



STRES

- **odziv telesa** na morebitne škodljive dražljaje iz okolja;
- **neskladje** med dojetjem **zahtev** na eni strani in **spособnostmi** za obvladovanje zahtev na drugi strani;
- razmerje med dojetjem zahtev in oceno sposobnosti za kljubovanje pritiskom odločilno vpliva na doživljanje stresa - **škodljivega in prijaznega**;

TRI PLATI STRESA

- **dobra** – prijetno vznemirjenje, navdušenost, spodbuda => **večja ustvarjalnost, uspešnost, produktivnost**;
- **slaba** – zdlgočasnost, napetost, glavobol, prebavne motnje, prehlad => **neučinkovitost, manjša produktivnost, neuspešnost, klavni in skaljeni odnosi z ljudmi**;
- **grda** – čir, srčni infarkt, rak, tesnoba, depresija, živčni zlom, samomor;

STRESORJI

- morebitni škodljivi **dražljaji iz okolja** - blisk, ropot, bolezen, žalost, nova služba, ... ;
- okoliščine so **enkratne** – kar je za enega stresno, je za drugega mogoče zabavno - **vpliv dednosti, vzgoje, izkušenj**;
- telo se nanje vedno odziva na enak način s tako imenovano **alarmno reakcijo** oz. reakcijo »boj ali beg«;

Reakcija “boj ali beg”

- **posledice**, ki jih sprožijo hormoni adrenalin, noradrenalin, kortizol:
 - hiter in močnejši **utrip srca**;
 - **pospeši** se dihanje in **zveča** krvni tlak;
 - v kri se pospešeno sprošča "gorivo" za dodatno mišično delo (glukoza, maščobne kisline);
 - kri se iz trenutno manj pomembnih delov telesa (kože, prebavil) usmeri v življenjsko pomembne organe in mišice – **za boj ali beg**;
 - zvečajo se **budnost, previdnost in pozornost**;
 - **zmanjšajo** se dovednost za občutke bolečine, apetita in reproduktivnega vedenja;

STRESORJI NA DELOVNEM MESTU

- **časovni pritiski** in (pre)hiter tempo dela z neodložljivimi termeni;
- **slaba organizacija dela, pomanjkljive informacije, nepoznavanje** svoje vloge in odgovornosti na delovnem mestu;
- **nezmožnost organizacije** svojega dela ali vpliva na spremembo dela;
- **monotonija**, preprostost in število enoličnih (enostranskih) gibov;
- nočno delo, **delo s strankami** in izolirano delo - brez sodelovanja sodelavcev in nadrejenih;
- napake in spodrsiljaji **niso dovoljeni** in so kaznovani;

SIMPTOMI STRESA

- **TELESNI** (težave s spanjem, prehranjevanjem, glavoboli, prehladi, alergije, beg v zasvojenosti);
- **DUŠEVNI** (tesnoba, zaskrbljenost, nezadovoljstvo, razdražljivost, občutek nemoči in manjvrednosti, depresija);
- **NA PODROČJU DELA** (pomanjkanje idej, odpor do dela, nedokončanje nalog, težave z zbranostjo, pozabljivost);
- **NA PODROČJU ODNOSOV** (izolacija, težave v komunikaciji, nezaupanje, nestrpnost);

OBVLADAJTE STRES

- živite zdravo (prehrana, šport,...);
 - osredotočite se na dihanje;
 - pogovorite se, težave rešujte sproti;
 - kadar je treba, recite "NE";
 - privoščite si odmore;
 - ne bodite perfekcionisti;
 - smejte se, mislite pozitivno;
- negativni stres naj postane pozitiven in te vrste stres bo deloval na nas motivacijsko na vseh življenjskih področjih;

OBVLADOVANJE STRESA ZA ŠTUDENTE

PRED IZPITOM:

- dobro se pripravite ;
- ukvarjajte se s športom;
- noč pred izpitom se dobro naspite;
- izpita se lotite samozavestno (test vzemite kot priložnost, da pokažete, koliko ste se učili in ste za to nagrajeni);
- ne odidite na izpit s praznim želodcem;
- tik pred izpitom se poskusite sprostiti;
- ne poskušajte ponoviti vse snovi v zadnji minuti;

MED IZPITOM:

- podrobno preberite navodila;
- porazdelite si čas, ki ga imate na voljo za reševanje, po posameznih nalogah;
- med pisanjem občasno spremenite položaj sedenja;
- če na kako vprašanje ne znate odgovoriti, ga preskočite in se k njemu vrnite na koncu, če vam ostane kaj časa;
- ne postanite panični, ko vidite, kako nekateri sošolci hitijo pisati, saj ni pomembno, kdo konča prvi;

KONFLIKTI

KONFLIKTI - dejstva

..... konfliktom se **ne moremo izogniti** niti v privatnem niti v službenem okolju;

..... enako velja za vsako okolje, kjer se pojavljata **vsaj 2 osebi**, saj so **konflikti v medosebnih odnosih neizogibni**;

.....mnogi menijo, da je **odsotnost konfliktov** znak dobrega odnosa in da so konflikti krivi za nesoglasja, prepire, nasilje, ločitve, socialne nemire;

.....v resnici je vzrok tem stanjem **nesposobnost reševanja konfliktov na konstruktiven način**;

.....popolna **odsotnost konfliktov** v nekem odnosu je **znak odtujenosti, nezainteresiranosti in apatije**;

KONFLIKT - opredelitev

..... je **socialno razmerje** med **dvema ali več stranmi**, ki so med seboj odvisne ter poskušajo s pritiskom **uresničiti medsebojno nasprotujoča si dejanja** in se pri tem svojega početja zavedajo (Rosenstiel et al.);

..... je pojav, ki nastane, ko **akcija ene strani**, ki skuša uveljaviti svojo voljo, interes, **ustavi, blokira akcija druge strani** (Brejc);

KONFLIKTI – različni pogledi

..... TRADICIONALNO:

- konfliktom se je treba izogibati oz. jih preprečevati;
- vodja kot rabsodnik pri odpravi konfliktov;

..... SODOBNO:

- konflikti so lahko tudi pozitivni;
- vodja mora obvladati ravnanje s konflikti – izvedba sprememb!

Elementi konfliktne situacije – analiza!

- vsi prejšnji odnosi partnerjev, vključenih v konflikt => razumevanje sedanjih odnosov;
- trenutno vedenje vpletenih v konflikt;
- glavni problem konflikta (v kontekstu družbenega okolja);
- opazovalci, ki vplivajo na dinamiko konfliktne situacije;
- strategija reševanja;
- posledice konflikta;

Zakaj nastanejo konflikti?



Vrste konfliktov

- glede na **udeležence** ločimo konflikte med:
 - skupinami;
 - posamezniki;
 - posameznikom in skupino;

Negativne posledice konfliktov

- tratenje energije za zmago;
- zmanjšana sposobnost presoje;
- težave usklajevanja;

Pozitivne posledice konfliktov

- zavemo se problemov, ki jih moramo rešiti;
- mobilizacija energije in večja motivacija za soočanje s problemi;
- spodbujajo spremembe in inovativnost;
- večja učinkovitost;
- večja povezanost;
- izboljšujejo kakovost;

- spoznavanje samih sebe (kaj nas jezi, česa nas je strah, kaj nam je zelo pomembno);
- poglobljen in obogaten odnos (konflikti utrdijo prepričanje o trdnosti odnosa, ki lahko kljubuje problemom);
- !! Pravišnja mera konfliktov, ki jih vodje obvladujejo, je potrebna za uspešno delo posameznikov, skupin in organizacije kot celote.

Faze poteka konflikta

1. zaznava konflikta;
2. določitev konfliktna situacije;
3. reakcija na konfliktno situacijo;
4. interakcija z "nasprotnikom";
5. rezultat interakcije;

Preprečevanje konfliktov

- določena stopnja konfliktov je zaželena, prevelika stopnja pa hitro negativno vpliva na medosebne odnose;
- **načini preprečevanja konfliktov:**
 - združevanje ali ločevanje posameznikov in skupin;
 - jasno opredeljevanje in določanje delovnih nalog;
 - razširjanje virov;
 - skupno reševanje problemov;

Razreševanje konfliktov

- **klasični način:**
 - soočanje;
 - avtoritativno razsojanje;
 - zamenjava članov skupin ali posameznikov;
 - organizacijske spremembe;
- **kreativno iskanje rešitve konflikta:**
 - komuniciranje (usmerjanje informacij);
 - pomiritev;
 - osredotočenost na skupen problem;

Doseganje sporazuma

- sprejemljiv mora biti za obe strani;
- strani se obvežeta, da se ga bosta držali;
- vsebuje naj:
 - skupno stališče glede rešitve problema;
 - načine drugačnega ravnanja v bodoče (z obeh strani);
 - dogovor o vzpostavljanju sodelovanja v primeru, če se sporazum prekrši;
 - datum ponovnega pogovora o problemu (oceniti ali je zadovoljivo rešen ali so potrebne še kakšne spremembe);

LITERATURA IN VIRI:

- Brejc, M. Ljudje in organizacija v javni upravi. Visoka upravna šola, Ljubljana, 2002.
- Gruban, B.: Obvladovanje sprememb. GV, Ljubljana, oktober 2000.
- Možina, Stane, Bernik, Jurij, Svetic, Aleš. Osnove managementa – vaje. GEA College – Visoka šola za podjetništvo, Ljubljana, 2004.

- Kralj, Z. Stres: (URL: <http://www.lek.si/slo/skrb-za-zdravje/stres/>), september, 2005.
- http://www.ezdravje.com/si/zivcevje/stres/?v=anketa_stres, september, 2005.
- Looker, T.; Gregson O. Obvladajmo stres. Kaj lahko z razumom storimo proti stresu. Cankarjeva založba, Ljubljana, 1993.
