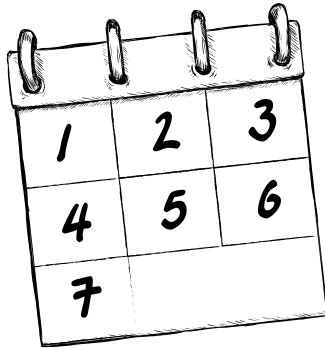




Стивен Эванс-Хоуп

КАК ПОБЕДИТЬ СТРЕСС НА РАБОТЕ

за **7** дней



Москва
2018

УДК 159.9
ББК 88.52
Э14

Stephen Evans-Hough
MANAGING STRESS AT WORK IN A WEEK:
TEACH YOURSELF

Copyright © Stephen Evans-Hough 2013

Эванс-Хоуи, Стивен.

Э14 Как победить стресс на работе за 7 дней / Стивен Эванс-Хоуи. —
Москва : Издательство «Э», 2018. — 144 с. : ил — (Саморазвитие. Ре-
зультат за 7 дней).

ISBN 978-5-04-091269-8

Капризные клиенты, строгое начальство, ненадежные подчиненные — вокруг хватает поводов для стресса. Эта книга быстро и ясно расскажет, как сохранить свою нервную систему, оставшись адекватным человеком. А отсутствие «воды» экономит ваше время! Благодаря этой книге научиться спокойствию на работе можно всего за 7 дней!

УДК 159.9
ББК 88.52

ISBN 978-5-04-091269-8

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

Содержание

Вступление	7
Воскресенье	
Разбираем понятие «стресс»	10
Понедельник	
Изучаем психологию и физиологию стресса	30
Вторник	
Распределяем роли и ответственность	46
Среда	
Улучшаем рабочую обстановку	64
Четверг	
Работаем над поведением	84
Пятница	
Управляем переменами	98
Суббота	
Определяем личную ответственность	116

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 взаимодей-

ствие 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 экономических аспектов. В этой книге вы найдете информацию, которую можно использо-

вать 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.