

## DODATEK K ZLOŽENKI



# TRGOVINKO

## USPOSABLJA:

### **KAKO RAVNATI V PRIMERU NASILJA TRETJIH OSEB IN OBVLADOVATI STRES NA DELOVNEM MESTU?**

V okviru projekta »Trgovinko usposablja: Kako ravnati v primeru nasilja tretjih oseb in obvladovati stres na delovnem mestu?« je bilo od meseca aprila do junija 2016 izvedenih šest brezplačnih strokovnih usposabljanj po vseh večjih krajih v Sloveniji. Na podlagi zbranih predlogov in mnenj številnih udeležencev vam v nadaljevanju predstavljamo dopolnitev projektne zloženke v elektronski obliki, ki vsebuje konkretne rešitve zaznanih težav udeležencev usposabljanj v praksi.

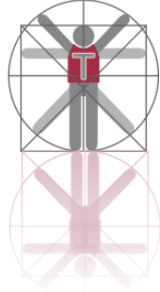


### **REŠEVANJE REKLAMACIJ IN PRITOŽB POTROŠNIKOV V PODJETJU**

**doc. dr. Simona Šarotar Žižek in Barbara Gnilšak, univ. dipl. prav., TZS**

Podjetja v praksi dajejo velik pomen reklamacijam in pritožbam potrošnikov, ker v njih vidijo priložnost, da odpravijo evidentirane pomanjkljivosti, ki se pojavljajo pri njihovem poslovanju. Potrošniku pa je s tem dana možnost, da zaradi napake ali pomanjkljivosti na izdelku, uveljavlja svoje pravice.

Reklamacije manjših vrednosti se običajno rešujejo v posameznih organizacijskih enotah - prodajalnah, kot so na primer zamenjave blaga, popravila blaga, vračila kupnin v manjših zneskih, dobropisi, v primeru reklamacij večjih vrednosti pa se le-te lahko rešujejo tudi z vključevanjem ostalih enot podjetja. Reklamacije in pritožbe se rešujejo v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov, njihov namen pa je, da se odpravijo evidentirane neskladnosti v izdelku ali storitvah. Samo reševanje reklamacij in pritožb mora potekati korektno, hitro, strpno in strokovno, kar tudi zmanjša možnosti za pojav nasilja s strani tretjih oseb.



## 1. Postopek reševanja reklamacije

Ko zaposleni s strani potrošnika prejme reklamacijo, jo mora evidentirati in posredovati pristojnemu delavcu ali odgovorni osebi v podjetju, da jo lahko razreši. Običajno je to poslovodja poslovalnice, v kateri je bil izdelek ali storitev prodana. Reklamacije se rešujejo dosledno v skladu z zahtevami zakonodaje, poslovne prakse in lastnih notranjih predpisov podjetja. Ko poslovodja evidentira reklamacijo, definira vrsto napake ali težave, ter način, kako bodo nastalo situacijo razreševali. Pri prejetih reklamacijah si je potrebno zabeležiti datum prejema reklamacije, način reševanja le-te in tudi odziv potrošnika na samo predlagano rešitev. V primeru napak na izdelkih le-te običajno rešujemo z dobavitelji teh izdelkov, kateri tudi sporočijo, kako rešiti nastale napake, ki jih potrošnik reklamira ali uveljavlja.

Prav tako se lahko zgodi, da potrošnik reklamira določen izdelek ali storitev brez računa. V tem primeru račun ni neposreden pogoj za uveljavljanje reklamacije, saj lahko potrošnik nakup dokazuje tudi na druge načine. Priporočljivo je, da podjetje vodi evidenco prejetih reklamacij in njihovih razrešitev, saj je edino na ta način omogočen nadzor nad potekom reševanja reklamacij. Naloga poslovodje je, da dnevno pregleduje evidenco vseh prejetih reklamacij in tudi sprejema morebitne ukrepe, ki so potrebni, da se prejete reklamacije ustrezno razrešujejo. Prav tako si mora poslovodja beležiti načine, kako so bile določene reklamacije rešene, saj se v podobnih reklamacijskih postopkih v podjetju poslužujejo enakega načina njihovega razreševanja.

**V reklamacijskem postopku je zelo pomembno tudi, da potrošnik pri uveljavljanju svojih pravic trgovca jasno seznanj, ali želi uveljavljati pravice iz naslova garancije ali stvarne napake.**

### **A. POSTOPEK REŠEVANJA REKLAMACIJE V PRIMERU OBVEZNE GARANCIJE NA TEHNIČNEM BLAGU – PRIMER:**

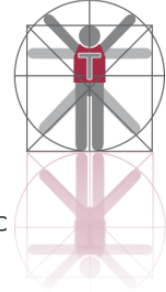
Potrošnik uveljavlja pravice iz naslova garancije v primeru nakupa gospodinjskega aparata (npr. sesalca).

1. Potrošnik trgovcu postavi zahtevek za uveljavljanje pravic iz naslova garancije, saj ima izdelek priložen garancijski list (obvezna garancija za obdobje enega leta) in dokaže, da je bil izdelek kupljen pri tem trgovcu.
2. Potrošnik trgovcu dostavi izdelek v pregled. Trgovec s pomočjo servisa ugotovi, da izdelek ne deluje brezhibno, saj vrečka v sesalcu zaradi odlomljene plastike na sesalcu ne omogoča učinkovite uporabe sesalca (*če blago, za katero je izdaja garancije obvezna, ne deluje brezhibno, lahko potrošnik najprej zahteva odpravo napak, 21.b člen ZVPot*).
3. Trgovec in potrošnik se dogovorita, da bo trgovec v roku 45 dni odpravil napako. Ker trgovec v tem roku ni prejel rezervnega dela, ki je bil potreben, ni mogel izvesti popravila, zato je v skladu z določbami 21. b člena ZVPot, potrošniku zamenjal blago z enakim novim sesalcem.

Kljub temu, da ima izdelek obvezno garancijo, se potrošnik lahko odloči, da bo uveljavljal pravice iz naslova stvarne napake na tem izdelku.

#### IZ SODNE PRAKSE:

VSL sodba II Cp 1907/2009: Drugače kot pri odgovornosti prodajalca za stvarne napake, kupec pri odgovornosti proizvajalca na podlagi garancije nima pravice izbirati med zahtevkom za odpravo napake in zahtevkom za zamenjavo stvari. Določbe 1. odst. 481. čl. OZ in 20. čl. ZVPot (opomba: sedanji 21. b člen ZVPot) se v tem pogledu ne razlikujejo. Samo če napaka še vedno ni odpravljena oziroma če ni odpravljena v primernem roku, ki ga določa 1. odst.



20. čl. ZVPot (opomba: sedanji 21. b člen ZVPot), lahko kupec zahteva, da mu proizvajalec izdelek nadomesti z novim, brezhibnim.

Vir: Spletna stran <http://sodisce.si/vislj/odlocitve/2010040815259734/>, julij 2016.

## **B. POSTOPEK REŠEVANJA REKLAMACIJE V PRIMERU STVARNE NAPAKE – PRIMER:**

Dne 22. 6. 2016 je gospa Marta v trgovini kupila čevlje z visoko peto ter okrasno pentljo. Naslednji dan ji je pri prvem nošenju čevljev na levem čevlju odpadla okrasna pentlja.

1. Dne 24. 6. 2016 se je gospa Marta z računom vrnila v trgovino, kjer je čevlje kupila ter zahtevala popravilo čevlja – odpravo napake.
2. V trgovini je prodajalka prijazno sprejela njeno reklamacijo ter pregledala reklamiran izdelek. Ker je šlo za očitno napako, je ugotovila, da je reklamacija upravičena.
3. Potrošnici je sporočila (npr. po elektronski pošti), da ji bodo napako na izdelku odpravili v roku 8 dni. Potrošnica se je s tem strinjala. Dogovorili sta se, da jo bodo po prejemu popravljenega izdelka kontaktirali oziroma ji bodo lahko izdelek po predhodnem dogovoru posredovali tudi po pošti.

V navedenem primeru sta obe strani ravnali v skladu z zakonodajo ter v tem okviru spoštovali zakonodajne možnosti in interes stranke. Prav tako sta obe strani jasno izrazili svoja pričakovanja in možnosti za odpravo napake, zato takšna situacija in njeno razreševanje ne predstavlja nepotrebnega stresa in konflikta med strankama. Hkrati je uspešno rešena reklamacija pripomogla k zadovoljstvu stranke ter jo spodbudila, da bo še naprej ostala zvesta pri nakupovanju v tem podjetju.

### **IZ SODNE PRAKSE:**

Sodba I Up 1085/2001

#### **JEDRO:**

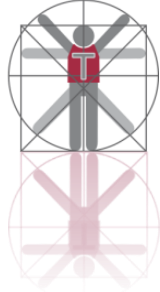
Potrošnikova zahteva za vrnitev zneska za plačano blago z napako je bila neupravičeno zavrnjena, zato je inšpektor na potrošnikov predlog z odločbo odredil, da se zahtevi ugodi.

#### **OBRAZLOŽITEV:**

V razlogih izpodbijane sodbe je sodišče prve stopnje med drugim navedlo, da je iz upravnih spisov razvidno, da je v obravnavanem primeru potrošnik obvestil tožečo stranko - prodajalca blaga, o napaki na kupljenem blagu v skladu z 2. odstavkom 37. člena Zakona o varstvu potrošnikov (Uradni list RS, št. 20/98, 25/98 in 23/99 v nadaljevanju ZVPot) (opomba: sedanji 37. c člen ZVPot) v 8 dneh po prejemu blaga (dne 4. 9. 1998 za blago, ki ga je prejel dne 31. 8. 1998) ter da napaka za prodajalca ni bila sporna. Blaga z napako ni bilo mogoče zamenjati z novim brezhibnim blagom, v kar je potrošnik sprva privolil (dopis tožeče stranke z dne 10. 9. 1998). Zato se strinja s presojo tožene stranke, da je bila potrošnikova zahteva, da mu tožeča stranka vrne plačani znesek oziroma del plačanega zneska v sorazmerju z napako, upravičena. Vsi načini reševanja reklamacije zaradi napake na blagu, ki so navedeni v 37. členu ZVPot (opomba: sedanji 37. c člen ZVPot) (zamenjava blaga z napako z novim brezhibnim blagom; vrnitev plačanega zneska; odprava napake na blagu; vrnitev dela plačanega zneska v sorazmerju z napako) so enakovredni. Tožeča stranka je glede na navedeno dejansko in pravno podlago neupravičeno zavrnila potrošnikovo zahtevo, naj mu vrne znesek za plačano blago. Zato je imel tudi po presoji sodišča prve stopnje tržni inšpektor podlago za izrek ukrepa (odločbe), s katero ji je odredil naj zahtevi potrošnika ugodi, v določbi 1. odstavka 71. člena ZVPot v povezavi z 2. odstavkom navedenega člena omenjenega zakona.

Vir: Spletna stran

[http://www.sodnapraksa.si/?q=id:18311&database\[SOVS\]=SOVS&database\[IESP\]=IESP&database\[VDSS\]=VDSS&database\[UPRS\]=UPRS&\\_submit=i%C5%A1%C4%8Di&page=0&id=18311](http://www.sodnapraksa.si/?q=id:18311&database[SOVS]=SOVS&database[IESP]=IESP&database[VDSS]=VDSS&database[UPRS]=UPRS&_submit=i%C5%A1%C4%8Di&page=0&id=18311), julij 2016.



## 2. Sprejem in zbiranje pritožb potrošnikov

Zadovoljstvo potrošnikov je zelo pomembno za poslovanje podjetja, k temu pa prispeva tudi pravilno in ažurno reševanje pritožb, ki jih lahko imajo potrošniki. Reklamacije s strani potrošnika se lahko sprejmejo na različne načine, npr. po elektronski pošti, preko pošte oziroma na zapisnik v podjetju. Podjetje mora potrošniku v roku 8 dni sporočiti, kako bo reševalo reklamacijo. Ko je reklamacija rešena, se potrošniku v pisni obliki posreduje dokončna odločitev, kjer se predstavi vzrok za nastalo reklamacijo in rešitev le-te. S tem dosežemo večjo verjetnost, da bodo potrošniki ponovno nakupovali v podjetju, na ta način tudi ne uničimo ugleda podjetja. Vsak zaposleni v podjetju mora torej takoj v svojem delovnem času zabeležiti vse prejete reklamacije in pritožbe potrošnikov ter jih posredovati osebi, ki je odgovorna za to področje. Ta oseba pa nato prouči reklamacijo in celotno spremljajočo dokumentacijo ter ukrepa v smeri, da poda potrošniku konkreten odgovor glede razrešitve prejete reklamacije.

Ostale pritožbe potrošnikov pa se lahko vpišejo v knjigo pohval in pritožb. Običajno je knjiga kupcem na voljo na blagajnah ali posebnem informacijskem pultu. Ko se potrošnik obrne na podjetje v želji, da želi knjigo pritožb, ga takoj povprašamo, če je bila kakšna težava, saj jo vsekakor želimo rešiti čim prej. Prav tako ima potrošnik možnost, da poleg pritožbe v knjigo zapiše tudi pohvale, pripombe, predloge, mnenje. Naloga poslodavca je, da dnevno pregleda morebitne nove vpise, jih podpiše in tudi navede, na kakšen način so bile evidentirane težave rešene.

## UČINKOVITO KOMUNICIRANJE IN REŠEVANJE KONFLIKTOV

prof. dr. Matej Tušak



### 1. Učinkovita komunikacija je ključ do poslovnega uspeha podjetja

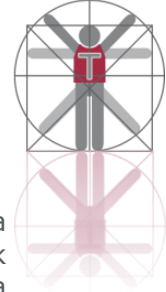
**Komunikacija** izhaja iz latinske besede *communicare*, ki pomeni sporočiti. Pod pojmom komunikacija razumemo: sporočanje (v najširšem možnem pomenu besede), pogovor, izmenjavo misli, čustev, stališč in informacij med ljudmi ter izmenjavo sporočil. Informacija se med prejemniki in oddajniki vedno posreduje s pomočjo *simbolov*, ki nosijo nek *pomen*. Najbolj znani simboli komuniciranja v naši kulturi so *besede*, ne smemo pa pozabiti pomena mnogih neverbalnih simbolov.

**Kompleksnost komunikacije** se kaže v velikem številu dejavnikov, ki vplivajo na komunikacijski proces. Na izmenjavo sporočil med dvema osebama vplivajo komunikacijske oziroma socialne spretnosti, motivacija za vstopanje v medosebne odnose, čustva, vloga in stališča posameznika, izkušnje, znanja, sposobnosti, okolje in podobno. Zato tudi pogosto prihaja do konfliktnih situacij, posebno kadar so v ozadju različne želje in pričakovanja, povezana tudi z izdelki ali storitvami, ki jih prodajamo.

**Učinkovita komunikacija** je tista, kjer prejemnik razume sporočilo natanko tako, kot ga je oddajnik želel sporočiti. To naj bi bil pravzaprav cilj vsake komunikacije. Učinkovita komunikacija vključuje spoštovanje do sogovornika, učinkovit način sporočanja, prenašanje sporočil oziroma »govorjenje in razlaganje« ter učinkovit način sprejemanja sporočil oziroma tako imenovano »poslušanje«.

**Posebno v prodaji se moramo zavedati, da je komunikacija eden izmed pomembnejših dejavnikov poslovnega uspeha.** Če hočemo, da smo pri komunikaciji uspešni, je pomembno, da opazujemo, kakšni so učinki našega sporočila in v skladu z njimi





spreminjamo, kar delamo ali govorimo, dokler ne dobimo želenega odziva. To pomeni, da smo pozorni na sogovornikove povratne informacije oziroma na to, kako nam sogovornik kaže, da nas je razumel. Proces, v katerem oba sogovornika, poleg sporočanja tudi poslušata in razumeta drug drugega, imenujemo *dvosmerna komunikacija*.

**Za učinkovito komunikacijo je zelo pomembno, da kritično ovrednotimo vsebine in način našega komuniciranja, zato se je potrebno večkrat vprašati, kako komuniciramo na delovnem mestu.** Kot pomoč podajamo nekaj vprašanj, ki si jih lahko zastavimo v želji po uspešnem komuniciranju s strankami:

- Kaj je moj cilj?
- Kaj sem sporočil?
- Ali me je sogovornik razumel?
- Ali je lahko razumel še kako drugače? Kako še?
- Kakšen odnos do njega sem mu s svojim sporočilom pokazal?
- Ali takšno sporočilo ponavljam večkrat?
- Ali sem dosegel cilj? Ali sem poleg cilja, povzročil še kakšne druge »stranske učinke«?
- Ali lahko še kako drugače povem, pa bom dosegel isti cilj?



## 2. Reševanje konfliktnih situacij pri delu s strankami

V okviru reševanja konfliktnih situacij pojasnjujemo nekatere osnovne termine, povezane s konfliktom in posledično s pogajanjem. Različno mnenje udeležencev neke situacije ni nujno konflikt, ampak gre v tem primeru lahko za pomen diskusije, konfrontacije, potrebe po slišanju različnih mnenj in stališč, ki pomenijo postavitev temelja tolerance med ljudmi.

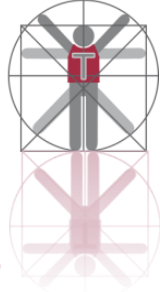
**Strategije reševanja konfliktov** zahtevajo poznavanje dveh dimenzij: (1) *odnos do drugih* in (2) *stopnjo realizacije cilja*. Ti dve dimenziji služita kot okvir za različne strategije reševanja konfliktov, za katere se odločamo glede na primernost situacije:

- **Zglajevanje** (ko nam je odnos do drugih pomembnejši kot realizacija cilja) uporabimo, ko so nam sodelavci bolj pomembni kot to, da dosežemo cilj.
- **Konfrontacijo** uporabimo, ko je visoko pomemben tako odnos do drugih kot realizacija cilja.
- **Kompromis** uporabimo, ko brez drugih ne moremo doseči cilja.
- **Umik** uporabimo takrat, ko tako odnos do drugih kot realizacija cilja nista pomembna.
- **Prevlado** uporabimo takrat, ko je realizacija cilja pomembnejša kot čustva in želje drugih.

V resničnosti pa se ljudje ne poslužujemo različnih strategij reševanja konfliktov, vendar vse prepogosto uporabljamo en sam način reševanja konfliktov, in sicer tistega, ki ga običajno uporabljamo. Zato je potrebno razločevati med konfliktom in manifestacijo konflikta. Temelj reševanja konfliktov je pogajanje, namen le-tega pa je realizacija želenega cilja.

Odgovori na konflikte so lahko zelo različni. Reakcije posameznikov ali skupine so lahko:

1. konstruktivne (realistične, prilagojene),
2. nekonstruktivne (nerealistične, neprilagojene) ali
3. kompromisne rešitve.



### 3. Napotki za postopanje v primerih, ko pride do konflikta oziroma, ko ga želimo reševati, čeprav so čustva navidezno prevzela nadzor nad dogodki:

- ni potrebno iskati popolnosti – pomembno je priznavanje lastnih napak;
- kar je najpomembnejše, povejmo na začetku ali koncu komunikacije – največ si zapomnimo z začetka in konca pogovora, tisto v sredini pa radi pozabimo;
- pomembna je uporaba pravil uspešnega sporočanja, upoštevanje neverbalne komunikacije, tehnike aktivnega poslušanja in uporaba »jaz sporočil«;
- intenzivna čustva zmanjšujejo verjetnost reševanja konflikta, zato se je potrebno sprostiti in mirno vstopiti v pogovor;
- sogovorniku je potrebno pokazati spoštovanje, tudi s tem, da ga poslušamo do konca;
- potrebno je biti pripravljen na kompromis – stopiti na pol poti do sogovornikovega mnenja. Na ta način zagotovimo, da se nihče ne počuti kot zmagovalec ali poraženec, temveč oba nekaj dobita in hkrati v svojih zahtevah tudi nekoliko popustita;
- biti pozoren na močne in burne reakcije sogovornika in se prilagajati, da ne povzročamo nepotrebne napetosti.



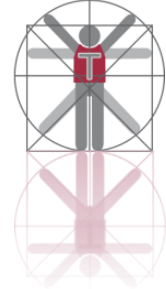
### 4. Napotki za odzivanje v situacijah, kjer obstaja nevarnost agresivnega vedenja s strani stranke

Izvore agresivnosti iščemo v različnih dejavnikih. Kratkoročno nanjo najbolj neposredno vpliva stopnja vzbujenja, ki običajno spremlja intenzivno čustveno reakcijo, in je pogosto prisotna v konfliktih. Na agresivno vedenje vpliva tudi:

- **razdalja**, bližje kot smo tistemu, s katerim imamo konflikt, večja je verjetnost agresivne reakcije;
- **alkohol**;
- **prisotnost skupine ljudi**, izmed katerih je eden agresiven, saj je, kadar bo sam, verjetnost agresivnosti manjša. V skupini se individualna odgovornost zmanjša in zato prej pride do agresivnih izpadov;
- **izkušnja posameznika v zvezi z agresivnostjo** vpliva na odločitev, ali se stranka odloča biti agresivna. Če stranki to dovolimo ali smo ji to dovolili že večkrat v preteklosti, bo bolj verjetno prihajalo do njenih agresivnih izpadov.

#### Katerim korakom v konfliktnih situacijah moramo slediti, da preprečimo agresivno vedenje s strani stranke:

- izogibati se moramo provokacijam, ki bi dvignile čustveno reakcijo stranke;
- sprejemati pripombe stranke in pomirjevalno delovati na stranko;
- uporabiti aktivno poslušanje in razumevanje pritožb;
- postaviti jasne meje in pravila, kako bo potekala komunikacija;
- vzdrževati razdaljo do posameznika, ki je izgubil nadzor nad čustvi;
- vzdrževati visoko stopnjo samokontrole z uporabo različnih hipnih tehnik relaksacije (npr. dihalnih tehnik);
- aktivno iskati podporo sodelavca, s katerim bosta delovala močnejše nasproti negativno nastrojeni stranki;
- ostajati pozitiven v luči razreševanja problema.



## UČINKOVITO SOOČANJE S STRESOM

Nataša Tovornik in mag. Edita Krajnović



### »Padi noter, ne ven!«

*Predavateljica stoji s kozarcem vode v roki. »Kaj menite, da vas bom vprašala,« k besedi spodbudi udeležence delavnice o stresu. »Ali je kozarec poln ali prazen,« ponudijo slušatelji predloge. A ne gre za tipično ponazoritev pogleda optimista ali pesimista. Gre za ponazoritev stresa in kako ga obvladujemo. Načrtno, s samo-upravljanjem.*

»V resnici sem vas želela vprašati, kako težak je ta kozarec,« pove predavateljica. »Absolutna vrednost tu ni tako pomembna, kot koliko časa ga držim. Če ga držim nekaj minut, je kot da ga ni. Če ga držim eno uro, me začne boleti roka. Če ga držim en dan, bo moja roka otrpnila. V vseh teh primerih se teža kozarca ni spremenila, pa vseeno je postajal težji, dlje kot sem ga držala,« pojasnjuje in poveže s stresom: »Stres in skrbi v življenju so kot ta kozarec vode. Če so prisotni nekaj minut, se ne zgodi nič posebnega. Če razmišljate dlje, ustvarjajo bolečino. In če razmišljate o njih cel dan, otrpnete – občutek imate, da ne morete nič narediti.« Dobro se je spomniti, da lahko odložimo kozarec.



### Stres je naš odziv

V slovarju slovenskega jezika najdemo razlago, da je strés odziv organizma na škodljive (zunanje) vplive. V strokovni literaturi najdemo pojasnilo, da se stres pojavi, ko pride do prevelike razlike med našimi željami, pričakovanji ali cilji ter zmožnostmi za njihovo uresničitev. In pri tem sploh ne gre za pretirano ambicioznost: gre preprosto za tempo življenja – kot pove tudi naslednji Alenkin primer.

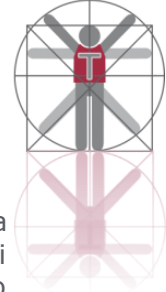
Alenka je v zgodnjih petdesetih letih. Pravzaprav bi ji zlahka prisodili nekaj let manj, kot jih ima v resnici, saj je polna energije, zamisli in načrtov. Že dobrih deset let dela v pomembnejšem slovenskem podjetju kot direktorica enega od oddelkov. Stresna služba, priznava. Pravi, da je še posebej zadnja leta vse težje hoditi, pravzaprav teči, v korak z zahtevami, s tempom poslovnega življenja, z dolgimi urniki ... »Pa ne le zato, ker me že nekoliko preganjajo leta. Ritem je tisti, ki postaja vse hujši. Tudi pri mlajših sodelavcih opažam, da tudi zanje napočijo dnevi in tedni, ko komaj lovijo sapo,« opaža Alenka. Priznava, da ji zmanjkuje časa za družino. »A moji otroci so že odrasli. Kako pa svoje službene zahteve in družinsko življenje v ravnotežju držijo mlajši zaposleni, ki imajo še majhne otroke, si pa sploh ne predstavljam. Zdi se mi, da je bil tempo v času, ko smo bili mi mladi starši, počasnejši,« sklene.

Večina bi se z Alenko bržkone strinjala. Sprijaznimo se, natrpani in stresni urniki – to je 'nova normalnost'. Toda, se da delati in preživeti v njej? Seveda. Treba je samo razviti nove načine za vzpostavitev ravnovesja. Poslovni avtorji začenjajo uporabljati kar besedo – samo-upravljanje. Ravnovesje ne pomeni lenobnosti, nedejavnosti, niti ne točke, v kateri se nič ne dogaja. To pomeni stanje, v katerem se počutimo varne; pomeni službeni in družinski urnik, način življenja, ki si ga organiziramo tako, da smo zadovoljni s tem, kar dajemo in udejanjamo, in s tem, kar iz njega prejmemo sami.



### Vajeti so v mojih rokah

Kako se samo-upravljati, torej? Brez skrbi, sploh ni nemogoče. Obstajajo številne poti, kako v svoje življenje vnesti več ravnovesja. Začnete lahko z naslednjimi petimi.



**1. Upravljajte s časom.** Čas si moramo vzeti – ne pa čakati, da se le-ta najde. Za ravnovesje pa si ga moramo samo še primerno porazdeliti med vse, kar želimo početi. Tudi med tiste aktivnosti, ki ne spadajo pod poglavje 'delo' ali 'obveznosti'. Za to potrebujemo moč odločanja in disciplino vztrajanja.

**2. Vpeljite v svoje življenje nekaj zavestne rutine.** Rutina ni nujno nekaj dolgočasnega, saj s ponavljajočimi vzorci vedenja v svoja življenja prinašamo tudi občutek varnosti, stabilnosti in ritma. Rutina je gibalno ritualov, ki tako ali drugače osmišljajo naša življenja že od prazgodovine naprej. Zato je pomembno, da se zavestno odločimo redno ponavljati neko dejavnost, ki nam je pri srcu. Tudi tako se krepi občutek ravnovesja. Z odločitvami je tako, da z njimi mi upravljamo življenje, namesto da življenje upravlja z nami.

**3. Ne 'nosite vsega sami'.** Bistvo ravnovesja je tudi v tem, da se teža obremenitev optimalno porazdeli – ne le v času, ampak tudi v prostoru. Ne poskušajte biti 'Herkuli' za vsako ceno, temveč sem in tja dovolite tudi, da se vam pomaga. Vedite, da v tem, da kdaj prosite za pomoč in razumevanje, ali kdaj priznate, da nečesa ne zmorete, ne morete ali celo nočete, ni nič narobe. Vsi imamo pravico kdaj 'odpovedati'. Mag. Sonja Klopčič, razvijalka sodelovalnega voditeljstva, poudarja: »Prositi za pomoč je znak zrelosti, saj greš po dodatno moč – kot tudi beseda sama pove: *po-moč*.«

**4. Trenirajte prilagodljivost.** Skrb za ritem, red in umirjen tempo ne pomeni, da ne smemo nikdar več dopustiti, da bi kaj v našem življenju zasedlo več časa ali prostora, kot smo ju temu namenili. Ker ne moremo vnaprej vedno vsega natanko predvideti, bomo samo še bolj pod stresom, če se bomo kot pijanček plota držali svojega načrta.

**5. Odslovite perfekcionizem, živel slogan »dovolj popolno«.** Dobro opravljeno delo, natančnost in vztrajnost pogosto zamenjujemo s perfekcionizmom. A ta v resnici pomeni biti predvsem konstantno v stanju 'napete elastike'. Ravnovesja v takem stanju seveda ne moremo doseči, saj le-to nujno vključuje popuščanje – dopuščanje in sprejemanje nepopolnosti. Pragmatičnost. Paretovo načelo: 20 odstotkov vloženega dela povzroči 80 odstotkov uspeha. Pomembno je torej, da se pri svojem poslu osredotočite na tistih 20 odstotkov nalog, ki so najpomembnejše. Ali kot pravi presojevalec poslovne odličnosti dr. Nenad Savič iz Inštituta Unikatum: »Odličnost ne pomeni popolnosti.«

Našteli smo le pet najbolj splošnih prijemov za začetek poti samo-upravljanja in vzpostavljanja ravnovesja. Vam je kateri že pomagal? Imate svoj pristop? Delite ga in povejte, da deluje. Čim več se bomo pogovarjali, tem bolje se bomo soočali s stresom in ga preganjali.



## **SIMPL pristop k uravnavanju stresa**

- Identificirajte **S**tresorje
- **I**zdelajte strategije (umik, pozitivna plat, vizualizacija, pogovor)
- Določite **M**eje
- Poiščite **P**omoč (pojdite »po moč«)
- Sprostite se in **L**enarite

Gradiva avtorjev sta povzeli in uredili:

Karmen Fortuna, TZS  
Mija Lapornik, izvršna direktorica TZS in vodja projekta

IZDALA IN ZALOŽILA: Trgovinska zbornica Slovenije, Dimičeva 13, Ljubljana/KRAJ IN LETO IZDAJE: Ljubljana, 2016/VODJA PROJEKTA: Mija Lapornik, TZS/1. izdaja, Ljubljana, Trgovinska zbornica Slovenije/NOSILEC MATERIALNIH AVTORSKIH PRAVIC: Trgovinska zbornica Slovenije/ OBLIKOVANJE: Maja Tomažič