

## 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 хленчещо 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, обществено-политически и професионални качества**
- **взискателен 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 богатата, 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 надигания се гняв - врата и раменете ви се напрягат, 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:**

- планирайте 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.