

СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТ РУКОВОДИТЕЛЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Асылбекова Лейла Умурзаковна
профессор
доктор психологических наук
кандидат медицинских наук

Мифы о стрессе

Миф № 1. Стресс не может причинить реального вреда моему здоровью, потому что он существует только в воображении

Опровержение № 1

Стресс влияет не только на психические процессы, но и на физиологические. Заболевание, развивающееся в результате стресса, может представлять реальную опасность для здоровья. Примерами могут служить стенокардия, гипертония, иммунодефицит, язвенная болезнь и т.д.

Миф № 2. От стресса страдают только слабые люди

Опровержение № 2

Скорее наоборот. Наиболее сильные стрессы обычно испытывают активные волевые индивидуумы, которые ставят себе сложные цели и стремятся достичь их в минимальный отрезок времени. Высокий уровень притязаний вызывает перегрузку, перегрузка приводит к стрессу.

Миф № 3. Я не могу отвечать за стресс в моей жизни, так как стресс в наше время неизбежен и мы все его жертвы

Опровержение № 3

Подавляющее большинство стрессов вызывается психологическими причинами, каждая из которых содержит две составляющие. Одна из них — ситуация, которая вызывает стресс, вторая — отношение человека к этой ситуации. Стрессовую реакцию запускает не столько то, что происходит с человеком, сколько то, что он об этом думает, т.е. чаще всего причиной стресса являются мысли самого человека.

Мифы о стрессе

Миф № 4. Я всегда знаю, когда испытываю чрезмерный стресс

Опровержение № 4

Это не всегда так. Стресс — это реакция битвы или бегства. Его предназначение — обеспечить выживание в экстремальных условиях, когда нужно действовать, а не думать или чувствовать. Поэтому чем сильнее стресс, тем меньше человек способен его ощущать. При очень сильных стрессах симптомы стресса обычно появляются уже после того, как угроза миновала и напряжение начало уменьшаться.

Миф № 5. Установить причины стресса несложно

Опровержение № 5

Это утверждение верно для слабого стресса, когда симптомы стресса появляются сразу же после воздействия какого-либо фактора. Но при сильном стрессе, как уже говорилось в опровержении предыдущего мифа, признаки стресса не развиваются до тех пор, пока не исчезнет его причина. В таких ситуациях поиск причин стресса существенно усложняется.

Миф № 6. Все люди реагируют на стресс одинаково

Опровержение № 6

Совершенно неверно. Каждый человек уникален. Каждый имеет свои особенные причины стресса, симптомы, свои способы преодоления стресса и т.д. Хотя стрессовая реакция развивается по определённым законам, общим для всех людей, проявления стресса у разных людей

Мифы о стрессе

Миф № 7. Единственное, что нужно сделать при чрезмерном стрессе — это просто отдохнуть

Опровержение № 7

Если человек не сможет избавиться от избыточного напряжения, выходные или отпуск не принесут существенного результата. Чтобы научиться эффективно справляться с чрезмерным стрессом, часто бывает необходимо пройти специальный курс обучения релаксации или другим методикам стресс-менеджмента.

Миф № 8. Счастливая жизнь должна быть свободна от стрессов

Опровержение № 8

Счастье предполагает достижение целей, которые человек ставит перед собой. Чтобы достичь цели, нужно преодолеть ряд препятствий, а любая борьба — это стресс. Поэтому счастливая жизнь не может быть свободной от стрессов. Счастливый человек умеет управлять уровнем напряжения в своём организме и умеет направлять это напряжение на достижение своих целей.

Миф № 9. Человек всегда может приспособиться к трудным обстоятельствам, если хорошо постарается

Опровержение № 9

Не всегда так. Во-первых, в ряде случаев человек может сам создавать и поддерживать высокий уровень стресса своими собственными действиями. В таком случае простое уменьшение активности будет автоматически уменьшать стресс. Во-вторых, возможности каждого человека ограничены, и в некоторых ситуациях никакие, даже самые интенсивные усилия ни к чему не приводят. Если обстоятельства сильнее — иногда лучше отступить, чем бессмысленно тратить силы и время.

Мифы о стрессе

Миф № 10. Чем меньше стрессов, тем лучше

Опровержение № 10

Необязательно. С одной стороны, низкий уровень стресса на протяжении долгого периода времени неизбежно приводит к снижению стрессоустойчивости, и впоследствии даже умеренный стресс оказывается трудно переносимым. С другой стороны, слишком малый уровень стресса сам по себе является ещё одной причиной стресса, т.к. для нормальной, полноценной жизни необходим некий оптимальный уровень напряжения. Если он ниже (или выше) привычной нормы, организм должен приложить дополнительные усилия, чтобы к нему приспособиться, а любое приспособление всегда связано со стрессом.

Миф № 11. Целью стресс-менеджмента является полное устранение стресса

Опровержение № 11

Стресс не может быть устранён полностью. Как говорил основатель учения о стрессе Ганс Селье, полностью свободной от стресса может быть только смерть. Напряжение — это часть жизни. Цель стресс-менеджмента — контроль уровня стресса и управление напряжением с тем, чтобы вовремя дать организму возможность восстановиться и не позволить длительному стрессу вызвать серьёзные проблемы.

Мифы о стрессе

Миф № 12. Любой стресс вреден

Опровержение № 12

Даже сильный стресс может быть и вредным, и полезным. Что касается умеренного уровня стресса, то он часто помогает нам справиться с новыми обстоятельствами, предотвратить неприятности, достичь максимального результата в работе или учёбе, в срок выполнить работу. Иными словами, умеренный стресс чаще более полезен, чем вреден.

Миф № 13. От стресса страдают только взрослые

Опровержение № 13

Механизмы развития стрессовой реакции у детей и подростков точно такие же, как у взрослых.

Причины стрессов в детском возрасте могут быть иными, но результаты одинаковы.

Дети и подростки имеют такой же риск развития связанных со стрессом расстройств, как и взрослые.

Мифы о стрессе

Миф № 14. Физические упражнения расходуют энергию, которая могла бы быть направлена на борьбу со стрессом

Опровержение № 14

Данное утверждение не имеет под собой никакого физиологического обоснования. Стресс — это реакция битвы или бегства. Наиболее естественным выходом для накопившегося напряжения является физическая активность. Если избежать стресса не удалось, подвигайтесь — и Вашему организму станет легче, уровень стресса уменьшится, а сил прибавится.

Миф № 15. Людям, имеющим предрасположенность к стрессу, бессмысленно бороться с ним.

Опровержение № 15

Действительно, некоторые генетические, биологические и социальные факторы обуславливают более высокий уровень стресса. Например, переданный по наследству холерический темперамент (генетический фактор), необходимость лечения тиреоидными гормонами (биологический фактор) или жизнь в крупном городе (социальный фактор) неизбежно увеличивают количество, силу и длительность стрессов. Однако это не означает, что в таких условиях бесполезно пытаться управлять стрессом. Наоборот, в этом случае использование современных методов стресс-менеджмента может оказаться очень эффективным.

ГРУППЫ СИМПТОМОВ СТРЕССА

- ФИЗИОЛОГИЧЕСКИЕ
- ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЕ
- ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ
- ПОВЕДЕНЧЕСКИЕ ПРИЗНАКИ

Физиологические симптомы

- Стойкие головные боли, мигрень
- Головные боли
- Неопределенные боли
- Нарушение пищеварения
- Вздутие живота образующимися газами
- Запор или диарея
- Спазматические, резкие боли в животе
- Сердцебиения (ощущение, что сердце бьётся сильно, нерегулярно или часто)
- Чувство нехватки воздуха на вдохе
- Тошнота
- Судороги
- Утомление
- Подверженность аллергиям
- Повышенная потливость
- Сжатые кулаки или челюсти
- Обмороки
- Частые простудные заболевания, грипп, инфекции
- Возобновление болезней, имевших место ранее
- Быстрое увеличение или потеря веса тела
- Частое мочеиспускание
- Ощущение покалывания в руках и ногах
- Мышечное напряжение, частые боли в шее и спине
- Кожные сыпи
- Чувство комка в горле
- Двоение в глазах и затруднения при рассматривании предметов

Интеллектуальные симптомы

- Нерешительность
- Ослабление памяти
- Ухудшение концентрации внимания
- Повышенная отвлекаемость
- "Туннельное" зрение
- Плохие сны, кошмары
- Ошибочные действия
- Потеря инициативы
- Постоянные негативные мысли
- Нарушение суждений, спутанное мышление
- Импульсивность мышления, поспешные решения

Эмоциональные симптомы

- Раздражительность
- Беспокойство
- Подозрительность
- Мрачное настроение, депрессия
- Суевливость
- Ощущение напряжения
- Истощенность
- Подверженность приступам гнева
- Циничный, неуместный юмор
- Ощущение нервозности, боязливости, тревоги
- Потеря уверенности
- Уменьшение удовлетворенности жизнью
- Чувство отчужденности
- Отсутствие заинтересованности
- Сниженная самооценка
- Неудовлетворенность работой

Поведенческие симптомы

- Потеря аппетита или переедание
- Плохое вождение автомобиля
- Нарушение речи
- Дрожание голоса
- Создание проблем в семье
- Плохое распределение времени
- Избегание поддерживающих, дружеских отношений
- Неухоженность (внешняя)
- Антисоциальное поведение, лживость
- Неспособность к развитию
- Низкая продуктивность
- Склонность к авариям, антисоциальному поведению
- Нарушение сна или бессонница
- Более интенсивное курение и употребление алкоголя
- Додельивание работы дома
- Слишком большая занятость, чтобы отдыхать

Обработка симптомов

- Каждый симптом оценивается в один балл
- уровень стресса до 10 баллов считается приемлемым
- более 10 — требующим принятия мер (от 20 до 30 баллов – высокий уровень стресса; более 30 – очень высокий)

Причины профессионального стресса:

- необходимость принимать ответственные решения
- перегрузки или недостаточная загруженность
- недостаточно чёткое определение должностных обязанностей
- слишком расплывчатые границы полномочий
- неясные устные инструкции
- необходимость выполнять трудно совместимые функции
- неопределённость областей ответственности
- поведение других сотрудников, вызывающее стресс
- недостаток профессионального общения
- невозможность получить консультацию по сложным вопросам
- стрессогенная внутрифирменная политика и стиль менеджмента
- недоступность руководителя
- высокий уровень стресса у руководителя
- недостаточная освещённость рабочего места
- слишком тесное помещение
- плохая вентиляция
- некомфортная температура на рабочем месте
- недоступность необходимых для работы ресурсов
- плохо оборудованное рабочее место
- отнимающие много времени и сил поездки на работу и с работы
- необходимость регулярных командировок

Причины профессионального стресса

(продолжение)

- недостаточная увлечённость работой
- рутинная, однообразная работа
- слабая удовлетворённость выполненной работой
- слишком высокий или слишком низкий темп работы
- бесперспективное будущее организации
- методы работы, конфликтующие с системой ценностей
- неудовлетворённость развитием карьеры
- отсутствие перспектив профессионального роста
- угроза преждевременного увольнения или перевода на менее оплачиваемую работу
- недостаточная оплата труда
- несправедливая оценка труда
- отсутствие нематериальных стимулов
- напряжённые взаимоотношения с коллегами, начальником, подчинёнными, другими сотрудниками
- холерический темперамент или личность типа А
- неспособность адаптироваться к изменениям
- недостаточное владение навыками, необходимыми для качественного выполнения работы

Причины профессионального стресса

(продолжение)

- неадекватные стратегии поведения в проблемных ситуациях
- неумение работать в коллективе, в составе команды
- неудовлетворённость положением на служебной лестнице
- внедрение новых технологий
- расширение бизнеса
- изменение месторасположения организации
- снижение уровня доходов
- стрессогенные события вне сферы профессиональной деятельности
- отсутствие желания учиться и развиваться
- конфликт работы с личной жизнью
- низкая сопротивляемость стрессу

Симптомы стресса у руководителей

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ СИМПТОМЫ:

- Чрезмерно сильные и быстрые смены настроения
- Неоправданная тревога по разному поводу
- Неспособность чувствовать симпатию к другим людям
- Отстранённость от внешнего мира
- Чувство усталости и невозможность сосредоточить внимание
- Повышенная раздражительность и тревожность

Симптомы стресса у

руководителей: СОМАТИЧЕСКИЕ СИМПТОМЫ:

- Сердцебиение: ощущение, что сердце бьётся сильно, нерегулярно или часто
- Боль и ощущение сжатия в грудной клетке
- Нарушение пищеварения, вздутие живота образующимися газами
- Спазматические, резкие боли в животе, жидкий стул
- Частое мочеиспускание
- Ощущение «покалывания» в руках и ногах
- Мышечное напряжение, частые боли в области шеи и нижней части спины
- Стойкие головные боли, часто начинающиеся в области шеи и распространяющиеся на голову
- Мигрень
- Кожные высыпания
- Чувство «комка» в горле
- «Двоение» в глазах и затруднение при рассматривании предметов

Симптомы стресса у

руководителей

ПОВЕДЕНЧЕСКИЕ СИМПТОМЫ:

- Нерешительность и неоправданные жалобы
- Увеличение числа невыходов на работу
- Замедленное выздоровление после травм и заболеваний
- Склонность к несчастным случаям и невнимательное вождение автомобиля
- Плохая работа, недобросовестность и уклонение от ответственности
- Злоупотребление курением, алкоголем
- Сильная зависимость от лекарственных средств — транквилизаторов и снотворных
- Переедание или (реже) потеря аппетита
- Изменение характера сна, трудности с наступлением сна и пробуждением
- Ухудшение качественных и количественных показателей работы

Синдром хронической усталости (СХУ)

- **Эмоциональные последствия стресса**
- **Если стресс слишком сильный или длительный, ресурсы организма истощаются и стадия истощения**
- **Симптомы, возникающие на данной стадии, являются не столько проявлениями стресса, сколько его последствиями: эмоциональные нарушения, неврозы, психосоматические заболевания, различные поведенческие изменения**

Что делать при СХУ?

- полезен любой вид отдыха
- снизить употребление кофеина
- вовремя ложиться спать и обеспечить достаточную продолжительность сна
- не взваливать на себя дополнительные необязательные нагрузки и т.д.
- нервно-мышечная релаксация (аутотренинг, Метод Джейкобсона, самогипноз и т.д.)

Что делать при бессоннице?

- Не торопитесь принимать лекарства
- Постарайтесь сделать Вашу спальню максимально комфортной.
- Не используйте постель для размышлений, чтения и другой «работы»
- Температура воздуха в спальне не должна быть слишком низкой или чрезмерно высокой
- Обеспечьте хорошую звукоизоляцию; если же это невозможно — попробуйте «замаскировать» шум с помощью вентилятора или другого источника равномерного шума
- Если Вы курите — воздержитесь от курения хотя бы перед сном: никотин является стимулятором и ухудшает качество сна
- Придерживайтесь определённого режима, ложитесь спать и вставайте в одно и то же время каждый день. Постарайтесь не спать в течение дня
- Не занимайтесь физическими упражнениями менее, чем за 3-4 часа до сна. В тоже время, умеренная физическая нагрузка в ранние вечерние часы поможет Вам улучшить качество сна
- За 4-6 часов до сна избегайте употребления продуктов, содержащих кофеин.
- Не используйте алкоголь как снотворное. Несмотря на то, что алкогольные напитки ускоряют наступление сна, алкоголь нарушает сон во второй половине ночи

Стрессогенные стили мышления

1. «Чёрно-белое мышление»

Мир видится в чёрно-белых тонах, без цвета и полутонов. Человек мыслит категориями «всё» или «ничего» и считает себя полным неудачником при малейшем несовпадении ожиданий с реальностью

2. Чрезмерные обобщения

На основании единичных фактов формулируется глобальный (и ничем не подтверждённый) вывод. Часто используются слова «никогда, никто, ничего, все, всё, всегда»

МЫШЛЕНИЯ

3. Катастрофизация (продолжение)

Своеобразное «раздувание из мухи слона». Происходит преувеличение негативного события до тех пор, пока оно не вырастает в сознании человека до размеров катастрофы. Могут использоваться слова «кошмарный, ужасный, страшный, трагический» и т.д.

4. Субъективизация

Другой вариант «превращения мухи в слона», когда человек настроен на определённое объяснение событий и упорно пытается найти этому подтверждение. Если же подходящих фактов не обнаруживается, «подтверждения» формируются из всего, что находится под рукой, в том числе из

Стрессогенные стили

МЫШЛЕНИЯ (продолжение)

5. Чрезмерный пессимизм.

«Эффект подзорной трубы», при котором преуменьшаются хорошие новости и преувеличиваются плохие. Человек обращает внимание только на негативные стороны жизни, при этом упорно игнорируя позитивные моменты.

6. Мечтательность и отрицание реальности.

Человек полон красочных, но абсолютно нереалистичных ожиданий насчёт себя, других людей, работы, профессии, окружающего мира и т. д. При этом часто не видит реальной проблемы или убеждает себя, что проблемы не существует, хотя на самом деле она очень актуальна.

Стрессогенные стили

МЫШЛЕНИЯ (продолжение)

7. Чрезмерная требовательность

Человек предъявляет к себе, другим людям и миру в целом неадекватные, завышенные требования и прикладывает невероятные усилия к выполнению этих требований. Часто используются слова «должен, обязан».

8. Осуждение и ярлыки

Человек занимает позицию строгого судьи и выносит мысленный приговор себе или другому. Например: «я неудачник», «он плохой человек», и т.д.

Стрессогенные стили мышления

(продолжение)

9. Гедонистическое мышление

Мышление, нацеленное на максимальное удовольствие и полное устранение страданий и любых ограничений. Часто встречаются фразы: «я этого не выдержу», «мне это нужно прямо сейчас», «это слишком тяжело».

10. Вязкое мышление

Человек снова и снова возвращается к одной и той же мысли, пока она не заполняет собой всё пространство сознания. При этом каждая последующая попытка решить проблему всё менее успешна.

ЛИЧНОСТЬ ТИПА «А»

(характеристика)

- **Личность напористая, всегда готова твёрдо отстаивать свою точку зрения с развитым чувством ответственности.**
- **Чрезвычайно активная и интенсивная деятельность. Постоянно не хватает времени, и поэтому ускоряется все, что делается. Торопливость, опрометчивость, нетерпеливость – основные характеристики личности.**
- **Высокий темп жизни для достижения выбранной цели. Происходит частая смена рода занятий.**
- **Личность честолюбива: хочет достичь успеха и проявляет настойчивое желание признания и выдвижения, постоянно стремится к соревнованию, конкуренции и состязательности.**

Факторы, усиливающие стресс

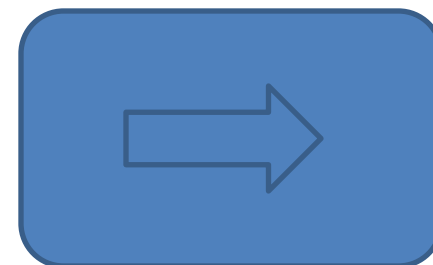
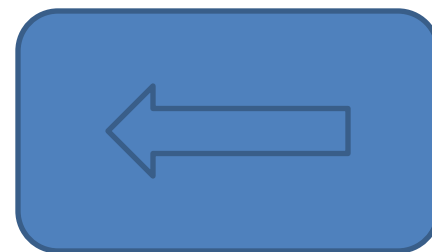
- высокий уровень притязаний (стремление к достижению цели, несколько превышающее возможности, непосильная нагрузка)
- зависть, тщеславие
- пессимизм
- подозрительность
- потеря близких или ценностей
- ожидание угрозы (неудачи)
- постоянное пребывание в рискованных ситуациях
- травма от измены
- болезни
- бессонница
- алчность, жадность
- скрытость
- суетливость
- угрюмость
- язвительность, злость и конфликтность
- мнительность
- мстительность, недоброжелательность
- быстрый ритм жизни или его резкая смена
- испытание крупного поражения, краха, провала

Факторы, способствующие к усилению сопротивляемости к стрессу

- увлеченность
- способность укрощать притязания
- способность справляться со стрессогенными (вызывающими стресс) факторами
- оптимизм
- скромность
- высокие интеллектуальные способности
- толерантность
- добродушие
- спокойствие
- сдержанность
- коммуникабельность
- благожелательность
- хладнокровие
- снисходительность

8 основных факторов стресса

1. уровень притязаний
2. зависть
3. раздражительность
4. алчность
5. увлеченность
6. выносливость
7. толерантность
8. интеллект



Дерево стресса

- **Листья** — **симптомы стресса** →
- **плоды** — **болезни** →
- **Ствол дерева стресса** — **напряжение** →
- **Корни** — **причина стресса** →



Психологический стрессор

- ситуация, вызывающая стресс;
- отношения человека к этой ситуации.

Примечание: достаточно устранить любую из составляющих, чтобы причина стресса перестала действовать

Уровни управления стрессом

- 1 уровень – нейтрализация симптомов**
(самый лёгкий и даёт наименее стабильные результаты)
- 2 уровень – уменьшение напряжения**
- 3 уровень – устранение причин**
(наиболее трудоёмкий, но зато и наиболее надёжный)

Стратегии стресс-менеджмента

1. Уход от проблемы
2. Изменение проблемы
3. Изменение отношения к проблеме

Стрессы бывают у тех, кто занимается не своим делом

