

Strategije prevladavanja konflikata i stresa

Ida Huremović

Šta je stres?

- Svaki zahtjev za novim prilagođavanjem koji je izazvan poremećajem organske i psihičke ravnoteže;
- Stresori – činioci koji dovode do stresa (psihički i fizički);
- Adaptacioni sindrom – opšta reakcija na izmijenjene uslove sredine (Hans Seli)
- 3 stadijuma ovog sindroma:
 - stadijum alarma
 - stadijum otpora
 - stadijum iscrpljenja

Strategije prevladavanja stresa

- prevladavanje usmjereno na problem i prevladavanje usmjereno na emocije (Lazarus i Folkman, 2004.)
- Strategije prevladavanja usmjerene na problem podrazumijevaju:
 1. Definisanje problema
 2. Traženje alternativnih rješenja
 3. Odmjeravanje određenih mogućnosti (gubitak ili dobitak)
 4. Odabir jednog rješenja i
 5. Stupanje u akciju
- 2 podgrupe ovih strategija:
 1. Cilj je promjena okoline
 2. Cilj je promjena samog sebe

– Strategije prevladavanja usmjerene na emocije podrazumijevaju:

1. Izbjegavanje
2. Minimiziranje
3. Distanciranje negativnih događaja

– Cilj – regulacija afekata, održavanje nade i optimizma kao i odbijanje prihvatanja najgoreg

– Amirkhan – CSI – indikator strategija prevladavanja, 3 dimenzije:

- Prevladavanje usmjereno na problem
- Traženje socijalne podrške
- Izbjegavanje





Parker i Endler:

- Prevladavanje usmjereno na problem – preduzimanje konkretnih aktivnosti za rješavanje problema
- Prevladavanje usmjereno na emocije – kontrola nad svojim emocijama i ponovno uspostavljanje emocionalne ravnoteže
- Prevladavanje usmjereno na izbjegavanje – udaljavanje od izvora stresa ili od psihičkih i tjelesnih reakcija na uzrok stresa



U okviru treće dimenzije - 2 kategorije:

- DISTRAKCIJA- skretanje pažnje i fokusiranje na nove zadatke
- DIVERZIJA- usmjerenost na socijalnu interakciju i traženje socijalne podrške

*Jedna strategija ne isključuje primjenu druge

Dimenzije ličnosti i strategije prevladavanja stresa

Ajzenkove dimenzije ličnosti

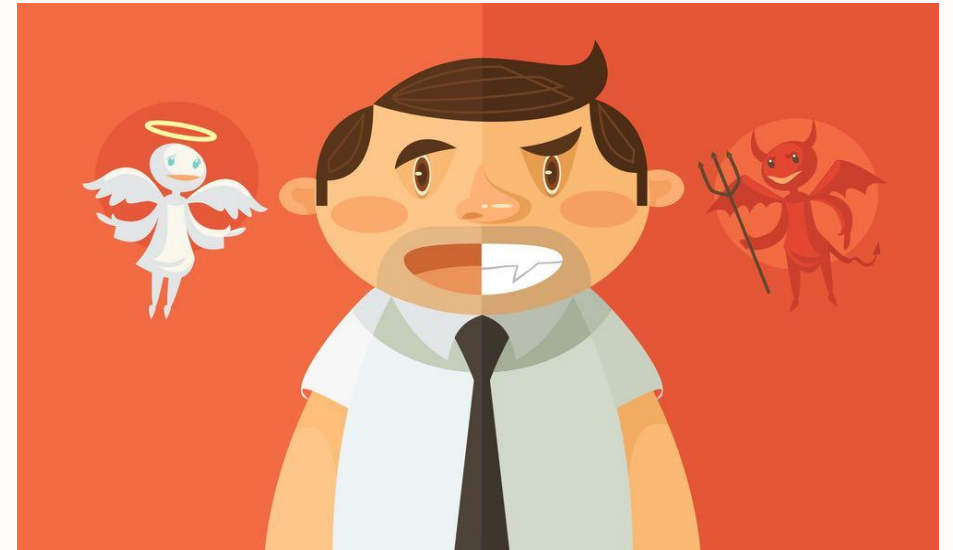
- **Neuroticizam** – sklonost tumačenja događaja kao prijetećih i opasnih
- Doživljavanje raznih negativnih emocija u većoj mjeri
- Prevladavanje stresa – strategija usmjerena na izbjegavanje
- **Ekstraverzija** – optimistično reagovanje na različite stresore
- Racionalne akcije, pozitivno mišljenje, optimistička reinterpretacija
- Prevladavanje stresa – strategija usmjerena na problem
- **Psihoticizam**
- Sklonost ka upotrebi psihoaktivnih supstanci, duvana i alkohola
- Prevladavanje stresa – strategije usmjerene na emocije i izbjegavanje

Petofaktorski model ličnosti

- **Otvorenost** – kreativne osobe, maštovite, fleksibilne, znatiželjne
- Manje se oslanjaju na vjeru
- U prevladavanju stresa koriste humor i pozitivnu procjenu događaja
- **Savesnost** – uporne osobe, pouzdane, samodisciplinovane, organizovane
- Prevladavanje stresa – strategija usmjerena na problem
- **Prijatnost** – osobe izražavaju sklonost ka pozitivnoj procjeni situacije
- Prevladavanje stresa – traženjem socijalne podrške

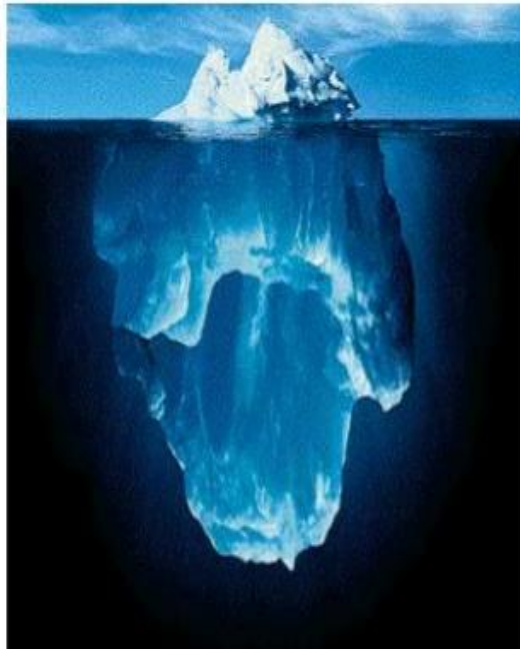
Konflikti

- Konflikt je pojava u međuljudskim odnosima i može biti rezultat nezadovoljenih potreba, suprotstavljenih stavova, vrijednosti (duhovnih, kulturnih, ličnih), suprotstavljenih interesa.
- Jezgro konflikta je uvijek neka nezadovoljena potreba.



Pred konfliktni period

The Iceberg of Conflict



Issues

Personalities
Emotions
Interests
Needs
Desires
Self-Perceptions
Self-Esteem
Hidden Expectations
Unresolved Issues from Past

Cloke & Goldsmith

- Period latentnog, prikrivenog konflikta. Osobe nijesu svjesne šta se zapravo dešava ali imaju suprotstavljene ciljeve. U ovoj fazi traže se uzroci konflikta.
- Konflikt nije neizbježan, do njega ne mora doći.
- Ilustracija sa ledenim brijegom pokazuje koliko je u konfliktu stvari "ispod površine" - prećutanih ili podrazumijevanih a vidi se da ih je mnogo više nego onih koje su poznate, "iznad površine".



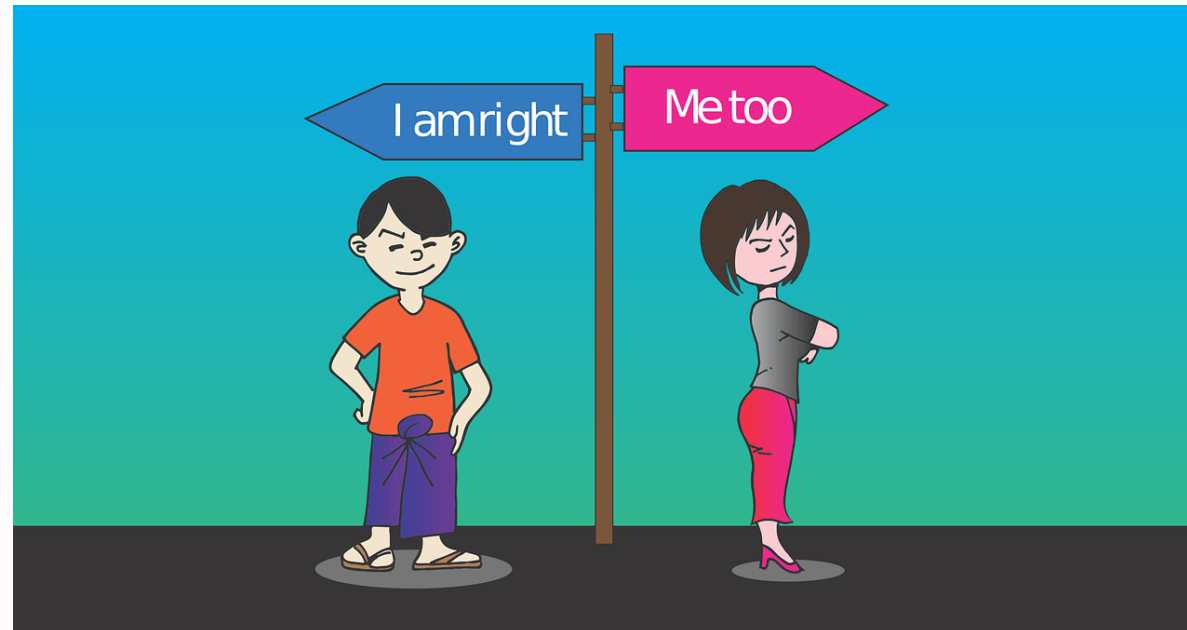
Konfrontacija



- U fazi konfrontacije strane su svjesne konflikta, ne mogu da nađu konstruktivan dogovor i javno izražavaju neprijateljstvo.
- Konflikt doživljavaju i opažaju na svoj način, što je veoma bitno jer opažanjem konflikta učesnici mu daju smisao i značenje. Od toga dalje zavisi njihovo ponašanje u konfliktu.
- I emocije koje se uključuju su u skladu sa načinom kako je ko razumio smisao konflikta.
- Javljaju se emocije koje često prate konflikte: bijes, anksioznost, napetost, frustraciju i tenziju.
- U ovoj fazi učesnici personalizuju konflikt, identifikuju suparničku stranu (osoba ili grupa) i razvijaju negativna osjećanja prema njoj. Ipak nema otvorene akcije ni jedne strane u konfliktu.

Kriza

- Faza konflikta u kojoj se iznose i brane uvjerenja – otvoreni konflikt. Sukobljene strane okrivljuju jedna drugu i čini im se da nema izlaza iz konflikta. Čini se da mnoge teme niču ni od kuda. Konflikt sada može da pređe u nasilje, sukobljene strane sklone su da povrijede ili unište jedna drugu.



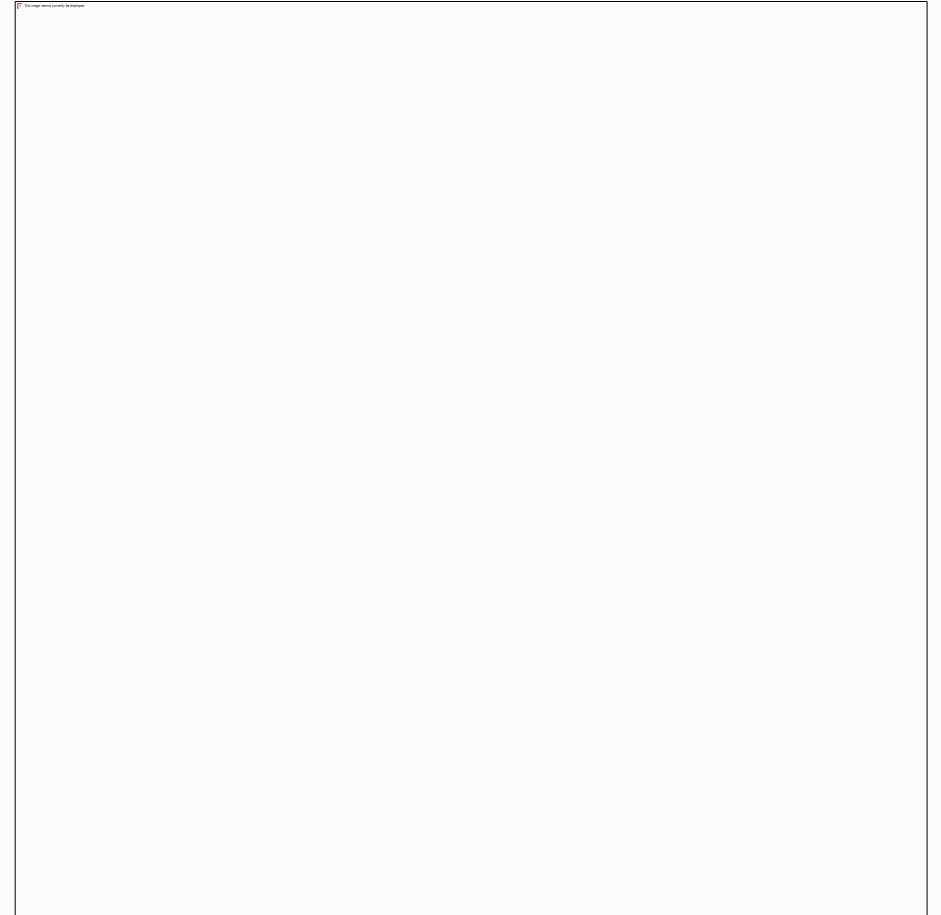
Razrješenje

- Postaje jasno da konflikt nije dobar pristup problemu i da se sukob samo produbljuje. Počinje se razmišljati o prestanku konflikta, mogućim rješenjima. Nekada strane u konfliktu rješavaju sukob same a nekad uz pomoć posrednika.



Postkonfliktni period

- Uspostavljeni su novi odnosi između strana u konfliktu, uzroci konflikta su otklonjeni i pronađeno je rješenje.



Strategije rješavanja konflikata

- **Popuštanje** – “Nije važno” ili “Sačekaćemo da vidimo kako će se situacija razvijati”.
- **Povlačenje** – “Ako je tebi važno toliko, neću ti smetati”.
- **Dominacija, takmičenje** – “Biće kako ja kažem ili nikako”.
- **Kompromis** – “Dobro neka sad ostane ovako ali sljedeći put ćemo uraditi drugačije”.
- **Saradnja** – “Mora da postoji način da riješimo ovo zajedno”.




- *Strategija prilagođavanja* se najviše koristi kada je pitanje važnije za druge nego za nas, kao gest “dobre volje”.

Neprihvatljiva je kad izaziva ogorčenost ili se koristi po navici da se zadobije prihvatanje (ishod može biti nisko samopoštovanje).

- *Strategija izbjegavanja* se koristi kada nam nisu važni ni lični ni interesi grupe, uopšte interesi drugih strana u konfliktu, kada je pitanje sporedno ili su druga mnogo teža.

Ne treba je koristiti kada nam je stalo do problema ili odnosa, nije dobro da je navika u rješavanju jer se nagomilava bijes.



- *Strategija kompromisa* često je rezultat visoke zabrinutosti za svoje ili interese svog tima, ali i dovoljne brige za interese drugih. Nije dobro rješenje ako su posljedice veoma teške za osobu, tj. ako je kompromisom mnogo izgubila.

- *Strategija nadmetanja* prisutna je kod velike zainteresovanosti za interese lične ili svoje grupe, a vrlo male za interese partnera u sukobu, kada je potrebno donijeti odluku a ne očuvati odnos. Neprikladno je koristiti je kad nije ni pokušana saradnja, kad je saradnja neophodna i značajna, kad se bespotrebno narušava samopoštovanje drugih.

- *Strategija saradnje* koristi se kada je obostrano dobitna kombinacija i najbolja, jednako važnim se smatraju i svoji i partnerski interesi, koristi se uvijek kada se daje veliki značaj interesima drugih – posebno interesima šire zajednice. Ne može se koristiti kad nema dovoljno vremena, pitanje o kom se radi nije naročito značajno.

Hvala na pažnji!

