

КАК ПОБЕДИТЬ СТРЕСС НА РАБОТЕ

Стивен Эванс-Хоуп

за **7** дней

ВС Разбираем понятие «стресс» ✓	ПН Изучаем психологию и физиологию стресса ✓	ВТ  Распределяем роли и ответственность ✓
СР  Улучшаем рабочую обстановку ✓	ЧТ Работаем над поведением ✓	ПТ  Управляем переменами ✓
СБ Определяем личную ответственность ✓	ОСВОЙ ЗА НЕДЕЛЮ ТО, ЧТО ДРУГИЕ НЕ УСПЕВАЮТ ЗА ВСЮ ЖИЗНЬ	

Саморазвитие. Результат за семь дней

Стивен Эванс-Хоуи

**Как победить стресс
на работе за 7 дней**

«ЭКСМО»

2013

УДК 159.9
ББК 88.52

Эванс-Хоуи С.

Как победить стресс на работе за 7 дней / С. Эванс-Хоуи —
«Эксмо», 2013 — (Саморазвитие. Результат за семь дней)

ISBN 978-5-04-091269-8

Мы постоянно слышим разговоры о стрессе - наверняка вы и сами не раз говорили, что находитесь в состоянии стресса. Перед вами простое практическое руководство по избавлению от стресса в рабочей обстановке. Даже если вы сами не управляете сотрудниками, вы можете использовать знания, полученные из этой книги, для влияния на тех, кто принимает решения, возможно, даже на собственного руководителя. Вы научитесь не только снижать уровень стресса сотрудников, но и получите ряд полезных советов и установок, которые помогут вам самому избавиться от стресса, расслабиться, сохранить здоровье и хорошую физическую форму.

УДК 159.9
ББК 88.52

ISBN 978-5-04-091269-8

© Эванс-Хоуи С., 2013
© Эксмо, 2013

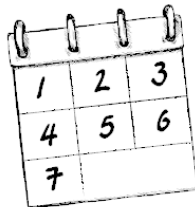
Содержание

Вступление	6
Воскресенье	8
Что такое стресс?	9
Стрессовая реакция	10
Общий адаптационный синдром	11
Стресс в современном мире	12
Стресс не всегда вреден	13
Стресс для каждого разный	14
Оценка стресса	16
Отсутствие признаков еще не означает отсутствия стресса	18
Причины и последствия стресса	19
Резюме	23
Понедельник	25
Последствия стресса	26
Физиологические признаки и симптомы	27
Психологические признаки и симптомы	28
Вегетативная нервная система	29
Другие биологические факторы	32
Конец ознакомительного фрагмента.	33



Стивен Эванс-Хоуи

Как победить стресс на работе за 7 дней



Stephen Evans-Hough
Managing stress at work in a week: teach yourself

Copyright © Stephen Evans-Hough 2013

© Новикова Т.О., перевод на русский язык, 2018
© Оформление. ООО «Издательство «Э», 2018

Вступление

Говорят, что «сотрудники приходят в прекрасные организации, но увольняются из-за плохих руководителей». По личному опыту могу сказать, что эти слова абсолютно справедливы.

На уровень удовлетворенности работой влияют самые разные факторы, в том числе уважение начальства, разнообразие задач, достижения и перспективы профессионального роста. Все это помогает хорошим руководителям удерживать ценных работников. Но одной из главных причин увольнения (или желания уволиться) является стресс.

Некоторые видят в стрессе личную проблему, признак недостатков характера человека. Однако самые передовые руководители и организации считают эффективное управление стрессом важнейшей стороной бизнеса, которая благотворно влияет и на работников, и на сам бизнес или организацию.

Эта книга – простое практическое руководство по управлению стрессом в рабочей обстановке, которая написана для руководителей разного уровня. Мы рассмотрим стресс с организационной точки зрения, а также обсудим практические меры, с помощью которых руководители смогут эффективно управлять своим ценнейшим активом – людьми – и увеличить конкурентоспособность компании на рынке. Даже если вы сами не управляете сотрудниками, вы можете использовать знания, полученные из этой книги, для влияния на тех, кто принимает решения – возможно, даже на собственного руководителя. И это поможет вам эффективно справляться со стрессом в рабочей среде.

Честно говоря, каждому, кто вступает в контакт с другим человеком, приходится бороться со стрессом. Происходит ли это на работе, в светской обстановке или дома, человеческое взаимодействие порождает напряженность, конфликты и стресс. Даже будучи свободными от влияния других людей, мы часто сами порождаем собственный стресс. Источниками стресса могут быть стремление к успеху, врожденные страхи и беспокойство.

На протяжении многих лет я работал в индустрии развлечений и сложнейших отраслях промышленности – нефтехимии и авиации. Стресс всегда влиял на настрой сотрудников и текучесть кадров. Я убедился в том, что неумение эффективно справляться со стрессом приводит к серьезнейшим личным ошибкам и катастрофическим последствиям.

Эта книга поможет вам понять, что такое стресс и почему мы его испытываем, каковы его физиологические и психологические симптомы. Вы узнаете о фундаментальных исследованиях психологии стресса и познакомитесь с различными теориями и моделями. Самое ценное в этом простом руководстве – практические приемы и реальные примеры, которые помогут вам создать комфортную и эффективную среду, в которой люди знают чего ждать, качественно работают, не выгорают психологически и приносят реальную пользу организации. Вы научитесь выявлять проблемы и решать их, прежде чем они станут серьезными. Эффективно управляя стрессом на работе, вы сможете значительно уменьшить количество дней отсутствия по болезни, повысить эффективность, снизить текучесть кадров, уменьшить количество производственных травм и юридических претензий.

Вы научитесь не только снижать стресс сотрудников, но еще и получите ряд полезных советов и установок, которые помогут вам самому избавиться от стресса, расслабиться, сохранить здоровье и хорошую физическую форму.

Умение руководителя справляться с личным стрессом зависит от целого ряда факторов: собственного характера, вида организации, напряженности работы и конкретных экономиче-

ских аспектов. В этой книге вы найдете информацию, которую можно использовать для оценки того, что будет полезно для вас, вашей команды и всей организации в целом.

В конце каждой главы помещено десять вопросов с вариантами ответов. Это не экзамен и не проверка. Эти вопросы закрепят все то, что вы узнали. Я настоятельно рекомендую вам на них ответить.

Надеюсь, эта книга доставит вам удовольствие и будет полезна. Я желаю вам успеха в применении полученных из нее знаний.

Воскресенье

Разбираем понятие «стресс»



Мы постоянно слышим разговоры о стрессе – наверняка вы и сами не раз говорили, что находитесь в состоянии стресса. Возможно, у вас большая нагрузка на работе или слишком высокий уровень тревожности. Может быть, окружающие слишком многого требуют от вас и постоянно претендуют на ваше время. В этой главе мы с вами поговорим о том, что реакция на стресс является нашей биологической особенностью, играющей важную роль в выживании человеческого вида. Мы обсудим, как современный мир сбивает или запускает естественную реакцию на опасность. Вы узнаете, что то, что мы привыкли называть стрессом, не всегда плохо, не всегда одинаково и может существовать даже тогда, когда мы не замечаем никаких его видимых признаков.

Мы научимся оценивать стресс на рабочем месте, понимать причины стресса, возникающего под влиянием работы, жизненных обстоятельств или даже нашей внешности и ожиданий. В завершение мы поговорим о том, какое влияние стресс может оказывать на людей и организации. И тогда вам станет ясно, насколько важно эффективное управление стрессом.

Что такое стресс?

Если спросить у людей, что такое стресс, то некоторые начнут говорить о причинах стресса. Они скажут вам, что стресс – это «чрезмерная нагрузка» или «слишком сильное напряжение». Другие же начнут перечислять последствия стресса – «ощущение усталости или депрессии». Чтобы избежать двусмысленности, в нашей книге мы будем называть причины стресса **«стресс-факторами»**, а его последствия – **«реакциями»**.

Стрессовая реакция

Слово «стресс» очень распространено, но каждый вкладывает в него свой смысл. Единого определения у этого понятия не существует. На базовом уровне стресс связан с биологической реакцией человеческого организма на определенные ситуации.

В доисторический период люди каждый день сталкивались с ситуациями, грозившими им смертью. За выживание приходилось бороться. С первых дней существования человечества врожденная стрессовая реакция являлась эффективным средством защиты в экстремально опасных обстоятельствах.



С биологической точки зрения стресс – это естественная физическая реакция на события, которые представляют некую угрозу для человека. Иногда угроза реальна – например, столкновение с хищником. В других случаях угроза является воображаемой – ветер, который пошевелил ветки кустарника, заставил вас поверить, что там прячется готовый к нападению хищник. Стресс – это физическая реакция тела, помогающая ему справиться с опасной ситуацией. В экстренной ситуации стресс может спасти вам жизнь, так как ваш организм автоматически сосредотачивается, напрягается и заряжается энергией. Острую стрессовую реакцию часто называют реакцией **«бей или беги»** (а иногда реакцией «бей, беги или застынь»). В таком состоянии человек может дать отпор нападающему или сопернику – или убежать. Иногда в состоянии стресса человек просто замирает на месте, будучи неспособным двигаться.

Спусковым механизмом подобной реакции является угроза, возбуждение, шум, яркий свет или изменившаяся температура. Стресс характеризуется физическими изменениями организма. В состоянии стресса в теле происходит выброс гормонов – адреналина и кортизола. Адреналин регулирует частоту сердцебиения, кровоток и поступление воздуха в легкие – под его воздействием меняется диаметр кровеносных сосудов и бронхов. Кортизол повышает уровень сахара в крови, подавляет иммунную систему и ускоряет метаболизм. Такие химические/гормональные изменения приводят к физическим изменениям в организме. Когда угроза исчезает, организм возвращается в нормальное состояние и остается готовым к новым угрозам.

Реакция «бей или беги» непосредственно связана с вегетативной нервной системой, которая управляет физиологическими и психологическими изменениями в организме в ответ на воздействие стресс-фактора. Более детально об этой системе мы поговорим завтра.

Общий адаптационный синдром

Стресс-факторы вызывают стресс и определенные физиологические и психологические реакции. В 1936 году австрийский врач Ганс Селье выявил три этапа общего адаптационного синдрома:

- 1. Стадия тревоги (аларм-стадия):** шок стимулирует защитную реакцию организма.
- 2. Стадия резистентности:** организм либо сопротивляется стресс-фактору, либо приспосабливается к его воздействию.
- 3. Стадия истощения:** воздействие стресс-фактора продолжается, но сопротивляемость или адаптация прекращается, организм испытывает перегрузку, вновь возникает стадия тревоги. Если стресс сохраняется, организм может серьезно пострадать.

Стресс в современном мире

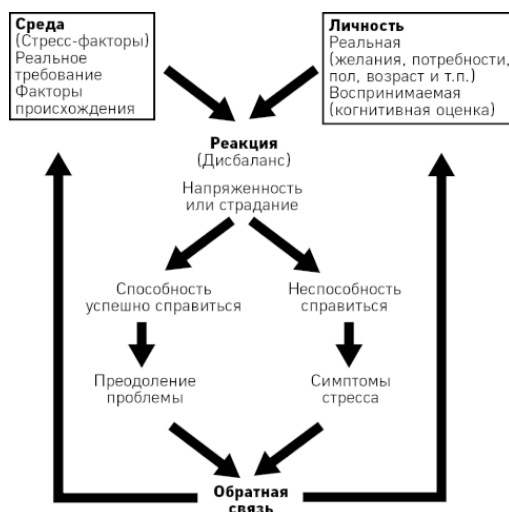
Некоторые считают теорию общего адаптационного синдрома чрезмерным упрощением и отдают предпочтение подходу взаимодействия, рассматривая личность более детально. Если теория общего адаптационного синдрома говорит об автоматической реакции, то современные исследования показывают, что человек умеет уравнивать выдвигаемые требования с учетом различных факторов. Такой подход приводит к иному определению стресса: стресс – это дисбаланс.

На стрессовую реакцию человека оказывают влияние различные факторы, к числу которых относятся:

- **Когнитивная оценка** – восприятие человеком ситуации или события.
- **Опыт** – знакомство, реальное или историческое, со сходными событиями, релевантные знания или подготовка, подкрепление или адаптация (что воспринимается как способность или неспособность справиться).
- **Требование** – воспринимаемое требование, реальная способность удовлетворять требованиям.
- **Межличностные влияния** – происхождение и влияющие факторы.
- **Состояние стрессового дисбаланса** – дисбаланс между реальными и воспринимаемыми требованиями и способностью справиться с ними.

Интерактивная модель является эффективной основой стратегий борьбы со стрессом, о которых мы будем более подробно говорить в последующих главах.

Реакция «бей или беги» помогает справляться с физической опасностью на современных работах. Сегодня мы чаще сталкиваемся с психологической, а не с физической опасностью. Мы боимся потерять работу или не сделать работу вовремя. Впрочем, многие сталкиваются и с реальной опасностью насилия или домогательства. Опасность быть съеденным тигром осталась в прошлом, но биология человека не изменилась. Биология не делает различий между опасностями физическими и психологическими – достаточно вспомнить, как вы смотрели какой-нибудь фильм ужасов.



Интерактивная модель стресса

С точки зрения работы или организации, стресс в современном смысле слова было бы правильнее определить как *негативное восприятие или реакция на чрезмерное давление или иные требования, предъявляемые к людям.*

Стресс не всегда вреден

Стресс может быть и позитивным, и негативным. В этой книге мы будем чаще говорить о преодолении негативных аспектов стресса. Однако не следует пренебрегать достоинствами позитивного стресса или давления. Позитивное давление может быть мотивирующим, может создать ощущение командной работы, способствующее ее выполнению.

Эффект позитивного стресса («бабочки в животе») связан с базовой биологической реакцией «бей или беги» и реакцией на повышение уровня гормонов в крови. В небольших дозах гормоны помогают справляться с давлением и мотивируют к повышению эффективности. Вспомните свои ощущения перед собеседованием о приеме на работу, важной презентацией или накануне срока сдачи важного проекта. Позитивный стресс способствует приподнятости чувств и делает человека готовым к успеху. Эффективно используемый позитивный стресс способствует повышению работоспособности, сплочению команды и ощущению общего благополучия.

У всех нас разный стрессовый порог. После определенного предела стресс перестает быть полезным и начинает вредить организму. Если вам постоянно приходится работать в стрессовых условиях, тело и разум неизбежно за это расплачиваются.

Эффективность работы человека можно представить в форме графика, показывающего соотношение качества деятельности и стресса. Оно описывается законом Йеркса – Додсона. В начале XX века этот закон открыли психологи Роберт М. Йеркс и Джон Додсон. Закон утверждает, что качество деятельности при физиологическом или ментальном возбуждении возрастает, но лишь до определенного момента. Когда уровень возбуждения становится слишком высоким, качество деятельности снижается. Кривая человеческой деятельности показывает связь качества деятельности с уровнем стресса, испытываемого индивидом.



Адаптированный график человеческой деятельности

Стресс для каждого разный

Стресс может быть вызван самыми разными стресс-факторами – рабочими ситуациями (приближением срока сдачи работы, страхом перед увольнением, переработкой, насилием, отсутствием необходимых материалов и оборудования) или личными обстоятельствами (домашними проблемами или распадом брака). Все люди по-своему реагируют на каждый стресс-фактор. Некоторым все нипочем, другие же буквально разваливаются при столкновении с мельчайшим препятствием.

Мы с вами уже говорили об общем адаптационном синдроме и о том, что для эффективной реакции на стресс-фактор необходима определенная адаптация. Это утверждение можно распространить на факторы, связанные с индивидом: то есть на физическую и психологическую силу, уровень восприятия и степень контроля.

Типы и черты характера изучали разные психологи. В таблице 1.1 показаны шесть типов личности, наиболее характерное для них стрессовое состояние и подверженность негативному влиянию чрезмерного стресса.

Возможно, вы узнаете некоторые типы личности в себе или своих коллегах, хотя исследования показывают, что большинству людей свойственны черты сразу нескольких типов личности. Поэтому данную информацию можно использовать лишь в качестве справочного материала. Хорошие руководители понимают, что люди гораздо сложнее любой модели, и используют эту информацию для полного представления о человеке. Они не пытаются отнести своих сотрудников к какой-то определенной категории.

Таблица 1.1 Предрасположенность и уязвимость для стресса

Тип	Определение	Характерный уровень стресса	Подверженность стрессу
Амбициозный	Сильное стремление к успеху или достижениям	Высокий	Высокая
Спокойный	Спокойный, уравновешенный, не подверженный тревогам и возбуждению	Умеренный/низкий	Низкая
Добросовестный	Вдумчивый, вникающий в детали	Низкий/умеренный	Умеренная (в период перемены — высокая)
Нерешительный	Не умеющий постоять за себя	Умеренный/низкий	Умеренная
Живой	Энергичный, страстный, подверженный ментальному и эмоциональному возбуждению	Высокий	Низкая (когда напряженность исходит от себя — высокая)
Тревожный	Беспокойный и напряженный, постоянно думающий о возможной неудаче	Низкий	Высокая

На подверженность человека стрессу влияют различные факторы, в том числе возраст и пол. Четыре основных фактора стресса – это степень контроля, предсказуемость, ожидания и

поддержка. Из этого можно понять, с помощью чего можно бороться со стрессом. Мы с вами обсудим эти факторы в другие дни недели.

Контроль

Если вы можете влиять на обстоятельства (контролировать стресс-факторы) и решать конкретные проблемы, вам гораздо легче бороться со стрессом. Возможно, это является результатом вашего положения, авторитетности, жизненного опыта и свободы в рамках организации. Зрелые люди, обладающие определенной финансовой «подушкой безопасности», чувствуют, что они в любой момент могут уйти и не обязаны терпеть давление на себя. И это позволяет им лучше справляться со стрессом.

Предсказуемость

Уровень стресса повышается, когда человек не может предсказать поведение или возникновение стресс-фактора. Например, насилие абсолютно непредсказуемо – мы не можем понять, что злодей сделает в следующий момент. Предсказуемость связана с осведомленностью, знаниями и подготовленностью. В больницах для снижения уровня стресса у пациентов используют весьма эффективный прием. Перед операцией или родами пациентам дают возможность ознакомиться с больничной обстановкой и графиком процедур. Полагаю, теперь вам ясна значимость пожарных тревог, которые готовят людей к реальным экстренным ситуациям.

Ожидания

У людей есть определенные ожидания относительно собственных способностей и давления со стороны общества. Например, мужчины традиционно считаются добытчиками, поэтому они более подвержены стрессу, связанному с финансовыми трудностями. Женщины же традиционно считаются хранительницами очага, поэтому на их долю выпадает уход за больными и престарелыми родственниками. Немаловажным стресс-фактором является для них семейное положение. Такие ожидания могут усиливаться представлением о том, когда ситуация улучшится или может улучшиться.

Поддержка

Люди, которые чувствуют поддержку со стороны коллег, руководителей, профсоюзов, друзей, родственников или врачей, менее подвержены стрессу. С трудностями легче справиться и тем, кто черпает утешение в духовной поддержке, вере или системе убеждений.

Оценка стресса

Чтобы выявить признаки стресса в рабочей обстановке и определить степень его воздействия, руководитель или организация должны провести анализ с использованием традиционных показателей эффективности работы: количество дней отсутствия по болезни, количество производственных травм, показатели производительности и качества (жалобы потребителей, количество переделок и т. п.). В целом можно сказать, что высокий уровень стресса на рабочем месте оказывает негативное влияние на все эти показатели.



Вы можете заметить признаки стресса у своих сотрудников. Кто-то начинает принимать больше лекарств, другие увеличивают потребление никотина или алкоголя, третьи грызут ногти или скрипят зубами. Люди часто теряют чувство юмора, становятся чрезмерно чувствительными. Можно даже почувствовать общую негативную атмосферу в рабочем помещении. Стресс негативно влияет даже на внешность, личную гигиену и степень ухоженности.

Чтобы представить себе полную картину, необходимо (а в некоторых странах это даже обязательно) произвести формальную оценку стресса.

Перед проведением такой оценки важно подготовиться, обеспечить поддержку со стороны высшего руководства и организации в целом, а также объяснить потенциальные выгоды данного процесса. В оценке уровня стресса должны принимать участие все. Такой процесс может восприниматься как серьезная перемена в организации. В пятницу мы с вами поговорим о проблемах, связанных с управлением переменами.

Процесс формальной оценки уровня стресса состоит из следующих шагов:

1. Выявление потенциальных стресс-факторов

Подумайте о потенциальных причинах стресса внутри организации. Используйте информацию из этой книги, но также учитывайте конкретный тип вашей организации, личный опыт и опыт других сотрудников.

2. Выявите группу риска

Соберите информацию о показателях эффективности работы, о которых мы говорили выше. Проведите опрос или распространите среди сотрудников анкету. Существует множество механизмов проведения опросов, но, читая эту книгу, вы, несомненно, сможете разработать индивидуальный опросник под вашу организацию.

3. Оцените риск

Собрав информацию, подумайте о том, что она для вас означает. Влияют ли на уровень стресса существующие условия? На какие сферы деятельности нужно обратить особое внимание? Предотвращение стрессовых ситуаций – важная задача, но также вы должны подумать над тем, как снизить ущерб от уже существующего стресса. Каким образом стресс проявляется, нарастает и спадает?

4. Создайте план действий

Создайте план действий, показывающий, что должно быть сделано, когда и кем. Доведите этот план до сведения всех сотрудников. Проследите, чтобы все действия были выполнены в полном объеме.

5. Следите и контролируйте

Периодически проверяйте, выполняется ли план действий и эффективен ли он. Регулярно анализируйте источники информации. Если вам кажется это необходимым, можете повторить опрос. Анализ нужно проводить с определенной периодичностью. Вы должны быть в курсе всех изменений, происходящих в организации (сокращение, появление нового оборудования или внедрение новых приемов работы). Такие перемены могут потребовать дополнительного анализа или усовершенствования методов контроля.

Отсутствие признаков еще не означает отсутствия стресса

Вне зависимости от того, что вы уже узнали, очень важно помнить, что люди часто просто скрывают стресс. Порой это связано со страхом или смущением, иногда диктуется корпоративной культурой. Возможно, человек просто не хочет портить настроение окружающим. Ему кажется, что он держит все под контролем. Такой человек просто не выпускает свои чувства наружу.

Если вы не замечаете признаков стресса в вашей организации, это совсем не значит, что его нет. Чаще всего справедливо обратное. За приличным фасадом скрывается непростая ситуация. Представьте себе лебедя, скользящего по глади озера: безмятежная картина совсем не так спокойна, как кажется на первый взгляд. Под ровной гладью воды перепончатые лапы птицы интенсивно работают.

Причины и последствия стресса

Хотя причиной стресса может стать организация и работа сама по себе, не все стрессы связаны конкретно с ними. Люди часто приносят на рабочее место собственные стрессы.

Индивидуальные стресс-факторы, не связанные с работой, могут накладываться на факторы работы: личные финансовые проблемы связаны с сокращением рабочих часов, снижением зарплаты и неопределенностью на рынке труда. Прежде руководители требовали от сотрудников оставлять свои тревоги за дверью. Подобный стиль руководства сейчас неприемлем и неэффективен. Передовые работодатели предпочитают проявлять чуткость и гибкость. Они готовы поддержать сотрудников, переживающих личный стресс.

Стресс-факторы среды на работе можно разделить на несколько групп. Поняв характер этих причин, вы сможете выбрать те средства борьбы со стрессом, которые окажутся максимально эффективными. Обсуждать их мы начнем со вторника.

- Распределение ролей, ответственности и контроля, то есть реальные требования к ролям на работе, ожидаемый уровень неопределенности, любой конфликт интересов, степень самостоятельности или контроля.
- Нагрузка и давление на работе, особенности задачи, способности человека, оборудование и процессы, количество и характер выполняемой работы.
- Рабочая среда, включая физическую: пространство, освещение, температура, вентиляция.
- Поведение, конфликты и поддержка (межличностные факторы). Все это связано с отношениями между сотрудниками и руководством, но также затрагивает и организационную среду: насколько хорошо или плохо выстроены процессы управления, какова ее корпоративная культура. Сюда же относятся домогательство и насилие, уровень доступной поддержки, качество вознаграждения за хорошую работу и наказания за плохую. Подобные факторы непосредственно связаны с конкретными тревогами людей.
- Управление переменами и отношение организации к различным переменам: от появления нового оборудования до решения проблем расширения или сокращения, в том числе и путем массовых увольнений.

Совершенно ясно, что с некоторыми стресс-факторами справиться легко – и для этого требуются минимальные усилия. Другие же с трудом поддаются устранению, а то и не поддаются вовсе.

В конце 60-х годов XX века два исследователя, Томас Холмс и Ричард Раэ, выявили связь между жизненными обстоятельствами и болезнями. Шкала стресса Холмса – Раэ показывает относительную степень влияния различных жизненных событий в единицах жизненных перемен (см. таблицу 1.2).

Показатели жизненных перемен, приведенные в таблице, усреднены. Если человек набирает 300 и более единиц за последний год, то риск возникновения болезни очень высок. Показатель 150–299 единиц говорит об умеренном риске. При показателе менее 150 единиц за год риск болезни невелик.

Таблица 1.2 Шкала стресса в единицах жизненных перемен Холмса – Раэ

Жизненное событие	Единицы жизненных перемен
Смерть супруга	100
Развод	73
Разделение супругов	65
Заключение в тюрьму	63
Смерть близкого родственника	63
Личная травма или болезнь	53
Брак	50
Уход с работы	47
Воссоединение супругов	45
Выход на пенсию	45
Изменения в состоянии здоровья члена семьи	44
Беременность	40
Сексуальные трудности	39

Жизненное событие	Единицы жизненных перемен
Изменение ответственности на работе	29
Уход повзрослевшего ребенка из дома	29
Проблемы с родственниками супруга	29
Выдающиеся личные достижения	28
Супруг начинает или прекращает работать	26
Начало или окончание обучения	26
Изменение условий жизни	25
Пересмотр личных привычек	24
Проблемы с руководством	23
Изменение рабочего времени или условий труда	20
Смена места жительства	20
Смена учебного заведения	20
Смена развлечений	19

Жизненное событие	Единицы жизненных перемен
Появление нового члена семьи	39
Изменения в бизнесе	39
Изменения финансового положения	38
Смерть близкого друга	37
Изменения характера работы	36
Изменение частоты споров	35
Крупная ипотека	32
Потеря права выкупа заложенного имущества	30

Жизненное событие	Единицы жизненных перемен
Изменения в социальной активности	18
Проблемы с залогом или кредитом	17
Изменения сна	16
Изменения в количестве семейных праздников	15
Изменения в пищевых привычках	15
Отпуск	13
Рождество	12
Легкие нарушения закона	11

Резюме

Сегодня вы многое узнали и хорошо потрудились. Вы начали понимать разницу между стресс-факторами (причинами стресса) и реакциями (последствиями стресса). Мы поговорили о реакции «бей или беги», общем адаптационном синдроме и о современной интерактивной модели стресса, учитывающей не только самого человека, но и окружающую его среду.

Вы узнали принцип оценки стресса на рабочем месте, поняли, что стресс не всегда бывает вреден и может в малых дозах даже способствовать повышению производительности. Вы поняли, что каждый человек по-разному реагирует на стресс. На реакцию человека влияют такие факторы, как характер, степень контроля, предсказуемость, ожидания и уровень поддержки. Вы узнали, что стресс может существовать даже тогда, когда никаких видимых признаков его нет.

И, наконец, вы поняли, что события личной жизни могут накладываться на рабочие обстоятельства и вызывать стресс. Мы обсудили сравнительную интенсивность жизненных событий и степень их влияния на здоровье человека.

Вопросы

(Ответы приведены в конце книги)

1. Какое из приведенных ниже утверждений не является определением стресса?
 - a. Естественная биологическая реакция на угрозу или опасность ☐
 - b. Ряд реакций на стресс-фактор, тревогу, сопротивление или адаптацию и потенциальное истощение ☐
 - c. Негативные воздействия или реакция на чрезмерное давление, или требования иного рода ☐
 - d. Способ, каким слабые люди реагируют на кризисы, – паника и смятение. ☐
2. Какое из приведенных ниже утверждений справедливо в отношении стресса?
 - a. Признаки стресса заметны всегда ☐
 - b. Некоторые стрессы могут быть позитивными ☐
 - c. Столкнувшись с событиями, меняющими уклад жизни, все люди реагируют одинаково ☐
 - d. Веселые люди менее подвержены стрессу, чем унылые и печальные ☐
3. Какие типы личности более всего подвержены стрессу?
 - a. Амбициозный ☐
 - b. Спокойный ☐
 - c. Добросовестный ☐
 - d. Нерешительный ☐
4. Какие важные факторы могут влиять на подверженность человека стрессу?
 - a. Ожидания ☐
 - b. Предсказуемость ☐
 - c. Степень контроля ☐
 - d. Все вышеперечисленные ☐
5. Какие факторы не учитываются в интерактивной модели?
 - a. Личное восприятие ситуации или события ☐
 - b. Носит ли угроза физический или психологический характер ☐

- с. Опыт переживания сходных событий или соответствующая подготовка ☐
 - d. Воспринимаемая или реальная способность удовлетворить требования ☐
6. Что может произойти с количеством дней отсутствия по болезни, профессиональных травм и жалоб потребителей, если в среде на работе возникает стресс
- a. Это количество останется неизменным ☐
 - b. Это количество уменьшится ☐
 - с. Это количество увеличится ☐
 - d. Оценка этого количества бессмысленна и является пустой тратой денег ☐
7. Оценивая стресс на рабочем месте, что нужно сделать в первую очередь?
- a. Составить план действий ☐
 - b. Оценить группу риска ☐
 - с. Заручиться поддержкой высшего руководства ☐
 - d. Разослать опросный лист ☐
8. Когда следует анализировать оценку стресса на рабочем месте?
- a. Регулярно или в моменты переживаемых перемен ☐
 - b. По просьбе отдела кадров, которому необходима позитивная информация для корпоративного сайта ☐
 - с. Когда результаты опроса оказываются неудовлетворительными ☐
 - d. Перед оценкой вашей работы, чтобы вы могли доказать своему руководителю свою эффективность ☐
9. Используя шкалу стресса Холмса – Раэ, оцените, какие из перечисленных ниже событий оказывают наибольшее влияние в единицах жизненных перемен.
- a. Изменения сна ☐
 - b. Беременность ☐
 - с. Изменение характера работы ☐
 - d. Брак ☐
10. Как организация может поддержать людей, переживающих стресс, связанный с личной жизнью?
- a. Проявить симпатию, гибкость и поддержку ☐
 - b. Дать возможность выговориться, чтобы люди увидели перспективу и могли двигаться дальше ☐
 - с. Снизить переработку или сократить количество рабочих часов, чтобы дать возможность решить личные проблемы ☐
 - d. Все вышеперечисленное ☐

Понедельник

Изучаем психологию и физиологию стресса



Вчера вы узнали, что такое стресс, познакомились с разными моделями стресса и поняли, как реагирует организм на угрожающие ситуации. Сегодня мы более детально поговорим о том, как организм реагирует на стресс.

Мы рассмотрим физические и психологические симптомы стресса, а также влияние вегетативной нервной системы на человеческий организм в условиях стресса. Затем мы поговорим о медицинских состояниях, которые могут возникнуть в процессе работы, но при этом являться результатом личных проблем или сложностей в работе. К числу таких состояний относятся тревожность, депрессия, фобии и посттравматическое стрессовое расстройство. И наконец, мы обсудим, как стресс может негативно влиять на организацию в целом.

Задача этой главы не в том, чтобы сделать вас специалистом-медиком. Вы должны понять основные признаки и симптомы стресса и их связь с биологическими процессами, протекающими в организме. Эти знания вы сможете применить для того, чтобы распознать тревожные сигналы в самом себе и коллегах по работе. И тогда вы сможете поддержать тех сотрудников своей организации, которые нуждаются в этом.

Последствия стресса

Последствия стресса для всех людей различны, но в целом их можно разделить на две категории:

- **Физиологические последствия** — краткосрочные и долгосрочные физические последствия.

- **Психологические последствия** — то, как люди мыслят, чувствуют и ведут себя (когнитивные, эмоциональные и поведенческие последствия).

Ниже приведен список самых распространенных признаков и симптомов стресса. Чем больше таких признаков вы заметите в себе и других, тем ближе вы или они к стрессовому расстройству или даже к психологическому выгоранию. Помните, что признаки и симптомы стресса могут появляться из-за наличия других медицинских проблем, поэтому при первой же возможности нужно посетить врача, или посоветовать окружающим обратиться за профессиональной медицинской помощью.



Физиологические признаки и симптомы

Физиологические признаки и симптомы могут быть краткосрочными или долгосрочными. Они включают в себя следующее:

- Головная боль
- Нервозность
- Проблемы с памятью
- Психическое расстройство
- Усталость, проблемы со сном
- Частые простуды
- Одышка
- Боль в груди, учащение сердцебиения
- Повышение давления крови и уровня холестерина
- Сердечные болезни
- Инсульт
- Ощущение тошноты, головокружения, обмороки
- Повышенный аппетит или его потеря
- Запоры или поносы
- Несварение или изжога
- Диабет
- Язва желудка
- Судороги или ощущение покалывания
- Артрит
- Сексуальные проблемы, отсутствие сексуального влечения
- Подверженность различным формам рака

Психологические признаки и симптомы

Психологические признаки и симптомы стресса проявляются в поведении, мыслях и чувствах человека. К ним относят:

- Тревожность
- Страх перед будущим
- Раздражительность, нервозность, агрессия
- Сосредоточенность на негативе
- Подавленность
- Депрессия, ощущение несчастья
- Иррациональность суждений
- Неспособность расслабиться
- Ощущение перегрузки
- Ощущение заброшенности, одиночества, ненужности
- Разрыв отношений
- Неудовлетворенность работой
- Беспокойство, возбуждение, неспособность сосредоточиться или расслабиться
- Представление о себе как о неудачнике, плохом или некрасивом человеке
- Отсутствие интереса к окружающим
- Потеря чувства юмора
- Неспособность к принятию решений, уклонение от сложных ситуаций
- Отрицание наличия проблем
- Пристрастие к алкоголю, сигаретам или наркотикам ради расслабления
- Нервные привычки – привычка грызть ногти, метания и т. п.

Вегетативная нервная система

Вчера мы с вами узнали, что реакция «бей или беги» связана с вегетативной нервной системой. Нервы этой системы отвечают за автоматическое и бессознательное регулирование функций организма. Симпатическая нервная система подготавливает организм к борьбе, а парасимпатическая занята защитой организма. Обе системы работают в полной гармонии друг с другом. Например, симпатическая нервная система вызывает учащение сердцебиения и дыхания, но в то же время замедляет пищеварение. Парасимпатическая нервная система снижает частоту сердцебиения и дыхания и стимулирует пищеварение. Как вы увидите из таблицы 2.1, в которой описаны реакции вегетативной нервной системы, естественные реакции организма вызывают многие признаки и симптомы стресса.

Помимо этих общих симптомов, стресс может вызывать различные хронические заболевания. Мы перечислили лишь самые распространенные, хотя есть и другие. После постановки диагноза врач сможет дать вам более конкретные рекомендации. Заметив у себя или окружающих подобные симптомы, обязательно обратитесь за профессиональной помощью.

Таблица 2.1 Реакции вегетативной нервной системы

Часть тела/ орган	Реакция парасимпатической системы	Реакция симпатической системы
Мозг	Снижение активности нейронов	Повышение активности нейронов, увеличение скорости принятия решений
Сердце	Снижение частоты сердцебиения и выброса	Учащение сердцебиения и частоты дыхания
Легкие	Замедление дыхания	Дыхание быстрое, приток воздуха увеличивается
Печень	Накопление глюкозы и жиров	Остановка выработки глюкозы и жиров, использование энергии
Селезенка	Ограничение выработки красных кровяных телец	Выброс красных кровяных телец
Пищеварение	Усиливается	Замедляется
Почки	Усиливается выработка мочи	Снижение выработки мочи

Глаза	Закрываются, зрачки сужаются	Глаза раскрываются, зрачки расширяются
Рот	Выработка слюны усиливается	Сухость во рту, слюна не вырабатывается
Уши	Слух становится менее острым	Слух обостряется
Кожа	Сухость кожи и волос	Потливость, волосы поднимаются
Мышцы	Расслабление	Напряжение
Кровь	Нормальная способность к тромбообразованию	Повышение способности к тромбообразованию

Депрессия

Депрессия – это состояние плохого настроения, отвращения к любой деятельности, печаль, тоска, беспокойство и чувство вины.

Депрессия может быть связана с наличием следующих факторов:

- Депрессия в семейном анамнезе
- Жизненные перемены – например, смерть ребенка или супруга
- Употребление алкоголя или наркотиков

- **Хроническая боль или болезнь**

Подавленное настроение не всегда можно считать медицинским или психическим расстройством. В некоторых случаях депрессия является побочным эффектом определенных медицинских процедур, приема лекарств, наличия инфекций или болезней. Депрессия может также являться симптомом психических расстройств. Это относится к клинической депрессии, биполярному расстройству (маниакально-депрессивный психоз) и сезонным аффективным расстройствам, при которых депрессия возникает согласно сезонным циклам.

Тревожность

Тревожность – это ощущение беспокойства, страха, ожидания худшего. Многие из нас в различные периоды жизни ощущали тревожность – особенно в опасных ситуациях или при переживании сложных жизненных событий (мы говорили о них вчера, обсуждая шкалу стресса Холмса – Раэ). Тревожность – совершенно естественная реакция, но она может перерасти в ряд серьезных медицинских состояний.

Генерализованное тревожное расстройство

Генерализованное тревожное расстройство возникает в результате ощущения тревожности в течение длительного периода времени, а не только во время конкретного события. Такое расстройство вызывает физические и психологические симптомы, о которых говорилось выше, и может пагубно сказаться на повседневной жизни. Такое состояние требует лечения и приема лекарств.

Паническое расстройство

Паническое расстройство диагностируется, когда человек регулярно испытывает приступы паники (панические атаки). Приступ паники – это всеобъемлющий страх или ужас. Такое состояние может сопровождаться физическими симптомами – тошнотой, потливостью, учащением сердцебиения и нарушением ритма. Человек может испытывать один-два приступа в месяц, но у некоторых это количество возрастает до нескольких приступов в неделю.

Приступы паники могут возникать в любое время и совершенно неожиданно. Иногда они связаны с конкретными ситуациями или местами. Хотя такие приступы бывают довольно сильными и пугающими, физического вреда они не приносят. Для лечения используются психологические приемы и медикаменты.

Фобии

Фобия – это иррациональный страх, сила которого несоразмерна опасности, представляемой конкретным предметом, животным или ситуацией. Люди испытывают иррациональный страх перед чем угодно. Кого-то пугает высота, кто-то боится замкнутых пространств, полетов, пауков, змей, клоунов или числа 13. Уровень тревожности может быть разным – у кого-то фобия проявляется через ощущение беспокойства, а у кого-то возникают настоящие приступы паники. Люди часто меняют собственную жизнь, чтобы избежать любого контакта с тем, что вызывает у них страх, и это может оказать самое пагубное влияние.

Люди, страдающие простыми фобиями – например, страхом перед змеями, могут излечиться, постепенно увеличивая контакт с животными, предметами и местами, вызывающими у них страх. Со временем чувствительность снижается и может полностью исчезнуть. Это можно сделать с помощью приемов аутотренинга или с помощью профессионального психолога. Людям, страдающим более сложными фобиями (например, агорафобией – боязнью открытых пространств, страхом ситуаций, из которых может не оказаться выхода, в которых невозможно получить помощь), приходится тяжелее. Человеку, который боится обще-

ственного транспорта или вообще не может покинуть собственный дом, приходится лечиться дольше и серьезнее. В лечении обычно используются психотерапия, психологические консультации или когнитивно-поведенческая терапия.

Посттравматическое стрессовое расстройство

Здесь речь идет о тревожном расстройстве, вызванном конкретным пугающим или тревожным событием. К числу таких событий относятся:

- Войны, военные конфликты
- Террористические акты, захват заложников
- Природные катаклизмы – наводнения или землетрясения
- Насильственная смерть или серьезные преступления

Посттравматическое стрессовое расстройство может развиваться сразу же после особого, триггерного события или проявиться через несколько недель, месяцев и даже лет. Человек оживает событие в памяти, и оно приходит к нему в кошмарах. Кто-то терзается чувством вины и изоляции, становится раздражительным, теряет сон.

Лечение зависит от силы симптомов и того, насколько скоро после триггерного события они проявились. В лечении могут использоваться приемы когнитивно-поведенческой терапии, медикаменты и психологические методы.

Совершенно понятно, что определенный тип работы связан с более высоким риском развития посттравматического стрессового расстройства. В группе риска спасатели, военные, люди, которые постоянно сталкиваются с угрозой физического насилия – работники исправительных заведений, социальные работники и даже учителя старших классов. Вы должны учитывать не только ту работу, которую сотрудники выполняют в вашей организации, но и их прежние места работы. В некоторых сферах предпочтение отдается людям, имеющим определенный опыт – например, военные переходят в компании, занимающиеся обеспечением безопасности или обороны. В таких ситуациях следует предусмотреть дополнительное обучение персонала, ориентированное на выявление симптомов стресса, адекватное реагирование и обеспечение необходимой поддержки.

Обсессивно-компульсивное расстройство

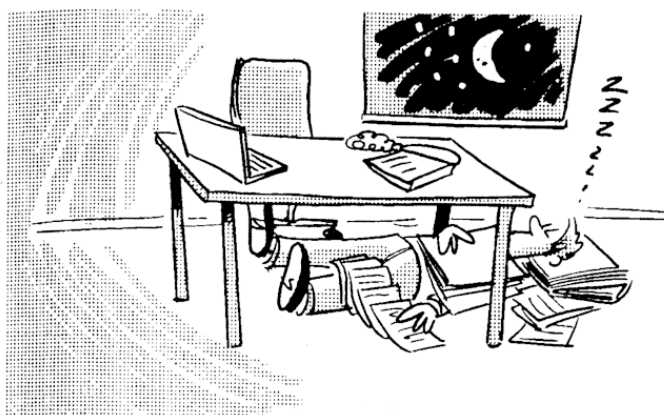
Речь идет о тревожном расстройстве, которое характеризуется ритуальным поведением, направленным на устранение причины расстройства, страха или беспокойства. Люди постоянно моют руки, убираются или проверяют все десятки раз. Некоторые становятся буквально одержимыми мыслями сексуальной, насильственной или религиозной природы. Другие испытывают отвращение к определенным числам.

Иногда обсессивно-компульсивное расстройство связано с высоким уровнем интеллекта. Люди часто страдают и иными личностными расстройствами. В лечении используются различные методы поведенческой терапии и медикаменты. В экстремальных случаях можно рассмотреть даже возможность хирургической операции.

Другие биологические факторы

Циркадный ритм – это любой биологический процесс, который происходит в течение 24-часового цикла. Такие ритмы встречаются в природе у растений, животных и грибов. Циркадные ритмы встроены в наш организм, но их можно подстраивать под условия окружающей среды с помощью внешних воздействий. У людей циркадный ритм ярче всего проявляется через режим сна и питания. Кроме того, его можно заметить в изменении температуры тела, активности мозговых волн, выработке гормонов и регенерации клеток.

Циркадные ритмы играют важную роль на работе, особенно при посменной работе или при работе, связанной с путешествиями и пересечением часовых поясов – например, у пилотов и экипажа самолетов нарушается режим сна, а это приводит к повышенной утомляемости, дезориентированию или бессоннице.



Чтобы снизить негативное влияние посменной работы, важно избегать резких изменений в сменах и постоянной работы в ночную смену. Постарайтесь свести к минимуму количество последовательных ночных смен и чередуйте их с выходными – это снизит уровень стресса для организма. Чтобы научиться спать днем, следует воздерживаться от алкоголя, жирной пищи и энергичных физических упражнений прямо перед сном.

На человеческий организм влияют не только циркадные, но и другие циклы, в том числе сезонные – например, сокращение светлого времени суток. В рабочей обстановке можно учитывать эти циклы, меняя, к примеру, тип и интенсивность освещения. рис

Понимание признаков собственного стресса

Мы часто замечаем признаки стресса в других, но не можем распознать те же симптомы у самих себя. Человеку очень важно понимать, какие стресс-факторы вызывают в его организме состояние стресса. Важно замечать и понимать симптомы – будь то физические перемены или сдвиги, происходящие в чувствах, мыслях и поведении.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.