



# Obvladovanje stresa za krepitev zdravja v trgovinski dejavnosti

Nosilec: Prof. dr. Matej Tušak, Fakulteta za Šport

TRGOVINSKA  
ZBORNICA SLOVENIJE  
Slovenian Chamber of Commerce



Projekt »Promocija zdravja na delovnem mestu v trgovinski dejavnosti« je na podlagi Javnega razpisa za sofinanciranje projektov za promocijo zdravja na delovnem mestu v letu 2013 in 2014 finančno podprl Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije.



# Vsebina predavanj

- Kako prepoznamo stres
- Soočanje in upravljanje s stresom
- Življenje brez stresa
- Reševanje konfliktov
- Praktična vaja
- Diskusija



# Prepoznavjmo stres

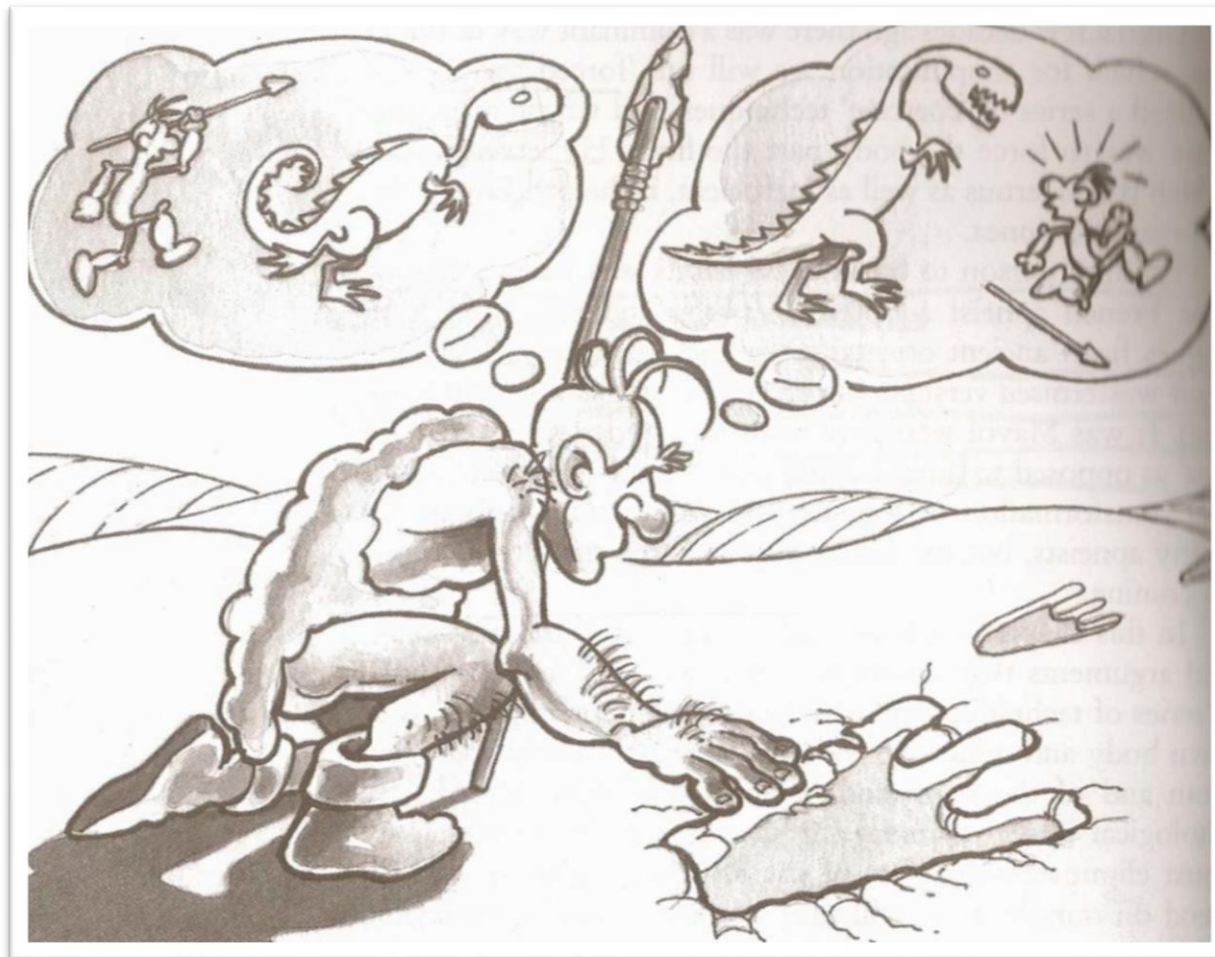


# Kaj je stres?

- Stres je normalna reakcija organizma na ogrožajoče dražljaje iz okolja.
- Stres je fiziološki in psihični odziv posameznika na dogodke in situacije, ki predstavljajo grožnjo ali zahtevajo od posameznika neko prilagoditev.  
(Hans Selye, 1956).
- Stres je stanje vznemirjenosti, ko posameznik interpretira dogodek ali situacijo kot obvladljivo in je s svojimi strategijami spoprijemanja sposoben nadzorovati situacijo.  
(Lazarus, 1966 in 2006).

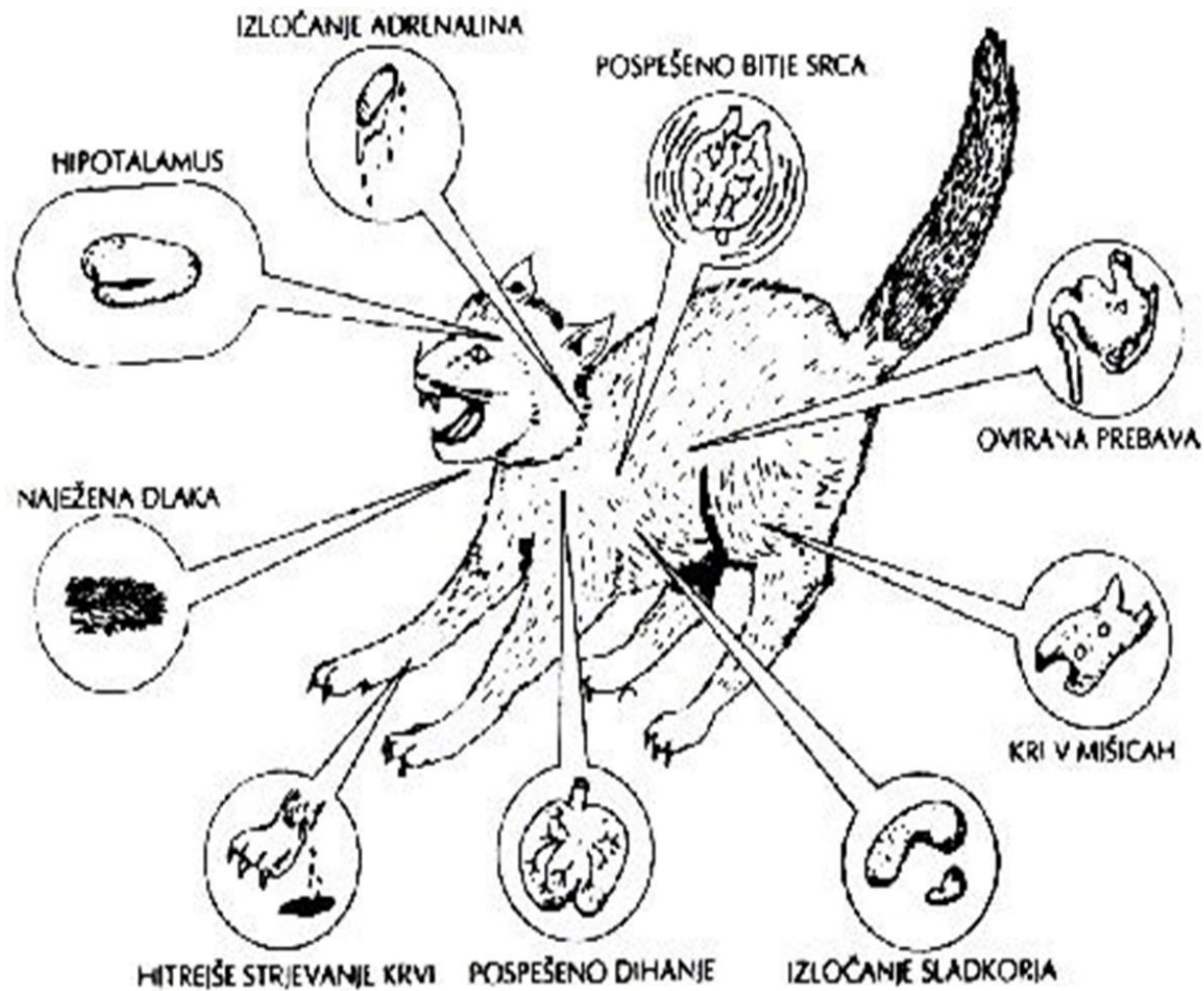


# Boj ali beg





# Telesni znaki stresa





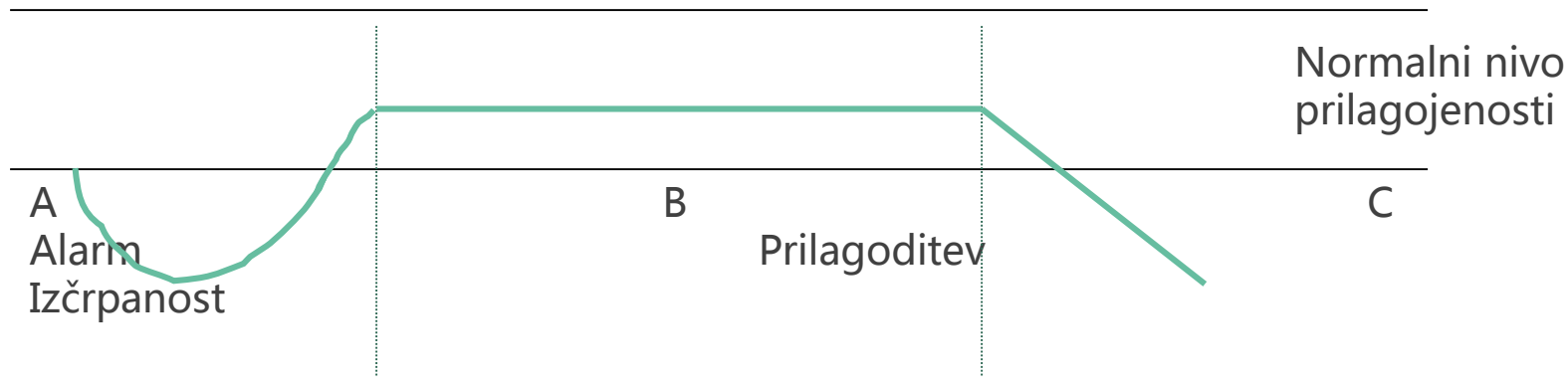
# Simptomi stresa

FIZIOLOŠKI/ TELESNI ZNAKI	VEDENJSKI ZNAKI	EMOCIONALNI ZNAKI
Razbijanje srca, povišanje srčnega utripa, bolečine v prsih	Nepotrpežljivost, vzkipljivost, razdražljivost,	Obupanost, zaskrbljenost, vznemirjenost, občutek nemoči
Zasoplost, cmok v grlu, suha usta	Pomanjkanje interesa in zanimanja zase, za zdravje, prehrano..	Omahljivost, nerazumnost odločitev
Pospešeno in bolj globoko dihanje	Neučinkovitost, neuspešnost	Nezadovoljstvo, dolgočasnost
Prebavne motnje, bruhanje	Zmedenost	Upad samozavesti in samozaupanja
Splošna mišična napetost, bolečine in krči v mišicah	Naglica, hitenje	Težave s koncentracijo, neučinkovito sprejemanje odločitev
Pogostejše uriniranje	Poslabšan občutek za motoriko	Pozabljivost
Nemir, tresenje dlani	Izogibanje družbi	Občutek preobremenjenosti
Potenje rok, vročinski valovi	Motnje spanja	Jeza in agresija
Glavobol	Pomanjkanje energije	Močan vpliv negativnih misli
Nižja periferno telesna temperatura	Nesposobnost učinkovitega dokončanja naloge	



# Faze stresa

(Seyle, 1974)



## FAZA ALRMA

Telo dobi info, da je v stresni situaciji.  
Fiziološki odziv telesa  
Reakcija : boj, beg ali otrpnitev

## FAZA PRILAGAJANJA

Splošni adaptacijski sindrom.  
Telo se skuša pomiriti  
Oseba se spoprime s stresom na vedenjski, mentalni ravni  
Načini spoprijemanja s stresom: konstruktivni ali nekonstruktivni.

## FAZA IZČRPANOSTI

Če se izpostavljenost stresorjem nadaljuje ali posameznik neuspešno rešuje stres, se izčrpajo tudi adaptacijski mehanizmi  
Do izčrpanosti pride nekje od 6 do 8 tednov izpostavljanja stresu,  
Psihosomatske motnje





# Dejstva o stresu

- V Sloveniji slabe tri četrtnine (72%) ljudi poroča o pogostih simptomih stresa na delovnem mestu, le 9% jih poroča, da so stresne situacije zmerne.
- 20% zaposlenih kaže zgodnje znake izgorelosti (kronične utrujenost), 15% je izčrpanih, 5% pa se zlomijo in končajo na bolniškem dopustu (ZDS, 2012).
- 53% Američanov poroča, da pod stresom niso deležni nobene zdravstvene oz strokovne podpore in ne vedo kam se obrniti po pomoč (APA, 2013).



# Trije vidiki stresa

- Okolje: stres kot dražljaj (stresorji)
- Odziv na stres (distres/ eustres)
- Odnos med osebo in stresorjem (soočanje in spoprijemanje s stresom)





# Vzroki stresa na delovnem mestu

Kot najpogostejše vzroke stresa na delovnem mestu zaposleni navajajo:

- prevelike delovne obremenitve
- veliko število delovnih ur (nadure)
- negotovost zaposlitve
- ustrahovanje in nadlegovanje
- pomanjkanje podpore sodelavcev ali nadrejenih pri opravljanju delovnih nalog
- omejene možnosti na vplivanja na lasten način dela
- pomanjkanje jasnosti vlog in odgovornosti

(EU-OSHA, 2013).



# Delovni stres (Mobing)

- Nezdravi pogoji
- Težke ali monotone naloge
- Težave z vlogami
- Težavni medosebni odnosi
- Sodelavci suportivnih nadrejenih manj na bolniški
- “pomagajoči poklici” – burnout
- Socialni pritisk, poniževanje, zbadanje
- Izključevanje – negativna marginalizacija
- Bullyng – trpinčenje, žaljenje



# Soočanje in obvladovanje stresa



# Soočanje s stresom

- vedenje, ki ga ljudje uporabljamo z namenom kako se soočiti s stresom in nam pomaga v dani situaciji funkcionirati bolje
- vedenje s katerim poskušamo uravnavati zahteve z našimi sposobnostmi oz v dani situaciji obvladovati zahteve s sredstvi, ki jih imamo na voljo
- aktiven proces in ne statičen
- uravnavanje čustvene reakcije posameznika na stres
- ni vedno v vsaki situaciji vsaka strategija soočanja s stresom dobra/ slaba
- poznamo konstruktivne in nekonstruktivne načine soočanja s stresom.



# Upravljajmo s stresom

- Spreminjanje/ strukturiranje okolja
- Nadzorovanje stopnje aktivacije
- Spreminjanje negativnih misli
- Redna telesna aktivnost
- Razvoj stresne tolerance



# Spreminjanje in strukturiranje okolja

- Strukturiranje okolja
- Priprava plana/ načrta
- Upravljanje s časom
- To Do list
- Proaktivno soočanje: predvidevanje možnih stresorjev in se na njih čim bolj pripraviti.





# Tehnike sproščanja

- Avtogeni trening
- Progresivna mišična relaksacija
- Hipnoza
- Dihalne vaje
- Biofeedback metoda
- Sistematična desenzitizacija
- Meditacija/ joga
- Ne pozabite na stvari, ki jih radi delate
- Kvaliteten spanec



# Nadzorovanje misli

- Kognitivna rekonstrukcija: preoblikovanje negativnih misli
- Ustavljanje negativnega miselnega toka: STOP!
- Pozitivni samogovor: notranji govor, ki je načrtno pozitiven
- Optimizem 😊
- Samokontrola: notranji lokusu kontrole in zmožnosti odlaganja zadovoljevanja potreb
- Reševanje problemov (problem solving)
- Humor: najbolj konstruktiven način soočanja s stresom.



# Redna telesna aktivnost

- Telesna aktivnost umirja osrednje živčevje
- Šport kot proti utež stresu
- Primerno izbrana!
- Pazimo, da ni pretirana
- Nujna pri pasivnih delovnih mestih
- Pri zelo aktivnih bolj smiselni pasivni počitek



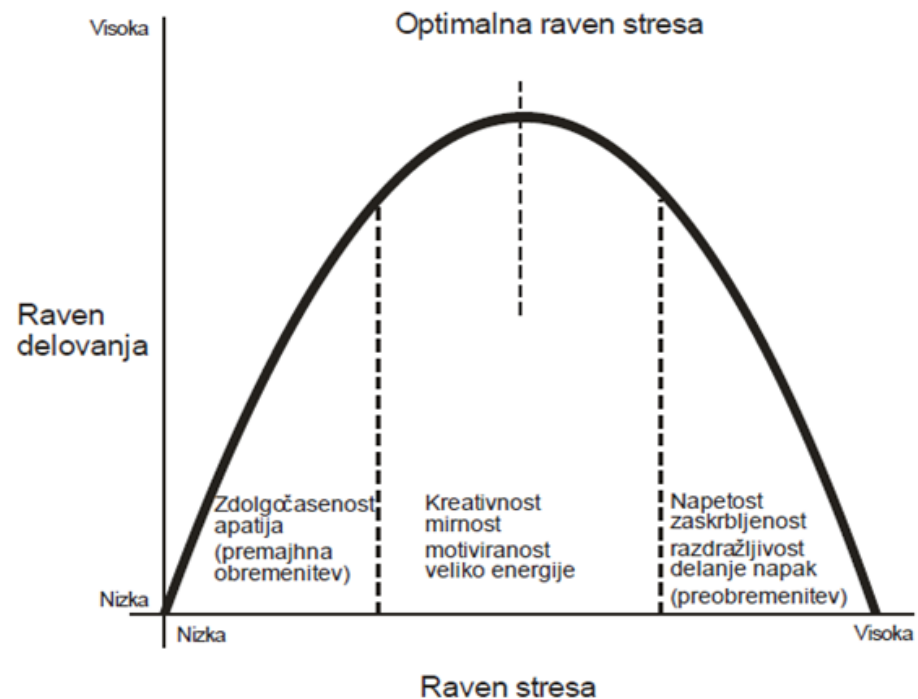
# Življenje brez stresa?

In dodano besedilo k naslovu tega vsebinskega sklopa



# Si res želimo življenja brez stresa?

- Si ga res želimo?
- Si ga sploh predstavljamo?
- Raje se naučimo v stresu reagirati in ga nadzorovati.





# Reševanje konfliktov

In dodano besedilo k naslovu tega vsebinskega sklopa



# Najpogostejši vzroki za konflikt

- Neučinkovito komuniciranje
- Razlike v vrednotah, stališčih in prepričanjih
- Kulturne razlike
- Pravila in predpisi pri delu
- Neustrezno vodenje
- Pomanjkanje znanja ali veščin/sposobnosti
- Percepcija neenake delitve virov
- Medsebojne trenja in zamere
- Razlike v statusu in moči
- Nasprotujoči si cilji
- Pretekli konflikti
- Slaba emocionalna kontrola
- Droge, alkohol



# Reševanje konfliktov

- Ko se znajdemo v konfliktni situaciji, se odločamo o izbiri ustrezne strategije.
- Pri tem je pomembno, kaj želimo doseči in v kolikšni meri:
  - doseči zastavljene cilje ali
  - ohraniti določeno raven medsebojnih odnosov





# Želva: umik



- Da bi se izognili konfliktu, se umaknemo v svoj svet.
- Odpovemo se lastnim ciljem, vendar nas tudi odnos ne zanima. Izognemo se sporni temi in ljudem.
- Prepričani smo, da se konflikta ne splača in ne da rešiti, zato se psihično in fizično umaknemo.
- Za to strategijo naj bi se redko odločali.
- Morda je še najbolj primerna ali smiselna, kadar nismo neposredno vpleteni v konflikt in naš prispevek ne bi bistveno vplival na potek dogajanja.



# Morski pes: prevlada



- Nasprotnika poskušamo prevladati s silo.
- Takim ljudem so najbolj pomembni lastni cilji. Cilj je potrebno doseči za vsako ceno.
- Potrebe in želje drugih jih ne zanimajo.
- Tipičen način reševanja konfliktov zanje je napad. Nasprotnika prestrašijo z dokazovanjem moči in superiornim odnosom.
- Strategije napada ne bi smeli pogosto uporabljati.
- Ukazovalnost in nepopustljivost v obliki absolutne avtoritete sta primerni le v vprašanjih življenja, obstoja ali propada
- Njihovo prepričanje: „Preživijo le najmočnejši“



# Medvedek: prilagajanje



- Zanj je temeljnega pomena odnos, cilji so v drugem planu.
- Želi si, da bi ga imeli drugi radi in da bi jim ugajal
- Konflikte želi rešiti hitro in nasprotja zgladiti.
- Bojazen pred poslabšanjem odnosov ga sili, da pretirano skrbi, da ne bi nasprotnika prizadel.
- Raje se odpove svojim ciljem v zmotnem prepričanju, da tako rešuje dobre odnose
- Tako reševanje konfliktov je primerno izbrati zaradi časovne stiske in predvsem na delovnih mestih, kjer je veliko število strank
- Stalno odpovedovanje lastnim ciljem povzroči nezadovoljstvo in občutek nesposobnosti.
- Njihovo prepričanje: „Konflikti so škodljivi“



# Lisica: kompromis



- Kadar smo srednje zainteresirani za dosego svojih ciljev in si želimo ohraniti tudi znosne odnose, sklepamo kompromise.
- Pripravljeni smo se odpovedati delu svojih ciljev in poskušamo nasprotno stran prepričati, naj ravna podobno.
- Iščemo rešitev, s katero bi obe strani vsaj nekaj pridobili
- Zavedamo se, da idealne rešitve za obe strani ne moremo doseči.
- Za skupno dobro popuščamo v svojih zahtevah in žrtvujemo tudi nekatere vidike dobrih odnosov.
- Prepričanje: „Da kaj pridobiš moraš nekaj žrtvovati.“



# Sova: soočenje



- To strategijo izberemo takrat, ko visoko vrednotimo svoje cilje in zelo spoštujemo tudi medsebojne odnose.
- Na konflikte gledamo kot na rešljive težave, zato si prizadevamo skupaj z nasprotno stranjo poiskati rešitve, ki bi nas privedle do skupnih ciljev in izboljšale odnose.
- Sprejemajo take odločitve, ki pomenijo zadovoljitev obeh strani in razrešujejo čustvene napetosti.
- Obe strani se morata zavedati, da sta v konfliktu.
- Reševanje poteka postopno in vsako stopnjo doseženega sporazuma je treba ovrednotiti, preden nadaljujemo.
- Kvalitetna komunikacija
- Če postane komunikacija zmedena zaradi groženj, laži, obljub ali česa drugega, se reševanje konflikta ustavi.
- Modra strategija z uravnoveženim čustvovanjem.



# Namigi kako rešiti konflikt

- Ni potrebe da bi težili k popolnosti – priznavanje napak
- pomembna je uporaba vseh spretnosti in pravil uspešnega sporočanja, upoštevanje neverbalne komunikacije, uporaba tehnik aktivnega poslušanja in „jaz sporočil“
- povečana količina čustev zmanjšuje sposobnost racionalnega odločanja in delovanja
- sogovorniku je potrebno pokazati spoštovanje, tudi s tem, da ga poslušamo do konca
- pripravljenost na kompromis – stopiti na pol poti do sogovornikovega mnenja
- spremljanje morebitnih močnih, burnih reakcij sogovornika in prilagoditev na način, da ne povzročamo pretirane napetosti.
- izogibamo se sklicevanju na moč (uporaba dobrih informacij, strokovnost, korektnost, pravi odnos ...)



# Diskusija in praktična vaja