

## ТАЙНИТЕ НА УСПЕШНОТО ЧОВЕШКО ПОВЕДЕНИЕ НА РАБОТНОТО МЯСТО

С годините и опита - житейски и професионален, човек все повече започва да се интересува от психологията на човешките отношения. Защото изглежда именно те основно причиняват хроничния стрес у съвременния човек. А хроничният стрес респ. дистресът (патологичният стрес) водят до неадекватно поведение. В един "прекрасен" момент човек се изчерпва - физически и психически, и решава напр. че няма сили повече да живее. Така в САЩ на всеки 35 минути се извършва по едно самоубийство. Пак в САЩ статистиката сочи, че на всеки 220 секунди някой американец полудява.

За България такава статистика няма, но прави впечатление, че в статистическия справочник регистрираните в лечебните заведения психични разстройства са на 9-то място за 2000 г. и влизат в графата "Други". А колко не са регистрирани? Колко хора съзнават, че нещо не е наред с тяхната психика и въпреки това не търсят специализирана помощ! Дали нямаме традиции в това отношение или просто българинът се обръща за здравна помощ единствено когато види кръв и му прилошее?

Какво е необходимо, за да не излиза от "релси" нашата психика?

Преди всичко - да познаваме различните видове стресори и как да се справяме с тях.

### ВИДОВЕ СТРЕСОРИ

Според различните автори стресорите могат да се обединят в групи в зависимост от гледната точка.

Харис и сътрудници (1956) разделят стресорите в зависимост от **продължителността на тяхното въздействие** върху човека.

Лазарус (1976) ги обособява на стресори от **обкръжаващата среда** и **"автостресори"**.

Систематиката, предложена от Леви (1977), има предвид следните стресиращи моменти:

- засилващото се **"износване"** на отделната личност
- **конflikта между очакванията и реалната действителност**
- **конflikтите при изпълняването на различни роли** - на ръководител, подчинен, родител, съпруг/съпруга и др.
- **неспособността за включване в колективен труд** или интегриране в общността
- свръхстимулация или недостатъчна стимулация респ. **свръхнатоварване** или **недостатъчно натоварване**

Разумов (1976) разделя стресорите на четири групи:

- **стресори на активната дейност** – екстремни (космически полети), производствени (информационна пренатовареност, голяма отговорност, дефицит на време и т.н.), стресори на психосоциалната

мотивация (съревнования, съвместна работа, участие в конкурси и т.н.)

- **стресори на "оценката"** - "старт" стресори (предстоящи състезания, защита на дисертация и т.н.), стресори на победата и поражението (конкурс, любов, женитба, смърт или болест)
- **стресори на несъгласуваната дейност** - стресори на неразбирателството (конфликти в семейството, на работното място, на обществени места), стресори на психосоциалните и физиологичните ограничения (затворническа изолация, сексуална дисхармония и др.)
- **физически и природни стресори** - хирургически интервенции, вибрации, земетресения и др.

В работната среда стресорите могат да бъдат свързани с:

- **техническата** работна среда - нови технологии, страх от несправяне с работата и др.
- **социалната** среда - връзки и отношения с колеги и началници, които могат да бъдат както източник на подкрепа и разбиране, така и на стрес
- **режима на работа** - сменен режим, чести командировки и др.
- **професионалните изяви** - израстване в професията, силно развито чувство за отговорност, страх от загуба на работата и др.

Кои са най-съществените стресори на работното място?

- наличие на **неясни изисквания** или липса на ясни правила за работа

- възникване на **все нови и нови изисквания**
- **претоварване и преумора**

В тази връзка ще цитираме мисъл на **Фредерик Уинслоу Тейлър**, автор на "Принципи на научното управление": "Ако работиш по-малко (и все пак - оптимално, б.а.), а почиваш повече, ще свършиш 4 пъти повече работа от тези, които работят повече, а почиват по-малко".

- **липса на натоварване и стрес от бездействие**
- наличие на **несъответствия и противоречия**
- **авторитарен стил на ръководство**
- **психологичен терор** на работното място

Психотерорът на работното място се дефинира като дискредитиращо поведение - активно или пасивно, на шеф или колега по отношение на друг колега. Системно се създават психичен натиск и принуда, необосновани неудобства, пречки и унижения при работа. Изобретателността в това отношение е безгранична – подмятания, гримаси, ледено мълчание, стена от недоброжелателност и злоба, постоянно омаловажаване на постигнатото, доноси, създаване на пречки за професионално израстване.

Психотерорът обикновено започва с конфликт, който дълго време се прикрива, не се изяснява изобщо или в най-добрия случай – се изяснява половинчато. Това формира благоприятна среда за възникване на **интриги**, които са друга форма на психологичен терор. Отсъствието на обща целева ориентация в предприятието (фирмата), липсата на ясно определени изисквания към отделните длъжности и изпълнители, както и критерии за оценка на изпълнението създават атмосфера на обща неудовлетвореност от труда.

**Психологичният терор на работното място не е проблем на отделния индивид, а възниква в резултат на определени организационни структури. Това е проблем на стила и особеностите на ръководството на дадена организация.**

Типичните последици от такова системно малтретиране са главоболие, психични отклонения, сърдечно-съдови и стомашни заболявания, нарушена потентност, пристрастяване към медикаменти, наркотици, алкохол, обостряне на съществуващи болестни състояния.

Последствията не само за индивида, но и за обществото, и за икономиката като цяло са значителни и затова **проблемът заслужава специално внимание**. За преодоляването и отстраняването му ръководните кадри трябва да се заемат колкото се може по-рано - да вземат ефективно решение като използват юридическа помощ и квалифицирана психологична помощ.

Практическо значение има и една друга класификация на стресорите:

- **личностови** (личности с подчертана чувствителност и лесна ранимост, нестандартни, трудни, асиметрични)
- **възрастови** (периоди на нараснала готовност към стресови състояния т.нар. "кризи на развитието" като първо влизане в училище, пубертет, женитба, бременност, приемане в университета, "критическа" възраст и т.н.). Така напр. във връзка с изключителната професионална и обществена заетост на българската жена в детските заведения се настаняват все по-голям брой деца в най-ранна възраст, което създава дефицит в жизненонеобходимия контакт между малкото дете и майката.

**Задълбочени проучвания на психиатри, педиатри и педагози разкриват, че този дефицит се отразява както върху протичането на редица заболявания в детската възраст, така и върху развитието на речта, поведението и някои психомоторни сръчности.**

Подчертан стресогенен фактор е например преминаването в **пенсия и адаптацията на старите хора към новите условия на живот**. Излизането им от сферата на труда, на дейността, на активния живот, които дават самочувствие на личността, и навлизането им в сферата на относително бездействие и отчасти пренебрежение на околните с чувство на безполезност и невъзможност за реализиране чрез полезна трудова дейност, може да доведе до трагични по своите последици кризисни състояния. Неслучайно самоубийствата при старите хора са толкова чести.

- **социално-икономически** - те предизвикват стресови състояния, свързани най-вече със стихийни и трудно овладими макро-социални процеси като напр. бързите промени в социалната структура, миграцията, урбанизацията и породените от тях "обезкореняване", отчуждаване, девиантно поведение, трудности в социализацията.
- **професионални** (Хр.Попов, 1983). Един хроничен стрес може да се предизвика напр. от "замърсения" социалнопсихичен климат в даден трудов колектив. Макар и косвени, някои признаци дават неговата точна характеристика. Това са **текучеството, закъсненията и отсъствията, данните от доверения лекар, забележките и препоръките по време на производствени съвещания и особено мотивите при напускане "по собствено желание"**. Причините, обуславящи психичната атмосфера в трудовия колектив, са компетентността на изпълнителите, тяхната психична съвместимост при изпълнение на колективните задачи и личността на ръководителя. Най-важният стимул, от който в последна сметка зависи самочувствието и ефективността на работата на отделната личност и колектива, а от там - и човешкото здраве, са стилът и методите на ръководството.

Курт Левин говори за **три основни стила на ръководство**:

- **авторитарен** - при този стил лидерът поставя точни и ясни изисквания, които държи да се изпълняват, налага социални норми на групата, изисква и наказва
- **демократичен** - тук лидерът работи по посока на равнопоставеност, интересува се от мнението на подчинените си и ги изслушва
- **свободен** - при този стил на подчинените се дава свобода на действие, което подсилва увереността им в собствените сили.

Става все по-ясно, че проблемът за управлението на социалните обекти, явления и процеси е не само икономически и технически, а в голяма степен и политически, социално-психологически, педагогически и здравен.

От психологична гледна точка това е процес на взаимодействие между психики – психиката на ръководителя и психиката на ръководените.

## **ВИЕ КАТО ПОДЧИНЕН?**

Много хора имат проблеми с началството. Някои имат дори агресивно отношение към шефовете, към хората с положение и власт. Всеки подчинен трябва да знае как трябва да се държи със своя шеф.

Когато говорите с него, можете да "прокарате" своята линия, своята позиция, но е необходимо да направите това *по начин, показващ вашето уважение към него*. Ако искате да говорите с него, уговорете си час. Не си въобразявайте, че можете просто да нахълтате в кабинета му - той може да има други важни неща за решаване. Това е косвен белег за уважение. Стига шефът да има точно определен час за прием на служители. При разговор с шефа *не увъртайте, не многодумствайте, не се оплаквайте - просто изложете същността, без да проявявате емоции*.

Може да решите да комуникирате с шефа си чрез докладни записки, особено ако той предпочита това, за да бъде всичко документирано. *Установете какво предпочита вашият началник и не се стеснявайте да го занимаете с проблемите си и с проблемите на фирмата.*

*След като сте изложили въпроса, бързо напуснете кабинета.* Колко много добри отношения в днешната динамична обстановка са били съсипани от "презаседяване".

Когато излагате някакъв въпрос относно собствената ви работа, недейте да се държите като хленчецо дете. Използвайте кратки, "сигнализиращи" изрази като: "Така, както го правим, не е в интерес на фирмата..." Или: "Смятам, че за работата би било по-добре, ако...". Ако пък искате да направите някакви промени в структурирането на вашата работа, може да кажете примерно: "Смятам, че бих могъл да бъда по-полезен, ако работя по следния начин...". С други думи, *когато правите някакви забележки, изложете ги конструктивно, в положителна светлина, което ще помогне на фирмата.*

### **По отношение на неуморимата клюкарска мелница...**

*Научете се да си държите езика зад зъбите, когато става въпрос за личния ви живот.* Нито за щастието си, нито дори за затрудненията си. Оставете личните си проблеми пред вратата на службата! Просто си гледайте работата и се отнасяйте към самия себе си с онова уважение, което изисквате от другите.

Най-правилната политика е никога да не участвате в клюките. Дори да не ги разнасяте активно, *дори само да слушате, пак могат да ви обвинят.* Избягвайте клюките на всяка цена! Опасността да излезете вие виновни е твърде голяма.

А когато не харесвате начина, по който някой говори за вас или на самия вас, реагирайте незабавно, като кажете спокойно: "Не ми е приятно да ми говориш по този начин!" Едно от най-важните неща в службата е да не позволявате да се натрупа враждебност. *Отреагирайте "топката" веднага, за да очертаете границите на вашите изисквания и търпимост.*

### **По отношение на завистта...**

Много често фирмите се опитват да създадат атмосфера на съревнование между своите сътрудници. Истината е, че по този начин те култивират завист, за да накарат хората да работят по-усърдно. А това е един ужасен начин за мотивация на хората. Той поражда параноя и страх в работната среда.

Ако във фирмата, в която работите, сте явно пренебрегвани, докато друг някой е незаслужено фаворизиран, *не позволявайте на завистта да ви завладее и обезсили.* Или въстанете срещу това положение, или напуснете фирмата в името на собственото си душевно спокойствие.

Ами завистниците? Мнозина от нас не биха обърнали внимание: "Нека си завиждат, това си е техен проблем!" *За съжаление обаче вие не винаги можете да игнорирате злонамерените действия на хора, които се страхуват от вас или ви завиждат.*

## ВИЕ КАТО РЪКОВОДИТЕЛ?

Дълъг е списъкът на качествата, които трябва да имате, ако сте ръководител. Някои от тях са:

- авторитетен и компетентен
- притежаващ морално-етични, общественно-политически и професионални качества
- вискателен и справедлив
- умение да общувате с хората и да ги разбирате
- да се съветвате с колектива, сам да давате съвети, да активизирате инициативите на сътрудниците си и да се съобразявате с тях
- да допринасяте за изграждането на ведро творческа атмосфера, където да не липсва отзивчивост, взаимно доверие, уважение, дружелюбност и топлина във взаимоотношенията
- да се гордеете с общите успехи на колектива, а същевременно - да живеете с трудностите, да ви боли от неуспехите
- справедливо да разпределяте благата, правата и задълженията между служителите
- да бъдете близо до проблемите на подчинените си и да им помагате вкл. при преодоляването на личните трудности, да умеете да изслушвате внимателно и да посочвате подходящи пътища за тяхното разрешаване
- да умеете конструктивно и навреме да разрешавате и преодолявате конфликтните ситуации
- да умеете да контролирате своите емоционални реакции и да си давате сметка за своите характерови особености

И още една информация, която всеки ръководител трябва да има предвид. Един от най-видните психиатри на Америка д-р Брил заявява: *"Сто процента от умората на работещия зад бюро, който е в добро здраве, се дължи на психологически фактори"*, под което трябва да се разбира емоционални фактори - **досада, недоволство, усещането, че е не е оценен, чувството за безполезност, бързането** (задачи "от днес за вчера"), **тревогата, безпокойството**. Те изтощават служителя, правят го податлив на настинки, намаляват работоспособността му, причиняват му главоболие.

## ПРЕУСПЯВАЩ, ДОВОЛЕН И ЩАСТЛИВ?

Ако искате да сте преуспяващи, доволни и щастливи трябва да придобиете следните качества:

- **комуникативност** (не само когато искате да получите нещо от даден човек)
- **самоувереност** (да не се боите да поискате онова, което желаете)
- **признателност** към хората, които са ви помогнали да постигнете онова, което желаете
- **настойчивост** (никога не се отказвайте, просто опитвайте други пътища или друга стратегия, за да постигнете своите цели)

- да бъдете **отлични слушатели** (да не прекъсвате събеседника, да поддържате ума си непредубеден и безпристрастен, да чувате както положителното, така и отрицателното)
- **бързо възстановяване**, ако претърпите неуспех или изпаднете в депресия - да не "влачите" яда си или тъжната си физиономия като "опашка" през целия ден
- да сте **дружелюбни и достъпни**, да поздравявате и разговаряте с хората, с които работите, да не се скъпите на похвали, когато има какво и кого да похвалите

Ако притежавате тези качества, вие не само бихте могли да преуспеете, но и ще се чувствате **по-щастлив, по-самоуверен и доволен от себе си**.

Ако пък сте избухлив и подложен на непрекъснат стрес можете да имате предвид **начините за овладяване на гнева и контролиране на стреса**. А те са:

- да установите **кои фактори** провокират гнева ви
- да опознаете **признаците** на надигашия се гняв - врата и раменете ви се напругат, стискате зъби, говорите по-бързо или по-високо - това означава, че е време да се успокоите, да релаксирате, да подишате чист въздух
- да правите **паузи** преди да избухнете - бройте до 10, вдишайте дълбоко няколко пъти, погледнете през прозореца дърветата, облаците, на ум си повтаряйте успокояваща дума или фраза
- с малко практика можете да се научите да изразявате гнева си по подходящи **неагресивни начини**
- открийте си **отдушници** - писане, музика, рисуване, танци
- **не позволявайте гнева ви да се разраства**
- **освобождавайте се от "горещите мисли"** - вместо да си повтаряте "Това е ужасно, всичко рухва", по-добре кажете *"Това е неприятно и е съвсем разбираемо, че съм разстроен, но в никакъв случай не е краят на света"*
- научете се **да прощавате**
- поддържайте оптимистични нагласи, **мислете позитивно**

**А стресът можете да контролирате** като:

- планирате деня си
- опростите графика си
- бъдете организиран
- сменяте темпото
- бъдете активни
- излизате по-често сред природата
- отделяте време за "насаме със себе си", за грижи за себе си

- търсите подкрепа от приятели - създайте си мрежа от приятели или близки, които могат да ви подкрепят в трудни времена; ако имате връзка, в която злоупотребяват с вас, свържете се със специалист в областта на човешките отношения (психолог-консултант) за напътствия и подкрепа как да промените конкретните отношения или да прекратите връзката

## **КАК ДА СЕ ИЗГРАДИ И СЪХРАНИ ЗДРАВΟΣЛОВЕН ПСИХОКЛИМАТ В ТРУДОВИЯ КОЛЕКТИВ**

Всеки трудов колектив има свои норми на взаимоотношения, които трябва да се създават или променят по пътя на демократичното, единното и всеобщото участие на всеки член от колектива до достигането на общо съгласие.

Всеки член на трудовия колектив притежава неповторима индивидуалност, с която колегите му трябва да се съобразяват и да му дадат възможност да изяви напълно своите качества, но и всеки трябва да се научи да контролира своите характерови и личностови особености, за да може безконфликтно да се влее в трудовата общност.

Как?

1. Чрез повишаване на професионалната компетентност
2. Отговорно участие при изпълнение на колективните задачи, вежливо и доброжелателно отношение към другите.
3. Активно поддържане на междуличностови контакти - за проблемите и трудностите да се говори открито, честно, с градивна критика и самокритика.
4. Участие в колективния живот, стимулиране на дружески отношения, а не създаването на групи и интриги.
5. Обсъждане на извършените и предстоящите седмични задачи, но също и актуална информация, конфликтни ситуации, всякакви конфронтации, поведенчески стереотипи, взаимопомощ, обратна информация.

*Материалът е разработен от екип лекари-специалисти и психолог, служители в отдел "Промоция на здраве" към дирекция "Опазване на общественото здраве" на Столичната РИОКОЗ, тел. 832-81-57 и 832-91-57*