**Софийски университет "Св. Климент Охридски"**



Организационно поведение и развитие

Есе на тема

Стресът и емоциите на работното място

Изготвил:

Елисавета Тодорова

Спец.: Софтуерни технологии

Фак. № 26302

**Стресът на работното място**

Многобройни проучвания показват, че стресът на работното място е един от най-големите източници на стрес сред възрастните в Америка. Повишените нива на стрес на работното място най-често причинени от наличието на прекалено много задачи и малко контрол върху тях, е свързан с повишаване на процентът на сърдечни удари, хипертония и други заболявания. В Ню Йорк, Лос Анджелис и други щати връзката между стреса на работното място и сърдечните удари е толкова добре застъпена, че всеки полицейски служител, който претърпя коронарно събитие на или извън работата, се предполага, че има нараняване на работното място и се компенсира съответно (включително сърдечен удар, претърпян по време на риболов или хазарт в Лас Вегас).

Проучванията показват, че стресът на работното място се е превърнал в епидемия. Проучване на Американския институт за стрес установи, че американците сега работят по-дълго и по-усилено от преди. Изследването гласи:

• При едно поколение броят на отработените часове се увеличи с 8% до средно 47 часа седмично.

• Повече от една трета от работниците (35%) казват, че работните им места вредят на тяхното физическо или емоционално здраве.

• От анкетираните 38% казват, че изпитват по-голям натиск на работното място тази година, отколкото предходната година.

• Натискът за работа пречи на личните взаимоотношения за 42% от работниците.

• Близо 50% от работниците казват, че се нуждаят от помощ за научаване как да се справят със стреса.

Характерът на работата се променя. Работниците трябва да произвеждат повече с по-малко и да го пускат на пазара по-бързо от конкуренцията. Националният институт за безопасност и здраве при работа съобщава, че:

• 40% от работниците отчитат работата си като много или изключително стресираща.

• 75% от служителите смятат, че стресът на работното място е много по-висок, отколкото преди поколение.

Всъщност стресът е водещата причина за работниците, които напускат работата си. Освен това работниците изпитват проблеми с физическото, психическото и емоционалното здраве, водещи до “burnout“, състоянието в което се чувстваш напълно изтощен и преуморен. „Burnout“ вече е официално професионално явление, според Световната здравна организация.

Едни от признаците за проява на стрес на работното място са:

1. Невъзможността на служителя да изпитва удоволствие от работата както преди

2. Загуба на интерес към социални дейности с колеги

3. Незаинтересованост

4. Лоша точност

5. Често боледуване

6. Проява на агресия към колеги, работодатели и клиенти

7. Липса на концентрация върху работата

8. Липса на внимание към личната хигиена, външния вид и т.н.

До какво може да доведе игнорирането на проблема със стреса?

Освен изискванията на законодателството за безопасност и здраве, може да има други правни последици за работодателите, които съзнателно позволяват на служителите си да бъдат подложени на нива на натиск, които разумно могат да доведат до заболявания, свързани със стреса. Служител, който се разболее в резултат на стрес на работното място, може да бъде в състояние да съди работодателя за вреди от телесна повреда при следните обстоятелства:

1. Служителят е развил диагностично психиатрично заболяване

2. Заболяването - в баланса на вероятностите - е причинено (или частично причинено) от фактори на работа

3. Служителят може да покаже, че за работодателя е било разумно предвидимо, че той или тя ще се разболее в резултат на стрес на работното място

4. Може да се твърди, че работодателят е действал небрежно, като не е предприел разумни мерки, за да предотврати вредата върху здравето на служителя

Приемането на активен, а не реактивен подход към стреса на работното място може да спести време, пари и да помогне за насърчаване на по-добра работна среда за всички. Цялостната и проактивна стратегия за управление на стреса включва три елемента на превенция и контрол, а именно първично, вторично и третично ниво:

1. Първична интервенция

Загрижен за идентифициране на възможните причини за стрес и нивото на риск за хората и организацията като цяло. Постига се чрез процеса на оценка на риска. За да бъде ефективна тази интервенция, е жизненоважно всички участници да разберат въпроса за стреса, свързан с работата и да се ангажират да предприемат действия.

Трябва да се въведе политика за стрес и ефективни процедури. Политиката за стрес трябва да съдържа декларация за намерения, политика за здраве, безопасност и благосъстояние на организацията, подробности за организационната структура и отговорности и описание на съществуващите системи и процедури за премахване, минимизиране, контрол или лечение на стрес на работното място.

2. Вторична интервенция

Залага да подобри общата ситуация в офиса чрез прилагане на препоръките, определени в оценката на риска. Това вероятно включва помощ на служителите да разпознаят и да се справят с причините за стрес, напр. чрез осигуряване на подходящо обучение за повишаване на разбираемостта за стреса.

Други резултати, които могат да бъдат приложени са:

1. Обучение по мениджмънт, напр. комуникационни умения.

2. Развитие на междуличностни умения и изграждане на екип.

3. Разследвания на всички съобщени случаи на тормоз, дискриминация, тормоз и т.н.

3. Третична интервенция

Занимава се с лечението и рехабилитацията на онези индивиди, които са претърпели влошено здраве в резултат на стрес.

Когато служителят е далеч от работа и има сертификат или самосертификат, който посочва „стрес“ като причина за отсъствието, първата стъпка е да се опитате да установите дали е имало предишни проблеми и дали те са свързани с работа или дома.

Трябва да има надлежна документация за отсъствията на служителя от работа и причините за тях. Всички предишни оплаквания, повдигнати от служителя, също трябва да бъдат отбелязани.

Ако отсъствието е краткотрайно и е добре обхванато от политиката за болест, може да не се предприемат други стъпки по отношение на предпазливостта на служителя и т.н. Въпреки това, когато лицето се върне на работа, неговият редови ръководител трябва да прекарва време с тях, за да установете причината за стреса и какво може да помогне на организацията.

Ако ситуацията вероятно е с по-голяма продължителност, работодателят трябва да предприеме същите стъпки, както би предприел при всеки случай на дългосрочно заболяване и в същото време да разгледа критично работата, която служителят извършва, неговата сложност , въздействие и обем и проверете дали има някакви действия, които биха могли да бъдат предприети за свеждане до минимум на стреса.

Начини за предотвратяване и намаляване на стреса на работното място.

1. Съпричастност

Въпреки че всички служители трябва да спазват правилата за работа, определени от дадена организация, е невъзможно те да бъдат клонинги. Всеки от тях има своя личен дневен ред, стремежи и лични мотиви. Нужно е уважение към всеки един служител за да може той/тя да се почувства ценен.

2. Осигуряване на анонимни жалби и отзиви

Няма по-добър начин за печелене на доверието на служителите и намаляване на стреса, от това да им се даде възможност да изявят своето изисквания и оплаквания. Добра тактика е провеждането на седмично срещи за справянето с тези проблеми и оплаквания.

3. Чрез здравословната закуска в офиса

Изхвърлете шоколада, чистите и газираните напитки като политика и ги заменете с по-здравословни варианти.

4. Редовно взаимодействие едно към едно

Ако изглежда, че вашата култура на работа заема отрицателен ход, действайте бързо и идентифицирайте всички лица, които биха могли да бъдат първопричината. В много случаи това може да е едно лично оплакване, което предизвиква вълнения. Насърчавайте редовни сесии от един до един с мениджъри и надзорни органи за обсъждане на всякакви проблеми, преди да ескалират.

5. Помогнете на служителите да управляват ефективно времето си

Всеки понякога е затрупан с работа, но планирането и подготовката могат да изминат дълъг път за предотвратяване на това. Изглежда, че служителите ви имат структуриран ден или работят един час до следващия, без да знаят каква е следващата задача? Насърчете планирането и дневниците.

6. Дайте увереност на служителите

Хората се нуждаят от уверение, че работата им е сигурна, поне засега. В рамките на оперативните нужди бъдете максимално прозрачни с работната си сила. Избягвайте затворени срещи, освен ако въпросът не е поверителен. Преди всичко бъдете позитивни и бъдете реалисти.

7. Осигуряването на чиста и подредена работна среда

Прекарваме много време на работа и жизненоважно е обкръжението ни да е възможно най-благоприятно за производителност.

10 често срещани ситуации на стрес и как да се справим с тях

Освен горното, автор, оратор и бизнес съветник Майк Клейтън споделя общите клопки, в които всички сме виновни, че изпадаме - и как да останем спокойни.

1. Недостатъчно време за планиране

Лесно е да пропуснете планирането и да не се подготвяте, особено когато сте под напрежение. Но това е фалшива икономика. Планирането и подготовката ви помагат да се чувствате контролирани и ще знаете колко време ви е необходимо, за да успеете без стрес.

2. Непредвиждането на неочаквани ситуации

Нещата се объркват, случва се. Оставете допълнително време да стигнете до там или да завършите рано, за да намалите нивата на стрес, когато възникнат неочаквани проблеми. Когато имате достатъчно време за извънредни ситуации, проблемите стават „част от плана“ и можете да се справите спокойно и ефективно.

3. Правите твърде много неща наведнъж

Многозадачността е неефективна и добавя към вашите нива на стрес. Не се опитвайте да бъдете октопод, много по-добре е да правите едно по едно. Ще бъдете по-спокойни, по-ефективни и ще вършите по-качествена работа. Това също ще осигури по-голямо чувство на удоволствие и гордост. Моно-задаването е най-добрият начин за работа.

4. Споделен проблем ...

Запазването на проблеми на себе си рядко помага. Ако усетите първите признаци на стрес, говорете с другите около вас. Ако и те са стресирани, тогава ще знаете, че не сте сами. Ако не са, може би могат да ви помогнат да ви успокоите.

5. Застанете зад бюрото си

С натрупването на стрес се случват две неща: започваме да го свързваме емоционално с мястото, където се намираме, и започваме да напрягаме мускулите си, което води до болки, болки и повече стрес. Ако не правите нищо повече от ставане от бюрото, разтягането и ходенето малко ще намали нивата на стрес и ще облекчи проблемите с гърба, раменете и бедрата. Ако можете да отделите петнадесет минути за разходка навън, ефектът ще бъде още по-голям.

6. Не разхвърляте

За много хора едно неподредено работно място увеличава чувството на стрес. Справете се с него. Времето, което отделяте за подреждане, ще бъде повече от компенсирано от последващи увеличения на вашата ефективност. Подреждането на района ви ще ви даде незабавно усещане за контрол.

7. Умна закуска

Нежелана храна, пропуснати хранения и забързана закуска могат да повишат нивата на стрес. Опитайте се да ядете внимателно. Ако не можете да отделите време за питателна и релаксираща обедна почивка, поне изберете здравословни закуски, за да можете да се почувствате добродетелни. Пийте много прясна вода и опитайте ядки, плодове, сушени плодове и сурови зеленчуци.

8. Задържането на гнева …

... е едно от нещата, които са силно замесени в сърдечните заболявания. Изпуснете парата, като от време на време имате рент, но изберете това време внимателно. Направете го с точния човек в точното време: доверен приятел, извън работно време. Не забравяйте, че ако прекарате прекалено много от домашния си живот стенещи или ядосани, ще навредите на един от най-мощните си активи, разрушаващи стреса: вашите отношения. Инвестирайте време в укрепването им, с добри думи и обмислени действия.

9. Стресът е част от успеха

Всички имаме нужда от нещо, което да ни стимулира, така че разпознаваме стреса като част от процеса. Не се включвайте в играта да вземете повече, само за да докажете, че можете. Лесно е да преодолеете лимита си и е трудно да отстъпите назад. Когато не можете да избягате от стреса в края на деня, е време да направите промяна.

10. Справяне с неуспехите и провалите

Когато се спрете на неуспехите и провалите си, неизбежно забелязвате всеки малък провал. Тя може бързо да се превърне в разрушителен цикъл. Съсредоточете се върху успехите си и върху това, което сте постигнали, за да ви даде чувство за контрол. Празнувайте успехите си, за да замените чувствата на стрес с чувство на гордост. Когато търпите неуспехи, гледайте на тях като на временни и се съсредоточете върху ресурсите, които имате, които могат да ви помогнат да ги разрешите и да си възвърнете контрола.

**Емоциите на работно място**

Най-често срещаните негативни емоции на работното място са:

1. Раздразнение.

2. Нервност.

3. Гняв.

4. Неприязън.

5. Разочарование / нещастие.

Раздразнение

Раздразнението обикновено се появява, когато се почувствате заседнали или хванати в капан или не можете да се придвижите напред по някакъв начин. Това може да бъде причинено от колега, блокиращ любимия ви проект, шеф, който е твърде дезорганизиран, за да стигне навреме до срещата ви, или просто е задържан по телефона за дълго време.

Няколко начина за справяне с безсилието:

Спрете и преценете - Едно от най-добрите неща, които можете да направите, е психически да се спрете и погледнете ситуацията. Запитайте се защо се чувствате неудовлетворени. Напишете го и бъдете конкретни. Тогава помислете за едно положително нещо за текущата ви ситуация. Например, ако шефът ви закъснява за вашата среща, тогава имате повече време за подготовка. Или бихте могли да използвате това време, за да се отпуснете малко.

Намерете нещо положително в ситуацията - Мисленето за положителен аспект на вашата ситуация често ви кара да гледате на нещата по различен начин. Тази малка промяна в мисленето ви може да подобри настроението ви. Когато хората предизвикват вашето неудовлетворение, те вероятно не го правят умишлено, за да ви дразнят. И ако това е нещо, което ви притеснява - е, със сигурност не е лично! Не се ядосвайте, просто продължете напред.

Спомнете си последния път, когато се почувствахте неудовлетворени - Последният път, когато сте се разочаровали от нещо, вероятно ситуацията се е получила добре след известно време, нали? Чувствата ви на безсилие или раздразнение вероятно не са направили много за разрешаването на проблема, което означава, че в момента не правят нищо за вас.

Нервност

При целия страх и тревожност, които идват с нарастващия брой уволнения, не е чудно, че много хора се тревожат за работата си. Но това притеснение може лесно да излезе извън контрол, ако го позволите и това може да повлияе не само на психичното ви здраве, но и на вашата продуктивност и желанието ви да поемате рискове в работата.

Опитайте тези съвети, за да се справите с нервността:

Не се обграждайте с притеснение и тревожност - Например, ако колегите се събират в стаята за почивка, за да клюкарстват и да говорят за съкращаване на работни места, тогава не ходете там и се тревожете с всички останали. Притесненията водят до по-притеснителни и това не е добре за никого.

Опитайте упражнения с дълбоко дишане - Това помага да забавите дишането и сърдечната си честота. Вдишайте бавно в продължение на пет секунди, след това издишайте бавно в продължение на пет секунди. Фокусирайте се върху дишането си и нищо друго. Направете това най-малко пет пъти.

Съсредоточете се върху това как да подобрите ситуацията - Ако се страхувате да не бъдете уволнени и седите там и се притеснявате, това вероятно няма да ви помогне да запазите работата си. Вместо това покажете колко сте ценни за компанията.

Запишете притесненията си в дневника на притесненията - Ако установите, че притесненията ви въртят в ума ви, запишете ги в бележник или „дневник за тревоги“ и след това насрочете време за справяне с тях. Преди това можете да забравите за тези притеснения, знаейки, че ще се справите с тях. Когато дойде времето, което сте планирали, направете подходящ анализ на риска около тези неща и предприемете всички необходими действия, за да смекчите евентуалните рискове.

Гняв

Гневът извън контрол е може би най-разрушителната емоция, която хората изпитват на работното място. Това е и емоцията, която повечето от нас не се справят много добре. Ако имате проблеми с управлението на самообладанието си по време на работа, ученето да го контролирате е едно от най-добрите неща, които можете да направите, ако искате да запазите работата си.

Опитайте тези предложения, за да контролирате гнева си:

Внимавайте за ранни признаци на гняв - Само вие знаете знаците за опасност, когато гневът се изгражда, така че се научете да ги разпознавате, когато започнат. Спирането на гнева си рано е ключово. Не забравяйте, че можете да изберете как да реагирате в дадена ситуация. Това, че първият ви инстинкт е да се ядосате, не означава, че това е правилната реакция.

Ако започнете да се ядосвате, спрете това, което правите - Затворете очи и практикувайте упражнението за дълбоко дишане, което описахме по-рано. Това прекъсва гневните ви мисли и ви помага да се върнете по-положителен път.

Представете си, когато сте ядосан - Ако си представите как изглеждате и се държите, докато сте ядосани, това ви дава известна перспектива за ситуацията. Например, ако ви предстои да извикате на колегата си, представете си как бихте изглеждали. Червеното ви лице ли е? Махате ли с ръце? Бихте ли искали да работите с някой подобен? Вероятно не.

Неприязън

Вероятно всички трябваше да работим с някой, който не харесваме. Но е важно да сте професионални, независимо какво.

Ето няколко идеи за работа с хора, които не харесвате:

Бъдете уважителни - Ако трябва да работите с някой, с когото не се разбирате, тогава е време да оставите настрана гордостта и егото си. Отнасяйте се към човека с любезност и уважение, както бихте се отнасяли към всеки друг. Само защото този човек се държи непрофесионално, това не означава, че и вие.

Бъдете настойчиви - Ако другият човек е груб и непрофесионален, тогава твърдо обяснете, че отказвате да работите по този начин.

Разочарование

Справянето с разочарование или нещастие по време на работа може да бъде трудно. От всички емоции, които може да изпитвате по време на работа, тези най-вероятно ще повлияят на вашата производителност. Ако току-що сте претърпели голямо разочарование, енергията ви вероятно ще е ниска, може да се страхувате да поемете друг риск и всичко това може да ви спре да постигнете.

Ето някои проактивни стъпки, които можете да предприемете, за да се справите с разочарованието и нещастието:

Погледнете мнението си - Отделете малко време, за да осъзнаете, че нещата не винаги ще вървят по вашия начин.

Настройте целта си - Ако сте разочаровани, че не сте постигнали цел, това не означава, че целта вече не е достижима. Запазете целта, но направете малка промяна - например, забавете срока.

Запишете мислите си - Напишете точно какво ви прави нещастни. Това е колега? Ваша работа ли е? Имате ли твърде много да правите? След като идентифицирате проблема, започнете мозъчна атака начини да го решите или да работите около него. Не забравяйте, че винаги имате силата да променяте ситуацията си.

Всички понякога трябва да се справяме с негативните емоции на работното място и да научим как да се справим с тези чувства сега е по-важно от всякога. В крайна сметка негативните емоции могат да се разпространят и никой не иска да е около човек, който добавя негативност към група.

Знайте какво причинява вашите негативни емоции и с какви видове чувства се сблъсквате най-често. Когато тези емоции започнат да се появяват, веднага стартирайте стратегията си за прекъсване на цикъла. Колкото по-дълго чакате, толкова по-трудно ще бъде да се отдръпнете от негативното мислене.

Използвани източници:

1. <https://www.stress.org/workplace-stress>

2. <https://www.workspace.co.uk/community/homework/growth-and-strategy/how-to-handle-staff-suffering-from-stress-or-depre>

3. <https://www.mindtools.com/pages/article/newCDV_41.htm>

4. <https://www.forbes.com/sites/forbescoachescouncil/2019/06/26/the-role-of-emotional-intelligence-in-managing-workplace-stress-and-burnout/#6188df3835e5>