** které opakovaně používá ke zvládnutí obdobných životních situací a k řešení obvyklých problémů. Následně to v něm zpravidla vytváří **pocit bezpečí a jistoty** vyplývající ze zaběhaných návyků a stereotypů, má to však **tři zásadní nedostatky:**

- vede to k určité rutině,
- oslabuje to celkovou otužilost jedince,
- snižuje to jeho flexibilitu a kreativitu.

4.1.1 Intenzita zátěže

V životě každého člověka se ale přirozeně čas od času vyskytují i **situace, pro které nemá „po ruce“ vhodný algoritmus** nebo dokonce žádné vhod-

né, dostupné či zaručené řešení daného problému neexistuje. Takové situace **bývají označovány jako náročné**. Jejich náročnost může být různá. Z tohoto hlediska mohou vystupovat jako **reálná životní zátěž, mezní nebo limitní zátěž a extrémní zátěž**.

A Reálná životní zátěž

Jde zejména o **prosté náročné situace**, v nichž nedochází k zásadní diskrepanci mezi jedincem a realitou, která ho obklopuje. Obvykle si jejich řešení sice vyžádá více energie a větší úsilí, většina lidí je však schopna tyto situace vcelku bez problémů zvládnout. Existuje ale určité procento jedinců, kteří v nich již selhávají.

B Mezní (limitní) zátěž

Charakterizuje ji **vyhrocený rozpor mezi objektivními požadavky na interakci jedince s prostředím a jeho předpoklady si s nimi poradit**. Za těchto okolností se člověk obvykle vyrovnává s náročnými podmínkami, s větším vynaložením psychických sil a s určitým psychickým vypětím. Nikdy proto nelze dopředu vědět, zda v nich uspěje nebo naopak selže. Záleží to na mnoha okolnostech objektivní i subjektivní povahy, přičemž procento selhávajících je, ve srovnání s prostými náročnými situacemi, v tomto případě již zřetelně vyšší.

V průběhu posledních 15–20 let se mnoho lidí ocitlo v situaci mezní zátěže často jen proto, že se v důsledku změn ve vývoji společnosti zvýšily nároky na jednotlivce, kteří nebyli připravováni na to, se s nimi vyrovnávat a do určité míry podleli běžnému životnímu stereotypu. Zůstali leckdy na dolní hranici svých možností, případně se dostali i pod ni. Nerozšířili si například své pracovní předpoklady třeba o jazykové dovednosti nebo způsobilost práce s IT, takže přestali splňovat současné náročnější požadavky firem. Případně nezvládli vztahové problémy, které jim nová doba přinesla (v důsledku své naivity či nízké informovanosti přišli například o bydlení, partnery, přátele). Týká se to pochopitelně zejména osob dnes už vyššího věku, vyloučení však nejsou ani mladí lidé, kteří dlouhodobě setrvávají v péči rodičů, aniž by byli vedeni ke zvládnání životních situací a problémů vlastními silami.

C Extrémní zátěž

Představuje takové zvýšení nároků na jedince, že již není s to situaci zvládnout a selhává v ní. Jde především o **situace v běžném životě méně obvyklé** (války, přírodní katastrofy, různé civilizační pohromy, ale i dopravní či jiná neštěstí, dlouhodobá věznění apod.). Štěstím je, že se do podobných situací

přece jen většina lidí v průběhu svého života prakticky nedostane. Nevýhodou z toho přirozeně plynoucí je pak to, že tudíž ani nemají možnost získat odpovídající předpoklady k jejich zvládnutí. Pokud se pak s takto vyhraněnými situacemi přece jen setkají, značné procento lidí v nich spíše selhává.

4.1.2 Přípravenost ke zvládnání zvýšené zátěže

Je známo, že **každý člověk vnímá a interpretuje si působení různých vlivů odlišně**. Takže to, co pro jednoho představuje již mezní nebo dokonce extrémní zátěž, může být jiným jedincem vyhodnoceno „pouze“ jako prostá náročná situace, tedy jako zátěž reálná.

To, jak okolnosti, ve kterých se člověk ocitl, hodnotí, i to, jak na ně obvykle reaguje, záleží:

- **Na jeho individuálních osobnostních dispozicích** – jako spíše vyšší hodnotí zátěž obvykle lidé se slabší nervovou soustavou, s některými specifickými charakteristikami osobnosti nebo s určitými psychickými a sociálními poruchami (psychózy, neurózy, psychopatie).
- **Na tom, jak byl daný jedinec pro život připravován** (zda byl spíše opečováván jako „skleníková květinka“ nebo formován jako „člověk do deště“).
- **Na tom, zda se s podobnou situací** (resp. s podobnými situacemi) **měl již možnost v minulosti setkat** a svou odolnost vůči zátěži si v ní prakticky prověřit.

A Individuální osobnostní dispozice

V souvislosti se zátěží **představují dynamický souhrn vlastností každého jedince**, jenž je ve svém celku větší nebo menší zárukou toho, že si v náročnější životní situaci poradí. Tento soubor bývá obvykle u každého jedince označován jako jeho **odolnost vůči neuropsychické zátěži**. Závisí u jednotlivců zpravidla na různých vlastnostech a na jejich příznivém propojení.

Výhodu tak mají například lidé, kteří se narodili s lepším fyzickým fondem a s přiměřenými základy pro rozvoj vlastností psychických. Horší situaci mají naopak ti, kteří vstoupili do života s nějakým vrozeným handicapem. Nemusí to však ještě znamenat, že to tak zůstane. Leckdy si právě fyzicky handicapovaní jedinci vypěstují tak silnou vůli a následně i takovou míru celkové životní „otužilosti“, že si i s takto zhoršenou životní situací poradí. A mnohdy dokonce i lépe než ti, kteří začínali s poměrně dobrými dispozicemi.

Individuálně v průběhu života utvářená a postupně pro většinu lidí poměrně ustálená **hladina odolnosti vůči neuropsychické zátěži** představuje základní předpoklad jejich zdařilého či méně zdařilého vyrovnávání se s ní, případně až jejich selhávání v určitém typu zátěže. **Lze ji do určité míry ověřovat prostřednictvím dotazníků nebo testů. Případné selhání jednotlivců v konkrétních zátěžových situacích nelze však** (v důsledku působení rozmanitých mnohočetných vlivů) většinou zcela **jednoznačně předpovědět.**

Jako důležité individuální charakteristiky, jejichž příznivé spojení odolnost vůči zátěži zvyšuje, lze uvést například stabilitu nervové soustavy, vyšší hladinu stimulace, sebejistoty, ctížádosti, lepší komunikační způsobilost, adaptabilitu a flexibilitu, racionalitu, dále také přiměřený poměr systematickosti a tendence spoléhat na náhodu, jakož i vyšší míru odpovědnosti a spolehlivosti. Některé z nich jsou větší zárukou dobré odolnosti jedince v běžné zátěži, jiné mu umožňují snadno zvládat i zátěž situačně zvýšenou. Konstrukcí metod k zjišťování individuální odolnosti vůči zátěži se u nás dlouhodobě zabýval zejména Mikšík (1980).

B Přípravenost na zvládání neuropsychické zátěže

Nejvíce bývá vázána na výchovu. Určitou roli zde pochopitelně hrají i faktory, které na člověka působí živelně a kromě toho se uplatňuje i proces vzdělávání. Teprve výchova ho však připravuje systémově k tomu, aby v zátěžových situacích dokázal využít vše, co na něj spontánně působilo a působí, a současně si z tohoto hlediska dotvářet i proces svého vzdělávání. Například tak, že se v něm bude zajímat, kromě záležitostí především profesních, také o praktické otázky každodenního života a v tomto rámci i o přístupy, které by mu mohly pomoci tam, kde se případně vyskytnou určité překážky, obtíže, problémy, konflikty apod.

Výchova zahrnuje, nebo by měla zahrnovat, **počáteční nasměrování** a průběžné podněcování aktivit každého, kdo je jejím prostřednictvím formován, dále jeho **systematickou kontrolu a každodenní hodnocení,** přičemž by mu mělo současně být poskytováno stále, pozitivně laděné, **citové zázemí.**

To je páteří výchovy a je to především fakticky nezastupitelným úkolem rodičů. Uplatňují se zde však i další společenské subjekty, které se na výchově přímo (vzdělávací instituce) nebo nepřímo (profesně orientovaná, zájmová, kulturní, sportovní a politická sdružení) podílejí. **V rámci výchovy se utváří prožívání každého jedince, jeho postoje a systémy hodnot, kterými nebo podle kterých se pak ve svém jednání řídí,** a formuje se i celková míra a kvalita jeho odolnosti jak vůči fyzické, ale zejména neuropsychické a dále i sociální zátěži.

Byli-li jsme v dětství a mládí vychováni jako již zmíněné „skleníkové květinčky“, tj. natolik opečováni, že nezbyl prostor pro naše vlastní samostatné projevy, může se stát, že nám právě způsobilost vykazovat samostatné projevy bude velmi chybět v období dospělého života, a zejména v jakékoli situaci zvýšené zátěže. Lépe se osvědčuje výchova, v jejímž rámci se již od raného dětství od člověka zcela přirozeně očekává, že se zapojí do různých aktivit každodenního života. Že bude mít odpovědnost za některé z nich (nákup, úklid, péči o mladšího sourozence atd.). A že se mu při jejich výkonu nebude stále ulevovat („jdi se učit, já si to udělám sama“, „nesahej na to, ještě to rozbiješ, umažeš se, pocákáš“, „jdi si radši hrát, jsi ještě moc malý, abys to zvládl“). Takový člověk si pak i se zvýšenou zátěží snadno poradí, protože bude „člověkem do nepohody“, tedy člověkem připraveným jakoukoli „nepohodu“ zvládat.

C Reálné setkání se zátěžovou situací

To, jak si je kdo schopen poradit s aktuální zátěží, záleží i na tom, nakolik měl v minulosti možnost se s podobnou situací setkat. Je přitom spíše méně pravděpodobné, že by se lidé v našich podmínkách měli možnost častěji setkat se situacemi, které by měly již charakter extrémní zátěže. Svým způsobem je ale vcelku výhodné, měl-li kdo možnost si v průběhu života ověřit, jak si dokáže poradit aspoň se zátěží limitní.

Obvykle tak člověk může zjistit i to, kde má svou subjektivní hranici toho, co pro něj již představuje zátěž. Nelze totiž obecně přesně říci, co pro určitého člověka jsou ještě podmínky stimulující a co už ho případně může v jeho aktivitách paralyzovat, případně co povede či by mohlo vést k nepříznivým změnám jeho osobnostních charakteristik. A to někdy i bez ohledu na to, jak to sám bude bezprostředně či následně prožívat.

Zasáhne-li například náš domov nějaká náhlá pohroma, třeba požár, povodeň, vykradení, vytopení sousedů apod., reagují lidé obvykle neúčelně, zkratkovitě, emocionálně. Leckdy dokonce překvapí, když nejracionálněji jedná dospívající dítě, byť o něčem podobném zatím jen slyšelo.

To se stalo například při požáru v jedné domácnosti, kdy třináctiletá dívka zvládla situaci, včetně toho, že si poradila i s hysterickou babičkou. Podobně duchapřítomně jednal také patnáctiletý hoch, který v případě dopravního neštěstí byl z mnoha lidí, kteří zastavili, jediným, kdo šel okamžitě pomoci a zorganizoval i příspěví dalších. A jsou známy i případy mnohem mladších dětí (4,5letých), které pomohly zachránit životy dospělých.

Tyto děti a mladí lidé již zpravidla vědí, že v podobných situacích nezkolabují, že si s nimi dokážou poradit. Předem se jich neděsí a v případě, že nastanou, je zřejmě budou bez větších problémů řešit. Představují vlastně jakýsi protipól

lidí, kteří jakoby naopak takové situace svým chováním spíše vyvolávali, aniž si s nimi posléze dokáží poradit. Při různých příležitostech zmatkují (zavírají si dveře, aniž mají klíče, jednají zbrkle, případně roztržitě, takže se jim často stává, že upadnou, dostanou se do problémů, něco ztratí apod.). Přitom snadno „ztrácejí hlavu“, zmateně pobíhají, překážejí ostatním a často v objektivně velmi náročných situacích navíc vyžadují zvýšenou pozornost od druhých („přece mě v tom nenecháte“, „musíte mi pomoci“, „já si s tím neporadím, já to nezvládnou“).

4.2 ZDROJE ZÁTĚŽE A JEJÍ PŘÍČINY

Za zdroje neuropsychické zátěže bývají především považovány:

- nepřiměřené úkoly,
- problémové situace,
- překážky,
- konflikty,
- stres.

Pro lepší pochopení působení těchto zdrojů je třeba si připomenout, že se zde prolínají vlivy současné i minulé, a to jak objektivní, tak i subjektivní, přičemž se také míra toho, co představuje zátěž, může, jak jsme již uvedli, u různých lidí i u týchž jednotlivců v průběhu času dosti lišit.

4.2.1 Nepřiměřené úkoly, problémové situace a překážky

Za **nepřiměřené úkoly** můžeme považovat například takové, které jsou pro daného jedince příliš náročné, aniž by se takto musely jevit i jiným lidem. Jde obvykle o úkoly, které **svou kvantitou nebo kvalitou překračují jeho fyzické, a zejména psychické možnosti, narušují jeho biorytmy a prohlubují jeho únavu až do stavu fyzického či psychického vyčerpání**. Nepřiměřené úkoly však nemusí být člověku jen zvenku nevhodně přidělovány. Může si je případně také volit sám, zejména pokud se špatně odhaduje, má vysokou míru ctižádosti nebo tendence k riziku. Byl-li však člověk vychováván nadměrným opečováváním, mohou se pro něj následně nepřiměřenými úkoly stávat již banální požadavky života.

Jako **problémové situace** pak obvykle vystupují takové, v nichž:

- vstoupilo do hry příliš mnoho nových podnětů, resp. činitelů;
- se známé (navyklé) přístupy neosvědčily a je třeba najít jiné.

Pak se obvykle musí člověk rozhodnout, jak bude v této nové nebo neobvyklé situaci postupovat, a bývá mnohdy nucen volit i zcela netypické způsoby jejího řešení. Vážným **handicapem se přitom může stát, má-li kdo tendenci řešit většinu situací na základě analogie a vycházet přitom z minulé zkušenosti**, což se v nestandardních situacích prostě neosvědčuje.

Ve výhodě bývají lidé kreativní, tedy zvědaví, citliví k problémům, tolerantní vůči nejednoznačnosti, odmítající konformismus a rutinu, dostatečně sebevědomí, vysoce motivovaní a mající smysl pro humor (viz například Franková, 1996 a 2008). Ti obvykle **problémové situace chápou jako výzvu nebo příležitost nově se projevit**, zatímco ti, kterým kreativní rozměr osobnosti chybí, vykazují zřetelnou tendenci vidět problémy jako neřešitelné a nacházet je dokonce i tam, kde vůbec nejsou.

Překážky člověku život staví do cesty v podobě zablokování možnosti realizovat určité aktivity či uspokojit určité potřeby. **Může je zpravidla zvládat:**

- zvýšeným úsilím,
- volbou alternativního cíle,
- rezignací.

Jde-li o překážky dlouhodobé, tj. zablokování cest k dosažení stanovených cílů má trvalejší ráz, jedná se o frustraci. Pojem **frustrace** vyjadřuje jednak samo toto zablokování, ale také výsledný stav neuspokojení až strádání, který v souvislosti s tím zakoušíme. Jde-li dokonce o zablokování možností uspokojit základní biologické a sociální potřeby, bývá takový stav označován jako **deprivace**, tj. taková míra strádání, která může do budoucna zásadním způsobem nepříznivě ovlivnit nejen naši psychiku, ale i fyzický stav našeho organismu.

Při **zvládání překážek** je třeba si uvědomovat, že obvykle bývá nejvhodnější jít na ně útokem. Někdy však je spíše na místě zvolit alternativní cíl nebo dokonce rezignovat. To opět klade **nároky na rozhodování** každého jedince a od každého to také vyžaduje **schopnost rozpoznat, co je kdy lepší, a to jak z hlediska aktuální situace, tak i dlouhodobé perspektivy**. K tomu je ale také třeba umět rozpoznat, v čem vlastně překážka spočívá.

Mnozí lidé mají tendenci hledat překážky hlavně mimo sebe. Často se vymlouvají na objektivní okolnosti i tam, kde příčinou jejich neúspěchu jsou jejich vlastní nedostatky. Znovu a znovu podávají přihlášku na určitou vysokou školu, nikdy se však k přijímacím pohovorům dostatečně nepřipraví, případně nejsou schopni rozpoznat, že pro studium právě na této škole nemají dostatečné předpokla-

dy. Po čase se začnou vymlouvat na nějaké ty objektivní okolnosti, i když chyba je zřetelně na jejich straně. Následně rezignují, i když by stačila volba alternativního cíle (pokud pro studium původně zvolené školy nemají předpoklady, měli by zkusit své studijní štěstí jinde) nebo správně „vést útok“ (tedy připravit se).

Pokud bychom překážky rozdělili na vnější a vnitřní, neměli bychom zapomenout, že největší překážkou pro člověka nebývá nepřející okolí, ale **velmi často jde hlavně o typické překážky vnitřní, které představují vlastní pohodlnost a lenost**. Určitými vnitřními překážkami mohou ale také být některá omezení jedince ve vztahu k požadavkům vnější reality (nejčastěji různé fyzické, nervové a psychické handicapy).

4.2.2 Vnitřní a vnější konflikty

Významným zdrojem zátěže bývají také **konflikty**. Rovněž ony mohou být vnitřní, **intraindividuální**, tj. rozpory, které má člověk sám v sobě, zpravidla v důsledku neujasněných motivů, postojů a hodnot. Nebývá pak obvykle schopen se rozhodnout a řešit jakoukoli situaci. Bojuje sám se sebou jak v případech, kdy jsou ve hře jen přitažlivé alternativy, tak i v případech, kdy některá z možností je přitažlivá, zatímco jiná sice nezbytná, ale málo lákavá. Pochopitelně však i v případech, kdy je nucen se rozhodovat jen mezi alternativami zcela nepřitažlivými.

Lidé s trvalými intraindividuálními konflikty bývají jen zřídka schopni normálně jednat v reálných vnějších podmínkách, protože veškerou svou energii utrácejí na řešení vnitřních rozporů. Donekonečna přebírají nejrůznější alternativy a trápí se jak tím, co si zvolili, tak i tím, co si nevybrali.

Interindividuální konflikty představují naopak střety člověka s jinými lidmi v důsledku rozdílných názorů a mínění, způsobů jednání a cílů, kterých má být dosaženo. Vyplyvají ze značné odlišnosti lidských jedinců i ze specifík samotných sociálních situací. **Lidé v nich obvykle:**

- usilují za stejné situace o dosažení odlišných cílů,
- usilují za odlišné situace o dosažení stejných cílů.

Typickým případem, kdy za stejné situace lidé usilují o dosažení odlišných cílů, může být třeba konflikt v rodině z důvodu neschopnosti jednotlivých členů dohodnout se, kam se pojedou na dovolenou, kam se vydají za sportem nebo

kulturou, koupí-li se to či ono. Naopak za typický příklad usilování o stejné cíle za odlišné situace lze považovat soupeření dvou nebo více mužů o jednu ženu nebo dvou uchazečů o určitou pracovní funkci či pozici, přičemž za regulérních podmínek může v obou těchto případech uspět pouze jeden z nich.

Snadněji se zpravidla řeší **konflikty věcné**, v nichž je rozpor vázán na objektivní parametry situace. Mnohem obtížněji pak **konflikty osobní**, v nichž jde o to, vyhrát nad druhou stranou za každou cenu. Tedy i za cenu hádek, urážek, osočování a dalších hrubých komunikačních výpadů nebo i za pomoci fyzického násilí. Nejčastěji se však vyskytují **konflikty smíšené**, v nichž se do původně věcných záležitosti začnou promítat osobní problémy.

Nejvhodnější řešení konfliktů představuje **přijatelný kompromis**. Nebývá však právě jednoduché k jeho žádoucí verzi dospět, protože zejména v osobních sporech si jedna či druhá, případně i obě strany, nárokují svou pravdu a považují ji za jedinou. Dominantnější strana takto dokonce mnohdy postupuje trvale, takže konflikt se stává prakticky neřešitelným. To platí i v případě, kdy si účastníci konfliktu od počátku vzájemných kontaktů prostě „nepadli do oka“ pro svou přílišnou odlišnost (nebo někdy spíše podobnost). V podobných situacích **leckdy odborníci doporučují nehledat kompromis obvyklou cestou „dnes ty, příště já“**, ale **vzít do hry neutrální třetí alternativu** – zvolit něco, co, byť v menší míře, vyhovuje oběma stranám, aniž by se musela věnovat zvýšená pozornost tomu, kdo je právě na řadě se svými návrhy či náměty.

Mnohé z interindividuálních konfliktů mají přitom podobu rozporů spíše latentních, k jejichž vyhrocení sice nedojde, podmiňují však nepříznivé sociální klima, které může i dlouhodobě otravovat vztahy ve skupině či mezi dvěma osobami. **Jindy může jít o konflikty manifestní**, ve kterých se rozpory snadno vyjevují navenek. Více se v nich komunikuje, velmi často však bývá tato komunikace ovlivněna emocemi. Pak přestává být racionální a sklouzává do hrubostí a urážek, pokud dochází k přímé ventilaci, nebo do nejrůznějších pomluv a podrazů, pokud není jedna ze zúčastněných stran schopna druhé čelit a uchyluje se raději k úhybným manévřům.

Záleží pochopitelně také na tom, kolik osob je v konfliktu účastno, neboť konflikty, v nichž se účastní velké množství lidí, bývají řešitelné mnohem obtížněji i z důvodů komplikovanější skupinové dynamiky. Může tak jít například o vznik nejrůznějších podskupin – koalic či soupeřících klik. Kříží se formální a neformální komunikace. A situaci dále komplikuje i systém pozic a rolí a jím podmíněné horizontální a vertikální vztahy a interakce. **Konflikty**