



Valsts administrācijas
skola

DARBA BURTNĪCA

"Stresa un konfliktsituāciju risināšana darbā ar klientu"

NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA
Eiropas Sociālais
fonds

I E G U L D Ī J U M S T A V Ā N Ā K O T N Ē



Dienas kārtība

8.30 - 10.45 Nodarbība

10.45 - 11.00 Kafijas pauze

11.00 - 13.15 Nodarbība

Laika sadalījums:



Noteikumi

1.
2.
3.
4.
5.
6.

Konflikts...

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Uzdevums pāros: **Zīmēšana ar vienu zīmuli/pildspalvu**

Sadalās pāros, apsēžas līdzās pie galda. Katram pārim priekšā 1 papīra lapa un 1 rakstāmais. Abi partneri ņem rokā zīmuli (nav svarīgi, kuram roka ir augstāk, kuram zemāk) un cenšas kopīgi kaut ko uzzīmēt. Sarunāties nedrīkst! Pēc 5 minūtēm pāris zīmējuma apakšā uzraksta tā nosaukumu, bet augšējā stūrī – parakstu. Parakstā drīkst būt tikai viens uzvārds.

Jautājumi diskusijai:

- kurš uzsāka zīmēšanu,
- kurš bija iniciators kādai daļai vai tēmai,
- kā zīmēšanas laikā iniciatīva pārgāja no viena dalībnieka pie otra,
- vai bija konkurence un kuras situācijas to izsauca,
- kādos apstākļos viss noritēja gludi, bez aizķeršanās,
- kurš labāk jutās vadošā lomā, bet kurš –vadāmā,
- kādas savu plānu realizēšanas stratēģijas dalībnieki pamanīja,
- kā radās nosaukums un paraksts.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Conflictus (lat. val.) – sadursme.

Konflikts – pretēju vēlmju, interešu, viedokļu, pozīciju un mērķu sadursme.

Konflikts – nopietnas nesaskaņas, strīds, sarežģījumi, asas domstarpības.



Konflikts rodas, ja vienā jautājuma pastāv divi vai vairāki atšķirīgi, savstarpēji konkurējoši viedokļi.

Bieži konflikta laikā cilvēki sarunā daudz lieka, apvainojoša. Konflikts netiek atrisināts, bet attiecības tiek sabojātas, pat izbeigtas.

Atceries!

Konfliktā vienmēr ir iesaistītas vismaz divas puses!
Konflikti ir neizbēgama dzīves sastāvdaļa!



Tradicionāli aprakstot un runājot par konfliktiem, pētnieki akcentē divus konfliktu aspektus:

- priekšmetisko – saistītu ar problēmu (situāciju), kas rada konfliktu un tās risināšanu;
- emocionālo – ataino konflikta dalībnieku emocijas, izjūtas, pārdzīvojumus.

Pētījumi liecina, ka vīrieši biežāk velta piepūli tieši stresa pamatā esošās problēmas risināšanai (tātad – izvēlas problēmas risināšanas stratēģiju).

Savukārt sievietes galvenokārt piepūli velta tam, lai vadītu savas emocionālās reakcijas uz stresu (tātad – izvēlas emocionāli orientēto stratēģiju).

Konfliktu cēloņi

Konflikta izcelsmes pamatā ir noteikts cēlonis. Visbiežāk konflikta cēloņus iedala: **objektīvos un subjektīvos**. Tomēr apmēram 70% gadījumos ir grūtības noteikt, vai cēlonis ir objektīvs vai subjektīvs. Visbiežāk konfliktu cēloņi ir:

- **Cilvēku atšķirīgi uzskati, domas par vienu un to pašu jautājumu.** Klients uzskata, ka nav apkalpots profesionāli, klientu apkalpošanas speciālists uzskata, ka ir.
- **Atšķirīgi resursi.** Pie resursiem pieder arī informācija, zināšanas, apdāvinātība, naudas resursi. u.c.
- **Atšķirīgi veidi psiholoģisko vajadzību realizēšanā.** Ikvienam cilvēkam ir svarīgi (vajadzīgi) būt mīlētam, pieņemtam, nozīmīgam, atbildīgam. Bet šīs vajadzības cilvēki realizē dažādos veidos.
- **Atšķirīga vērtību orientācija.** Vieniem ir svarīgi iegūt lielu materiālu bagātību, citi bagātību saskata zināšanās, citiem svarīga ir karjera utt.
- **Psiholoģiskā nesaderība.** Neapzināta pret otru cilvēku vērsta nepatika.
- **Rakstura vai temperamenta īpašības.** Tās var radīt grūtības savstarpējā sadarbībā, radīt konfliktu. Īpaši, ja šīs īpašības tiek akcentētas, pārspīlētas no uztveramā puses.
- **Slēpta konkurence.** Cilvēks slēpj savus patiesos mērķus un to sasniegšanai lieto neētiskas metodes (baumu izplatīšanu, šantāžu, informācijas sagrozīšanu, draudēšanu u.c.).
- **Atšķirīgas intereses, mērķi.** Klientu apkalpošanas speciālista mērķis – panākt atbilstību, klienta – izvairīties no papildus izdevumiem.
- **Cilvēka iekšējie konflikti.** Iekšējie konflikti rada paaugstinātu spriedzi, stresu, kas savukārt noved pie neadekvātas situācijas novērtēšanas, visbiežāk mazāk nozīmīgu detaļu pārspīlēšanas. Tas, savukārt, izraisa starppersonālos konfliktus.
- **Dažāda veida problēmas.** Veselības, materiālās, problēmas ģimenē, darbā u.t.t.

Kurš Tavuprāt ir galvenais cēlonis (cēloņi) konfliktsituācijām ar klientiem?

.....

.....

.....

.....

.....

Kā pazīt konfliktu?

Konfliktu attīstības stadijas

Konflikts savā attīstībā iziet cauri noteiktām stadijām, tās visas nav obligātas, kāda no tām var izpalikt, arī to ilgums var mainīties, taču secība vienmēr ir šāda:

1. **pirmskonflikta situācija** (iekšējais diskomforts, iekšējā sajūta).

.....

.....

.....

.....

.....

2. **incidents** – attiecībās (situācijā) rodas aizvien vairāk sīkumi, kuri sāk kaitināt; viena puse sāk uztvert otru pusi kā šķērslī savu mērķu sasniegšanā, vai - kā savas intereses apdraudošu, viens otru uzskata par pretnieku.

.....

.....

.....

.....

.....

3. **eskalācija – konflikta saasināšanās** (pārpratumu stadija) – netiek skaidri paustas domas, „ieslēdzas” emocijas, konflikts ir acīmredzams. Katra puse sāk veidot savu priekšstatu par radušos situāciju. Šie priekšstati vienmēr ir atšķirīgi un dziļi subjektīvi. Savu izturēšanos katra puse uztver kā gatavību sadarboties, otra puse tiek uztverta kā puse, kas nevēlas risināt konfliktu.

.....

.....

.....

.....

.....

!!! šajā stadijā notiek vai nu konflikta pastiprināšanas vai pavājināšanas

situāciju var mainīt, ja konfliktu sāk risināt, ja nē, tad

4. **kulminācija, krīze** – konflikts nav atrisināts, sasprindzinājums, emocijas netiek kontrolētas, cilvēki šķiras.

.....

.....

.....

.....

.....

!!! arī šajā stadijā situāciju var mainīt, ja konfliktu sāk risināt (šajā stadijā konfliktu atrisināt ir daudz grūtāk nekā iepriekšējā)

5. **konflikta nobeigums** – konfliktu vai nu atrisina, vai nē. Konflikta iznākums ir tas iespaids, kādu tas atstāj uz abu pušu attiecībām vai sadarbību.

.....

.....

.....

.....

.....

6. **pēckonflikta situācija** – konflikta sekas.

.....

.....

.....

.....

.....

Konfliktu risināšanas „četrus soļus” metode

Teorētiski šī ir viena no efektīvākajām metodēm konflikta risinājuma panākšanai un jāatzīst, ka šī metode pietiekami labi darbojas arī praktiskajā dzīvē, lai gan - ne vienmēr 100% .

1. Būt gatavam runāt ar cilvēku!

Tas nozīmē būt gatavam komunikācijai un aprunāties ar oponentu. Jāievēro divi pamatlikumi. Pirmais – neatkāpties no sarunu iespējas un neizvairīties no komunikācijas. Otrais: neizmanto draudus un varu, lai uzvarētu. Mēs varam būt spējīgi kontrolēt savu izturēšanos, pat, ja otrs cilvēks izraisa spēcīgas antipātijas.

Pirmā soļa realizācija var prasīt diezgan ilgu laiku, jo sākumā otra konfliktējošā persona bieži nemaz var nevēlēties diskutēt par jebkādiem konflikta atrisināšanas variantiem. Svarīgi neizmanto draudus, bet argumentus, kas norādītu uz šādas sarunas noderīgumu ikvienai no pusēm.

2. Klusums un vieta, kur neviens netraucē.

Tas nozīmē atrast laiku un vietu, kur šī saruna varētu notikt tā, lai neviens netraucētu.

3. Pati saruna.

Abiem tās dalībniekiem ir jāseko, lai netiktu pārkāpti abi pirmā soļa nosacījumi un jāatbalsta konstruktīvas reakcijas no oponenta puses.

Spriedze neapšaubāmi ir abām pusēm, tādēļ mēģiniet to kļedēt sarunas laikā, atbalstot otras puses izvirzītās samierināšanās reakcijas, ja vien tās jums der un neraisa iebildumus. Nenoraidiet priekšlikumus spīta dēļ! Tas dos panākumus!

4. Vienošanās. Tai būtu jābūt:

- sabalansētai – neviens nav ne uzvarētājs, ne zaudētājs;
- cilvēcīgai – cieņa, cieņa un vēlreiz cieņa vienam pret otru;
- nozīmīgākos konflikta gadījumos fiksētai – piemēram, ierakstītai, lai vajadzības gadījumā to būtu viegli atsaukt atmiņā.

Ikviena strīda veiksmīgam atrisinājumam nepieciešams radīt otram sajūtu, ka esi uz sadarbību noskaņots. Parādot savu pozitīvo (vai vismaz neitrālo) attieksmi pret otru, viņam vairs nav iemesla „turēt jaunu prātu”, protams, ja vien konflikts nav lielāks par tā saucamo vidējo konflikta līmeni – sadursmi, kas ikdienā tieši vai netieši skar ikvienu no mums.

.....

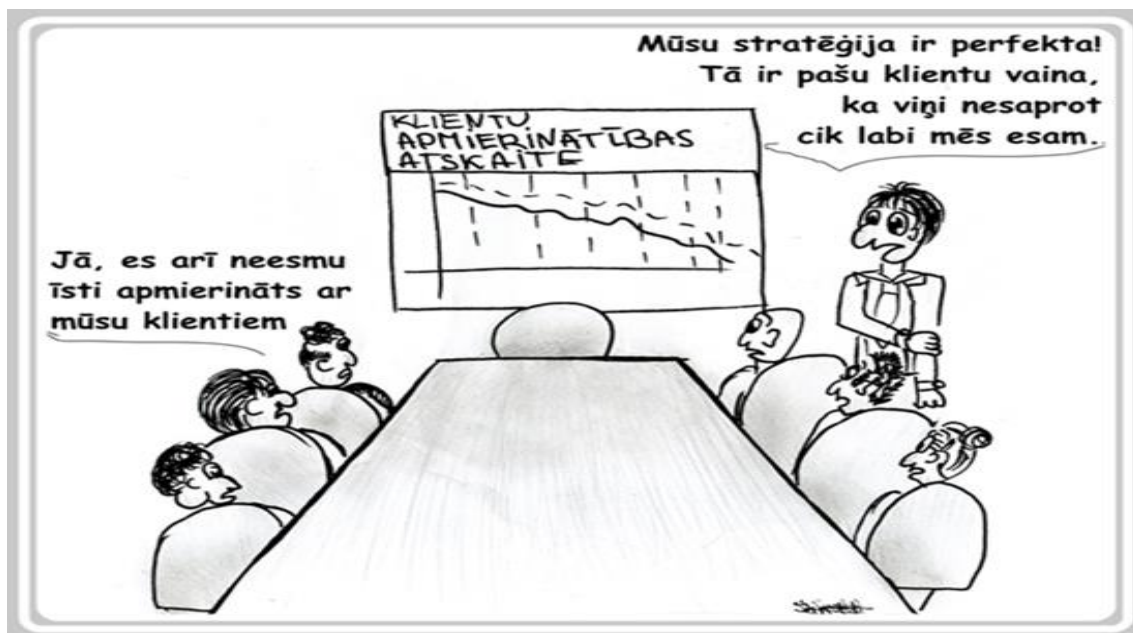
.....

.....

.....

.....

Konfliktu vadīšanas veidi



Konfliktu vadība nepieciešama, lai atrisinātu nesaskaņas, pretrunas un sadursmes, kas rodas visos līmeņos gan pašā iestādē, gan starp iestādi un tās klientiem, iestādi un darbiniekiem, līderi un komandu, gan starp komandas locekļiem.

Konfliktu novēršanā izmanto piecas taktikas. Neviena no tām neder visām dzīves situācijām. Tāpēc ir svarīgi izkopt prasmi izraudzīties katram gadījumam piemērotāko risinājumu. Katram cilvēkam kāds no šiem veidiem patīk un padodas labāk, kāds sliktāk, taču ir svarīgi apgūt arī tos veidus, kas sagādā grūtības vai nepatīk.

- 1) Konkurence vai pakļaušana
- 2) Pielāgošanās vai pakļaušanās
- 3) Izvairīšanās jeb aiziešana
- 4) Kompromiss
- 5) Sadarbības stils

Ikvienai no stratēģijām ir savas pozitīvās un negatīvās puses.

Konkurence (pakļaušana)

Uzvarēt – zaudēt pieeja. Konkurenci visbiežāk izvēlas stiprākā puse, kurai ir vairāk resursu (augstāks sociālais statuss, vairāk informācijas, lielāka vara u.c.) un lielākas iespējas realizēt savas intereses. Katra puse uzskata, ka tai ir 100% taisnība. Otrai pusei tiek uzstādīti stingri nosacījumi. Ja abas puses izmanto šo stratēģiju, tad neviens no oponentiem nerēķinās ar otra interesēm, vajadzībām. Bīstami šai

gadījumā ir tas, ka brīdī, kad visi racionālie argumenti ir izsmelti, puses var pāriet uz personiskiem apvainojumiem, cieņas aizskaršanu un informācijas sagrozīšanu. Šo situāciju vislabāk raksturo teiciens:

„Mērķis attaisno līdzekļus.” Konkurence rada izteiktu stresu. To parasti izvēlas:

- spēcīgas, dominējošas, valdonīgas, kontrolējošas personības;
- cilvēki, kuri ir izmisuma vai bezizejas situācijā, ar augstu motivāciju aizstāvēt savas intereses.

Modelē situāciju: kā atrisinātos Tava izvēlētā konfliktsituācija ar klientu (darbinieku/kolēģi), ja Tu konflikta risināšanā izmantotu konkurences jeb pakļaušanas stratēģiju. Kādas būtu sekas?

.....

.....

.....

.....

.....

Pielāgošanās vai pakļaušana

Pielāgošanās vai pakļaušanās nozīmē piekāpšanos. Šī taktika apmierina vienas konfliktējošās puses intereses. Stratēģijas pozitīvā puse ir tajā, ka saglabājas attiecības. Viņiem galvenā nav vara, bet gan perspektīva. Tomēr, ja cilvēks vienmēr piekāpjas, tad bīstamība slēpjas tajā, ka viņš nerūpējas par savām interesēm. Ar laiku var rasties t.s. „eksploatācijas izjūta”. Reizēm piekāpšanās var būt slēpta, lai nezaudētu kaut ko sev ļoti būtisku, piemēram, darbu.

Modelē situāciju: kā atrisinātos Tava izvēlētā konfliktsituācija ar klientu (darbinieku/kolēģi), ja Tu konflikta risināšanā izmantotu pakļaušanās jeb pielāgošanās stratēģiju. Kādas būtu sekas?

.....

.....

.....

.....

.....

Izvairīšanās (aiziešana no konflikta)

Apzinoties situāciju kā konfliktsituāciju, novērtējot savas iespējas, resursus, gala iznākumu, viens no konflikta dalībniekiem var pieņemt lēmumu izbeigt attiecības (aiziet no situācijas). Izejas forma var būt dažāda, piemēram, darba maiņa, atteikšanās no pretenzijām, konfliktu novirza vadītājam u.c. Tādējādi konflikts izzudīs, jo nebūs viens no konflikta dalībniekiem (izzudīs cēlonis, pretnostādījums). Daudzi konfliktu dalībnieki orientējas tieši uz to, ka otrs aizies no konflikta.

Daži dalībnieki izvēlas izvairīšanās uzvedību (nav laika, nav īstā vieta utt.). Konflikts netiek risināts. Tomēr tiek iegūts laiks. Laiks ļauj iegūt papildu informāciju, vienam no partneriem „atdzist”, var notikt konflikta devalvācija (konflikts zaudē savu aktualitāti). Tomēr tādas taktikas rezultāta pretrunas var uzkrāties un konflikts var padziļināties, cilvēks, izvairoties, nerūpējas par savām vajadzībām.

Modelē situāciju: kā atrisinātos Tava izvēlēta konfliktsituācija ar klientu (darbinieku/kolēģi), ja Tu konflikta risināšanā izmantotu izvairīšanās jeb aiziešanas stratēģiju. Kādas būtu sekas?

.....

.....

.....

.....

.....

Kompromiss

Kompromiss ir savstarpēja piekāpšanās. Tā ir plaši izplatīta stratēģija. Katra no pusēm upurē daļu no savām interesēm otra labā. Bet tai pat laikā neviens no viņiem nezaudē visu, atstājot iespējas turpmākai darbībai. Visbiežāk jau izvēloties šo stratēģiju oponenti zina ko viņi grib panākt un kā to izdarīt. Tiek saglabātas arī labas savstarpējās attiecības oponentu starpā, kas nodrošina tālāko sadarbību. Tomēr, lai arī kompromiss ir samērā laba konfliktu risināšanas stratēģija, tomēr tā slēpj sevī arī dažas negatīvās iezīmes - ne vienmēr puses spēj izvērtēt vai oponents konflikta laikā upurē tik pat nozīmīgas intereses kā otrs un, vai uzsākot konfliktu otra puse izvirza objektīvas prasības.

Kompromiss paredz manipulēšanas iespējas nākotnē, perspektīvā, tāpēc vēlākā sadarbībā tas jāņem vērā.

Modelē situāciju: kā atrisinātos Tava izvēlētā konfliktsituācija ar klientu (darbinieku/kolēģi), ja Tu konflikta risināšanā izmantotu kompromisa stratēģiju. Kādas būtu sekas?

.....

.....

.....

.....

.....

Sadarbība

Uzvarētāja – uzvarētāja taktika – abas puses var būt ieguvējas. Tā ir vislabākā un viskonstruktīvākā no konflikta risināšanas stratēģijām, jo katrs no dalībniekiem saņem maksimāli iespējamo. Tomēr, lai to pielietotu, aktīvi jāmeklē veidus, kā varētu vienoties, abpusēji piemēroties, respektēt vienu otru. Šai pieejai ir nepieciešams ilgāks laiks un vēlēšanās no abu partneru puses sadarboties. Šai stratēģijai raksturīgs tas, ka ne vien tiek atrisināts konflikts, bet veidojas savstarpēja uzticēšanās, stingrs pamats savstarpējai sadarbībai perspektīvā.

Modelē situāciju: kā atrisinātos Tava izvēlētā konfliktsituācija ar klientu (darbinieku/kolēģi), ja Tu konflikta risināšanā izmantotu sadarbības stratēģiju. Kādas būtu sekas?

.....

.....

.....

.....

.....

Kura Tavuprāt bija vislabākā konflikta risināšanas pieeja Tavā izvēlētajā konfliktsituācijā?

.....

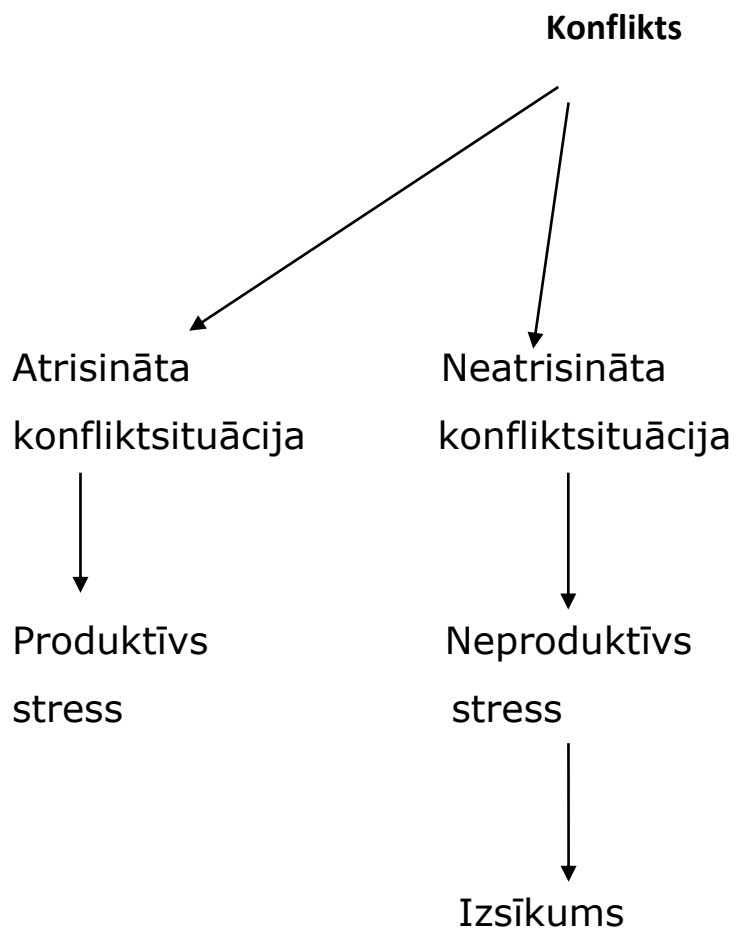
.....

.....

.....

.....

Konflikta rašanos var novērst, bet, ja konflikts radies, to nepieciešams atrisināt. Konflikts pats nekad neatrisinās, tikai var rasties dažādi sarežģījumi.



Atceries!

Konfliktu risināšana lielākoties ir gan problēmas risināšana, gan emociju risināšana.



Lai konfliktu padarītu caurskatāmu un risināmu, ir jāizslēdz emocijas! ***"Podziņu, lūdzu, parādiet podziņu, ar kuru izslēgt emocijas!"***

Vai tas ir labākais veids, ***ja esmu dzīvs cilvēks, un zinu, ka emocijas uzkrāt ir slikti?*** Izslēgtās emocijas ar laiku pārvēršas par bumbu ar laika degli un tad notiek neparedzamais.

Protams, panākt ar varu var daudz, taču tā ir sakne nākamajam konfliktam, jau citā līmenī.

Manas pārdomas ...

.....

.....

.....

.....

.....

Konflikti vienmēr darbojas kā spriedzes paaugstinātāji jeb stresori. Konfliktus risinot, spriedze mazinās. Tomēr, ja konflikti netiek risināti, spriedze paaugstinās un darbs var tikt pat pilnībā paralizēts, kas neapšaubāmi rada vēl lielāku stresu un atsaucas uz visām cilvēka dzīves sfērām.

Stress

Joprojām nav vispārpieņemta stresa definīcija, nav arī visaptverošas stresa teorijas, kas apskatītu visus stresa aspektus:

- bioloģiskos;
- psiholoģiskos;
- garīgos.

Vārds „**stress**” tulkojumā no angļu valodas nozīmē *spiediens, sasprindzinājums, piepūle*. Latviešu valodā bieži vārdu „stress”, tulko kā *trauksme, spriedze*. Tai pat laikā sadzīvē ar vārdu „stress” tiek apzīmēta gan slikta pašsajūta, gan slikts garastāvoklis. Ar stresu parasti tiek apzīmēts kaut kas slikts, nevēlams, kā emocija, kas nav vēlama. Bet tas ir mīts, jo bieži vien arī pozitīvi dzīves notikumi izraisa stresu.

Stress – cilvēka vai dzīvnieka organisma un psihs kompleksveidīga reakcija uz stresoriem – dažādiem nelabvēlīgiem ārējiem un iekšējiem faktoriem (aukstumu, badu, psihiskām un fiziskām traumām, starojumu, asiņošanu, infekciju utt.); stress mobilizē organisma enerģētiskās rezerves, spēcīgi aktivizē fizioloģiskās un psihiskās norises.

Stresors – stresa cēlonis.

Ir divi stresoru veidi:

1. **Stresori, kas saistīti ar ekstrēmām situācijām** (nāvi, invaliditāti, darba zaudējumu, nelaimes gadījumu, kā arī situāciju, kad cilvēks ir liecinieks tam, ka kaut kas no minētā ir noticis ar viņa tuvinieku).
2. **Stresori, kas vāji un ilgstoši iedarbojas uz cilvēku**, negatīvi ietekmējot viņa fizisko, emocionālo, mentālo un garīgo pašsajūtu.

Stresa teorijas pamatlicējs Hans Selje (*Hans Selye*) uzskatīja, ka **stress ir nespecifiska organisma reakcija uz ikvienu organismam izvirzītu prasību**. Organisma reakcijas nespecifiskums saistīts ar to, ka:

1. Tiek pārkārtota visu orgānu un orgānu sistēmu darbība. Izmaiņas rada hormonālās sistēmas darbība.
2. Stresa reakcijas rašanās nav saistīta ar dzimumu, t.i., gan sievišķam, gan vīrišķam dzimumam raksturīgs stress.
3. Stress iespējams ikvienā vecumā – embrijam, jaundzimušajam, zīdainim, bērnam, pusaudzim, jauniešiem, pieaugušam, vecam cilvēkam. Atšķirības būs notiekošajās reakcijās.

Vairums zinātnieku uzskata, ka stress ir mehānisms, kas palīdz cilvēkam adaptēties ārējās un iekšējās vides izmaiņām, nosacījumiem. Tas ietver gan:

- **pozitīvas izmaiņas** (Cilvēks var ilgstoši (aktīvās dzīves laikā) veiksmīgi pielāgoties straujām ārējās un iekšējās vides izmaiņām. Šai laikā organisms mobilizē savus resursus.).
- **gan negatīvas izmaiņas** organismā (izjauc organisma dabīgo līdzsvaru. Izmaiņas organismā ietver gan fiziskus ievainojumus, gan dažāda veida slimības, gan emocionālus, mentālus un garīgus traucējumus).

Cilvēka dzīve nav iedomājama bez stresa, tomēr ikviens stress maina cilvēka izjūtas, īpaši cilvēka labsajūtu.

Stresa veidi

1. Hiperstress – stāvoklis, kad cilvēks ir pārsniedzis savas pielāgošanās spējas. Tas var radīt ievērojamas izmaiņas organisma fizioloģisko funkciju un psihi darbībā (psihosomatiskas slimības, uzmanības koncentrācijas traucējumus, atmiņas pasliktināšanos, domāšanas traucējumus, var būt arī runas traucējumi u.c.). Hiperstress var rasties, ja:

- stresora iedarbība ir ļoti spēcīga (parasti īslaicīga);
- stresora iedarbība var nebūt spēcīga, bet kairinājums ir ilgstošs, tiek ļoti pārslogota adaptīvā sistēma. Lai arī stresora vienreizēja iedarbība neizsauc nekādas izmaiņas organisma darbībā, tam darbojoties ilgstoši notiek summācijas efekts, t.i., pat ļoti niecīga iedarbība darbojoties ilgstoši rada spēcīgu iedarbību. Piemēram, ja cilvēkam uz galvas uzpil ūdens piliens, to var pat nepamanīt, bet ja uz galvas ilgu laiku vienā un tai pat vietā pilina ūdeni – tas izraisa ļoti spēcīgas sāpes. Tas var rasties arī ilgstošas pārslodzes gadījumā darbā, gan arī tad, ja ir ilgstoši nelabvēlīgs vides emocionālais klimats, piemēram, ģimenē.

2. Hipostress – kad cilvēks cieš no sevis pašrealizācijas trūkuma. Tam raksturīgs nekustīgums, vienaldzība, garlaicība. Cilvēks it kā cieš no stresoru trūkuma, jo ilgstoši ir uzturējies komforta zonā. Cilvēks zaudē aktivitāti, neizvirza jaunus mērķus, viņam trūkst motivācijas kaut ko darīt, mainīt savā dzīvē.

3. Ei-stress – organisma mobilizācija. Šai laikā organisms strādā efektīvi, racionāli izmantojot resursus, lai pielāgotos apstākļiem. Tās rezultāts ir adaptācija. Šis stress nodrošina kvalitatīvu un ātru cilvēka darbību. Ei-stress ir tas, ko sauc par labo stresu. Tomēr jāatceras, ka mūsu organisma resursi ir

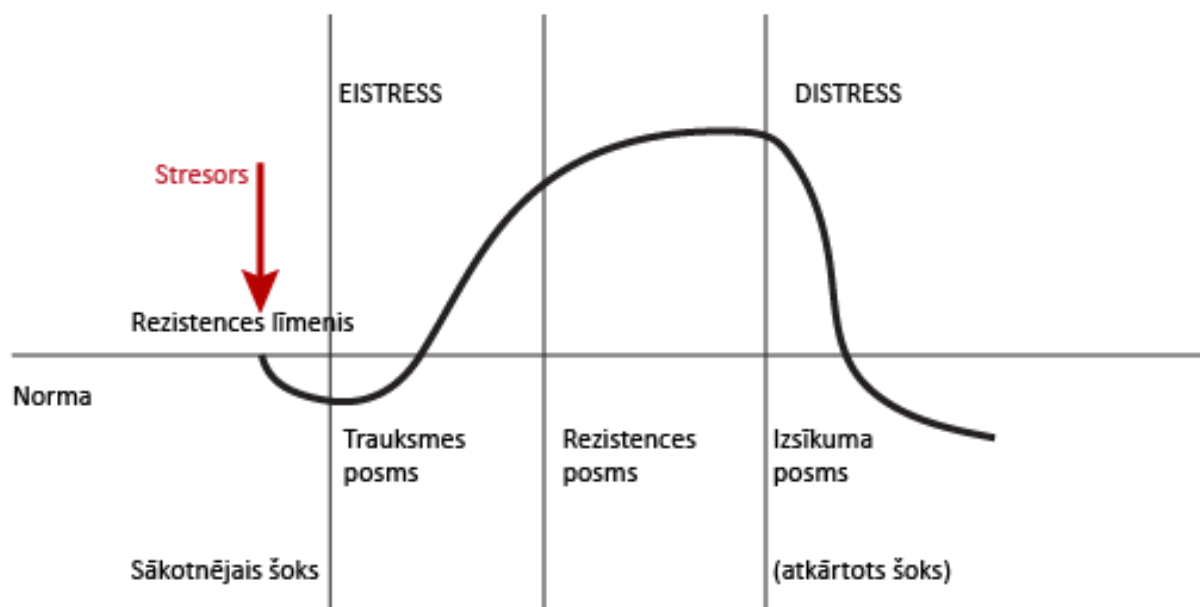
ierobežoti, tāpēc ikviens darbs būtu jāierobežo laikā. Darbam jāmijas ar atpūtu, kuras laikā tiek atjaunoti organisma resursi.

4. Di – stress - izsīkums. Tas rada nelabvēlīgas izmaiņas organisma un psihi darbībā un var novest pie organisma bojāejas. Visbiežāk tieši šis stresa veids ir kā cēlonis psihosomatiskām slimībām. Bez tam, bieži rodas situācijas, ka it kā „atgriežas” tās psihosomatiskās slimības, kas ei-stresa stadijā izzudušas. Pie kam slimību izpausmes ir spēcīgākas, izmaiņas dziļākas, grūtāk ārstējamas.

Stresa stadijas:

- 1) Trauksmes posms;
- 2) Rezistences posms (adaptācijas, noturīguma posms);
- 3) Izsīkums.

Organisma rezistences izmaiņu dinamika stresa gadījumā



Stresa vadīšana

Stresa vadīšanā nav iedomājama bez diviem būtiskiem aspektiem:

1. Jāievēro sistēmiska pieeja.
2. Jāpārzina stresa vadīšanas posmi (stadijas), jāzina kādas tehnikas kurā posmā jāpielieto, jāizmanto šīs tehnikas ikdienā.

Dažādās teorijās šo sistēmisko pieeju izskata dažādi. Salīdzinājumam 2 modeļi:

Enerģijas vadīšanas modelis

Katram cilvēkam ir četras enerģijas dimensijas un ir ļoti būtiski **mērķtiecīgi** vadīt enerģiju katrā no šīm četrām dimensijām:

1. Fiziskā dimensija
2. Emocionālā dimensija
3. Mentālā dimensija
4. Garīgā dimensija

Enerģijas virzība sākas virzienā no augšas uz leju. Virzība sākas ar to, ko Jūs uzskatāt par lielu (fundamentālu) vērtību, vērtību, par ko Jūs esat gatavs iestāties. Tas ir spēks, kas rada visas pārējās virzības.

Garīgajā dimensijā es skaidri apzinos, kāpēc es esmu, kas es esmu un ko es gribu.

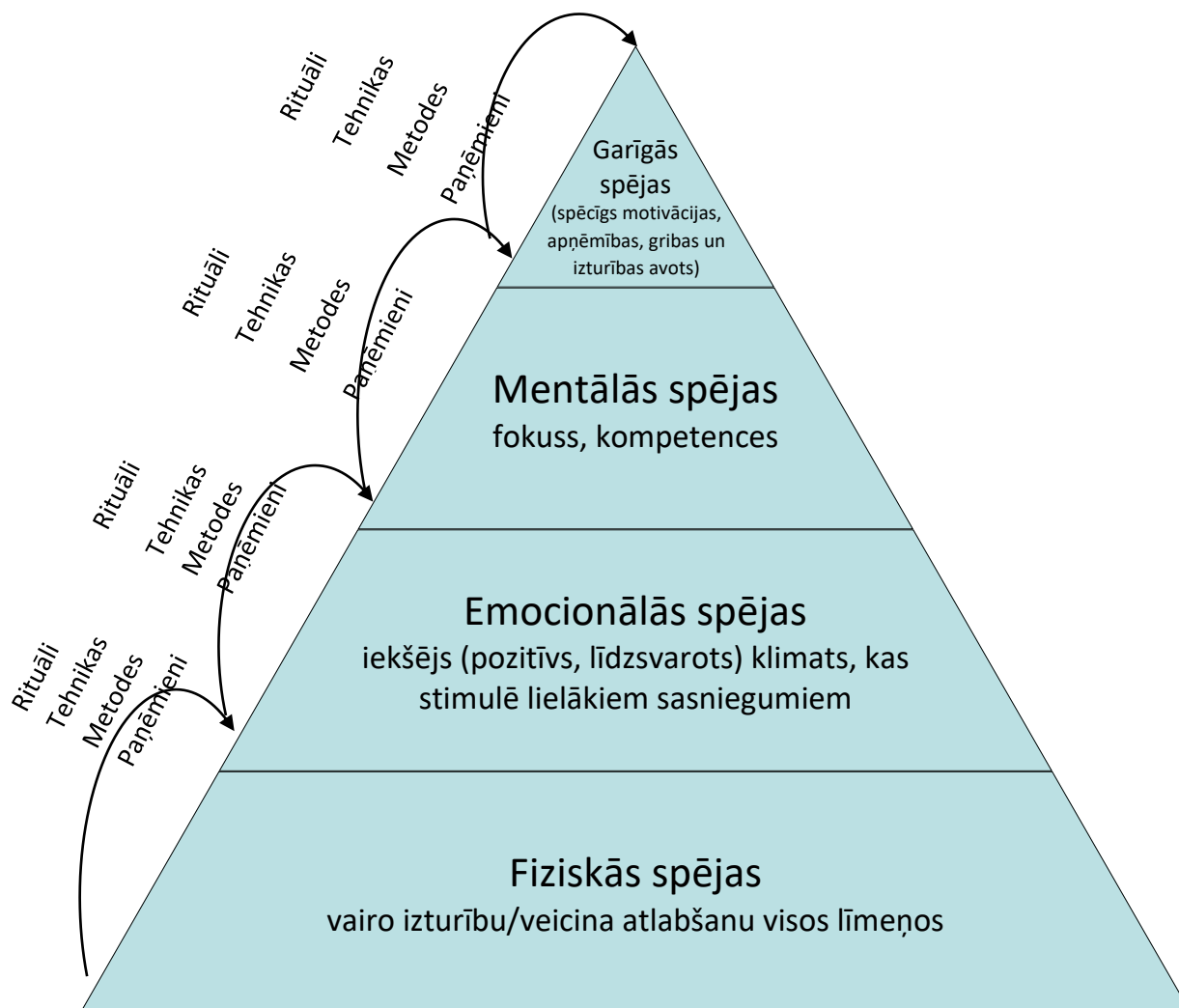
Mentālajā – fokus, kompetences, spējas, lai to sasniegtu.

Emocionālajā - man patīk tas, ko es daru

Fiziskajā – man pietiek fiziskās enerģijas to visu realizēt.

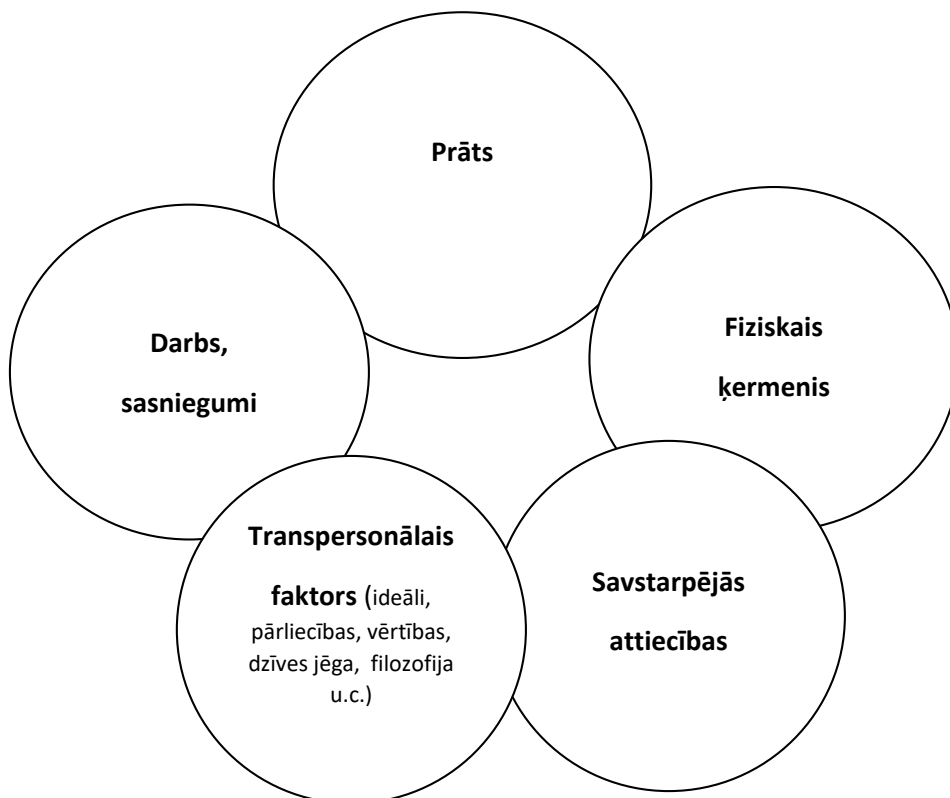
Katrā dimensijā cilvēks uzkrāj (vai neuzkrāj) noteiktu enerģijas kvalitāti un kapacitāti, ko izmanto dažādās dzīves situācijās (tai skaitā – stresa situācijās). Jo lielāka kapacitāte un kvalitatīvāka enerģija, jo labāka stresa vadīšana.

Enerģijas vadīšanas modelis



Sintoniskais modelis

Būt sintoniskam nozīmē radīt harmoniju starp savas personības struktūras sastāvdaļām. Stresa menedžmentā neizpaliek neviens no šiem pieciem aspektiem. Vienotu sistēmu kopā veido ķermenis, prāts, darbs, savstarpējās attiecības un uzskati. Cilvēkam, kurš vēlas vadīt stresu, jāpievērš uzmanību visām piecām sastāvdaļām, taču nav iespējams novilkt precīzu šķirtni vai sabalansētības pakāpi starp tām. Iespējams, ka „ideālo līdzsvaru” izdodas iegūt tikai mūža nogalē.



Neatkarīgi no tā, kuru modeli mēs izskatām, katra no konkrētā modeļa sistēmas šķautnēm vai dimensijām ir nozīmīga stresa vadīšanā un iemaņu apgūšanā, gan mainot dzīves paradumus, gan pieņemot dzīves mainīgās norises. Šīs šķautnes darbojas kā vienas sistēmas sastāvdaļas, kurā vienas daļas pārslodze (vai atstāšana novārtā) ietekmē citu sistēmas daļu aktivitāti.

Paņēmieni, kas palīdz vadīt stresu katrā no enerģijas vadīšanas līmeņiem/personības šķautnēm

Enerģijas vadīšanas līmenis vai Personības šķautne	Rituāli/tehnikas/metodes/paņēmieni, kas palīdz stresa vadīšanā
Fiziskā dimensija vai Fiziskais ķermenis	Veselīgs uzturs, fiziskie vingrinājumi (kustības), svaigs gaiss, labs miegs, izvairīšanās no mazkustīga dzīvesveida, „dziļā” atlābināšanās, iztēles vingrinājumi, meditācija u.c.
Emocionālā dimensija vai Savstarpējās attiecības	Iztēles vingrinājumi, attieksmes trenēšana, meditācija, sociālās atbalsta grupas (ģimene, draugi) izveidošana, attīstīt un uzturēt pozitīvas attiecības ar sev vissvarīgākajiem cilvēkiem, emociju izlāde, mūzika, māksla u.t.t.
Mentālā dimensija vai Prāts	Iztēles vingrinājumi, meditācijas, pozitīva pašiedvesma, pozitīvā domāšana, prāta trenēšana u.c.
Garīgā dimensija Vai Transpersonālais faktors	Vērtību izvērtējums, dzīves filozofijas attīstīšana, iztēles vingrinājumi, augstāko vērtību meklējumi, pašrealizācija, vieduma attīstīšana, dzīves jēgas meklējumi, meditācija u.c.
Darbs, sasniegumi	Laika plānošana, prioritāšu noteikšana, mērķa izvirzīšana, iztēles vingrinājumi, meditācija, priecāties par saviem sasniegumiem u.c.

Stresa vadīšanas posmi

1.pamata posms jeb pirmās palīdzības paņēmieni, kas nekavējoties smazina spriedzi un nervozitāti, piemēram (elpošana („ātrā ” palīdzība), pauze, pozitīvā iztēle, muskuļu atslābināšana, pozitīvā pašiedvesma).

2. Spēku atgūšanas, atjaunošanās posms – prasa dažas praktiskas iemaņas, lai atvieglotu pārdzīvojumu (meditācija, pašapziņas celšana, pozitīvā domāšana, pozitīva iekšējā klimata uzturēšana, atpūta, emociju izlāde, būt ar cilvēkiem, kuri Jums ir patīkami, darīt lietas, kas patīk, psihoterapeita/psihologa palīdzība, vaļasprieki u.c.).

3. Dzīves bagātināšanas posms – dažādu darbību kopums, kas palīdz radīt imunitāti pret stresu (dzīves filozofija, veselīgs dzīvesveids, laika menedžments, mājas darbu vienkāršošana, dzīves jēgas meklējumi, augstākās vērtības, mākla, kultūra, pēc iespējas vairāk darīt to, kas dara laimīgu u.c.).

Stresa vadīšana – tas nozīmē aptvert šos trīs stresa vadīšanas posmus vienotā veselumā, katrā no posmiem pielietojot īpašas tehnikas. Stresa vadīšana nebeidzas ne pirmajā, ne arī otrajā posmā. Stresa vadīšana – tas nozīmē ievērot sistēmisku un kompleksu pieeju, skatot cilvēku kā vienotu veselumu.

Praktiskais uzdevums: **Esošās situācijas novērtēšana un stresa vadīšanas plāna izstrāde**

1. Izvēlēties vienu no piedāvātajiem modeļiem.
2. Novērtēt skalā no 1 līdz 10 izvēlēta modeļa katru dimensiju/personības šķautni.

Energijas vadīšanas modelis	Balles	Sintoniskais modelis	Balles
Fiziskā dimensija		Fiziskais ķermenis	
Emocionālā dimensija		Savstarpējās attiecības	
Mentālā dimensija		Prāts	
Garīgā dimensija		Transpersonālais faktots	
		Darbs, sasniegumi	

3. Izstrādāt savu individuālo stresa vadīšanas plānu, ņemot vērā novērtēšanas rezultātus.

Energijas vadīšanas līmenis vai Personības šķautne	Ko konkrētu es darīšu, lai ikdienā labāk vadītu stresu
Fiziskā dimensija vai Fiziskais ķermenis	
Emocionālā dimensija vai Savstarpējās attiecības	
Mentālā dimensija vai Prāts	
Garīgā dimensija Vai Transpersonālais faktors	
Darbs, sasniegumi	

Emocionālās inteligences nozīme konfliktu un stresa vadīšanā

Jūsu „zelta kārts” konfliktu un stresa vadīšanā - emocionālā inteligence.

Tu vadi emocijas vai tās vada Tevi?

Atceries!

Tev vienmēr ir iespēja izvēlēties – vai nu Tu pārvaldi savas emocijas vai arī

tās pārvalda Tevi?

Jā, tas nav viegli, bet ir iespējams!



Emocionālā inteligence ir cilvēka personīgo emociju pašizpratnes rādītājs. Strādājot ar savas emocionālās inteligences attīstīšanu, cilvēks vienlaikus trenē arī emociju, jūtu un domāšanas sfēras.

Emocionālo inteligenci ikvienam indivīdam var izmērīt ar EQ jeb emocionālās inteligences koeficientu. EQ tiek mērīts, novērtējot cilvēka **apzinātās** emocijas un jūtas. Lielākā daļa emociju cilvēkam ir neapzinātas un tās mēdz „izlauzties uz āru”. Svarīgi zināt, kā tās kontrolēt, lai līdz ar jūtām un pašregulācijas procesiem varētu uzlabot emocionālās inteligences rādītājus.



Trīs galvenie (bet ne vienīgie) emocionālās inteliģences aspekti ir:

emocijas, jūtas un pašregulācija  **APZINĀTAS emocijas, jūtas un pašregulācija**

Emocijas ir īslaicīgs subjektīvs pārdzīvojums, kas rodas kā atbilde uz noteiktu situāciju.

10 fundamentālās emocijas:

- **pozitīvās** – interese, prieks, pārsteigums
- **negatīvās** – bēdas, dusmas, riebums, nicinājums, bailes, kauns, vaina

Jūtas ir emocionālie procesi, kas nodrošina cilvēka attieksmi pret sevi, citiem un sabiedrību kopumā.

Jūtas rodas pārmaiņu dēļ gan smadzenēs, gan ķermenī (piemēram, sirds ritma paātrināšanās vai palēnināšanās, elpošanas izmaiņas), reaģējot uz emocionālu pirmavotu. Sajūtot stresu ir svarīgi vienmērīgi, lēni elpot, jo tas aktivizē miera sajūtu un attiecīgos reģionus smadzenēs. Jūtas, atšķirībā no emocijām, ir ilgstošs un noturīgs pārdzīvojumu kopums. Jūtas cilvēks var izjust tikai attiecībā pret kādu vai kaut ko, bet emocijas var rasties patstāvīgi.

Pašregulācija – emociju un jūtu vadīšana un kontrole. Šī aspekta pamata elements ir paškontrolē, ko var panākt, praktizējot pozitīvu domāšanu un strādājot pie emociju atpazīšanas un apzināšanās.

Jo labāk attīstīta emocionālā inteliģence, jo cilvēks labāk apzinās, kas ir tas, kas viņā izraisa pozitīvas un kas negatīvas izjūtas. Tās var būt saistītas ar daudz ko – ar vērtībām, attieksmi, pārliecību, vajadzībām, tomēr svarīgi ir atcerēties galveno, proti, ikvienam no mums ir iespēja izvēlēties – vai nu tu pārvaldi savas emocijas vai arī tās pārvalda tevi. Mēs varam uz lietām reaģēt divējādi – impulsīvi vai apzināti. **Apzināti** – tāpat nevis vienkārši ļauties emocijām, bet uzņemties atbildību par savu reakciju.

Cilvēka gatavība uzņemties personīgo atbildību par savu reakciju tad arī ir būtiska emocionālās inteliģences pazīme.

Emocionālā inteliģence nozīmē, ka drosmei pateikt patiesību jābūt integrētai ar rūpēm par otru cilvēku. Bērnu audzināšanā tas tiek izvērtēts kā – mīlestība un ierobežojumi, kas nozīmē, ka vecākiem ir jābūt gādīgiem pret bērnu, bet vienlaikus arī stingriem. Teoloģijā to var atpazīt vārdos – žēlastība un patiesība. Psiholoģijā tiek pieminēts vārdu salikums autentiskums un mīlestība, kas nozīmē būt patiesam un gādīgam. **Klientu apkalpošanā tas nozīmē, ka klientam svarīgas (lai arī iespējams, negatīvas) lietas, par kurām ir nepieciešams atklāti runāt, tiek pateiktas, bet to dara tādā veidā, ka cilvēks jūt, ka par viņu tiek gādāts.** Tas nozīmē spēt atklāti diskutēt par problēmu, bet vienlaicīgi rūpēties par to, lai saglabātu labas attiecības ar cilvēku (būt cilvēcīgam).

Jauna paraduma veidošana.

Paradumi – mūsu ikdienas rīcība, kuru tieši ietekmē mūsu pārlicības, pieņēmumi un vērtības.

Dažādos avotos ir minēts dažāds nepieciešamo dienu skaits jauna paradumu izveidošanai. Vieni apgalvo, ka jaunu ieradumu var ieviest septiņās dienās, citi trīsdesmit. Inese Prisjolkova, kura ir radījusi projektu 100 apņemšanās dienas saka: "Atšķirībā no tā, ko dažādos pētījumos secinājuši psihologi, es eksperimentējot esmu secinājusi, ka paradumi (ieradumi) neveidojas ne divdesmit vienas, ne piecdesmit, pat ne sešdesmit dienu laikā. Paradums, ko apzināti mēģinām ieviest, ikdienā iedzīvojas tikai pēc astoņdesmit sešām, astoņdesmit deviņām dienām. "

Kādu jaunu paradumu Tu gribētu ieviest savā ikdienā, lai veiksmīgāk vadītu konfliktus un stresu? Pamato, kāpēc tieši šo paradumu?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Daži „Zelta likumi” jaunu paradumu veidošanai:

1. Vienlaikus maini tikai vienu ieradumu. Nemēģini mainīt visu uzreiz!
2. Izveido plānu, tai skaitā, ielāno neveiksmes.
3. Sāc pamazām, maziem soļiem. Sāc ar tik maz, cik iespējams. Lēni un pamatīgi izdarītas izmaiņas saglabājas ilgi.
4. Atkārtoti uzvedību.
5. Jauno ieradumu ir labi sasaistīt ar kādu veco (jau esošo) ieradumu.
6. Ja ir iespēja, veido tādu jaunu ieradumu, kas Tev patīk.
7. Atrodi partneri vai domu biedru grupu (atbalsta grupa), kas arī vēlas mainīt ieradumus. Grūtos brīžos jūs varēsiet viens otru atbalstīt.
8. Rēķinies ar pretestību.
9. Aizvieto zaudēto negatīvo ieradumu ar tādu pozitīvu ieradumu, kas apmierina to vajadzību, kuru apmierināja negatīvais ieradums.
10. Atalgo sevi!

Dzīvi maina minūtes!



Metodika (tests) „Konfliktējoša – nekonfliktējoša personība”

Instrukcija: Jums tiek piedāvāti apgalvojumi. Izvēlaties vienu no piedāvātiem variantiem. Izvēlēto atbildes variantu apzīmējiet ar „+”

Aptauja:

1. Iztēlojieties, ka sabiedriskajā transportā izcēlies strīds. Kā jūs rīkosieties:
 - a) neiejauksieties strīdā;
 - b) iejauksieties un atbalstīsiet to, kuram taisnība;
 - c) iejauksieties un aizstāvēsiet savu situācijas vērtējumu.
2. Sanāksmes laikā jūs kritizējat vadītāju par pieļautām kļūdām:
 - a) nē, jūs to nedarīsiet;
 - b) jā, bet tas būs saistīts ar jūsu personisko attieksmi pret vadītāju;
 - c) jūs vienmēr izsāki kritiku par pieļautām kļūdām.
3. Jūsu tiešais vadītājs iepazīstina ar darba plānu, kurš jums neliekas pareizs. Vai jūs piedāvāsi savu izstrādāto plānu, kurš jums šķiet labāks:
 - a) ja citi jūs atbalstīs, tad jā;
 - b) protams, jūs atbalstīsiet savu plānu;
 - c) baidiet, ka kritikas dēļ, jums var rasties nepatīkšanas.
4. Vai jums patīk strīdēties ar kolēģiem, draugiem:
 - a) tikai ar tiem, kuri neapvainojas un strīdi nebojā jūsu savstarpējās attiecības;
 - b) jā, bet tikai par svarīgiem, principiāliem jautājumiem;
 - c) jūs strīdieties ar visiem un par katru sīkumu.
5. Kāds jums stāvēt rindā cenšas „aizlīst” priekšā:
 - a) uzskatiet, ka neesiet sliktāks par viņu, un arī centīsieties apiet rindu;
 - b) būsi sašutis, bet to neizrādīsi;
 - c) atklāti izteiksi savu sašutumu.
6. Ja jūsu domas būs izšķirošas kādā strīdā, kā jūs rīkosieties:

- a) izteiksieties gan par pozitīvo, gan negatīvo priekšlikumā;
 - b) izteiksieties par pozitīvo un ieteiksiet vēl padomāt;
 - c) tikai kritizēsiet ideju.
7. Jūsu sieva (vīrs) visu laiku jums pārmet izšķērdību, bet pati/-s pērk dārgas lietas. Viņa/-š vēlas uzzināt jūsu domas par viņas/-a pēdējo pirkumu:
- Ko jūs viņai/-am teiksiet:
- a) jūs atbalstīsiet pirkumu, ka tas sievai (vīram) sagādājis prieku;
 - b) ka šī lieta ir bezgaumīga;
 - c) nosodīsiet viņu (izteiksiet visu, ko par to domājat).
8. Jūs ceļā satiekat pusaudžus, kuri smēķē. Kā jūs reaģēsiet:
- a) nodomāsi: „ Kāpēc svešu bērnu dēļ bojāt sev garastāvokli?”;
 - b) izteiksiet viņiem aizrādījumu;
 - c) nosodīsiet viņus (izteiksiet visu, ko par to domājat).
9. Jūs konstatējat, ka restorānā oficiants jūs ir apkrāpis:
- a) tādā gadījumā jūs nedosiet dzeramnaudu, kuru jau iepriekš sagatavojāt;
 - b) palūgsiet, lai vēlreiz pārskaita summu jūsu klātbūtnē;
 - c) sarīkosiet skandālu.
10. Viesnīcā ir slikta apkalpošana. Kā jūs izpaudīsiet savu sašutumu:
- a) izteiksiet savas pretenzijas administratoram;
 - b) sūdzēsieties par administratoru, lai viņš tiktu sodīts;
 - c) „izgāzīsiet” savu neapmierinātību uz apkalpojošo personālu.
11. Strīdā ar savu dēlu pusaudzi, jūs konstatējat, ka viņam ir taisnība. Vai jūs atzīsiet savu kļūdu:
- a) nē;
 - b) protams atzīsiet;
 - c) kāda gan būs vecāka autoritāte, ja kļūdu atzīsiet?

Rezultātu apstrāde: katrs no atbilstošajiem variantiem saņem noteiktu balļu skaitu:

a – 4 balles; b – 2 balles; c – 0 balles. Saskaitiet iegūtās balles.

Secinājumi:

- ja esat ieguvis no 30 -44 balles, tad jums nepatīk konflikti, jūs cenšaties izvairīties no kritiskām situācijām, būt laipns pret apkārtējiem, bet ne vienmēr atsakieties palīdzēt;
- ja summa ir no 15 – 29 ballēm, tad jūs esiet konfliktējoša personība. Jūs neatlaidīgi aizstāviet savu viedokli, domas, neskatoties ar to, kā tas ietekmēs jūsu darba var personiskās attiecības ar cilvēkiem. Par to jūs ciena.
- Ja summa ir no 10 – 14 ballēm, tad jūs pats provocējat konfliktus, meklējat strīdu iemeslus, jums patīk kritizēt, uzspiest savas domas apkārtējiem. Īsi sakot, jūs esiet skandālists.