

Kako da upravljamo stresom u radnom okruženju?



Veliki izvor stresa su stvari koje su nam neprijatne, pa ih odlažemo. Brajan Trejsi kaže “pojedi tu žabu”, odnosno započnite dan najtežim i najizazovnijim zadatkom, onim za koji postoji najveća verovatnoća da ćete ga odlagati i izbegavati. Na ovaj način ćete obaviti više pravih stvari za kraće vreme. Nije cilj da budemo zauzeti, već da završavamo zadatke! Fokus je na rezultatu!



Šta je stres i kako se prepoznaju prvi simptomi?

Savremeno doba i način rada koji karakteriše stalna potreba za adaptacijom, učenjem i napredovanjem nosi sa sobom i svoje posledice, pa sve više slušamo o stresu i njegovom uticaju na pojedinca. Univerzalna definicija stresa ne postoji, a često se i sami stručnjaci oko nje ne slažu. Možemo reći da je stres reakcija organizma na bilo kakvu promenu u okruženju! Ili da je stres stanje koje se javlja kada osoba opaža da "zahtevi nadmašuju lične i socijalne resurse koje je osoba u stanju da mobilise". Treba razlikovati pozitivan i negativan stres. Manja izloženost stresu utiče na povećanu produktivnost i probuđenost zaposlenih. Međutim dugotrajnija izloženost stresnim situacijama može imati brojne negativne posledice i vodi burn-out-u. Neki simptomi stresa su glavobolja i drugi bolovi u telu, slabljenje imuniteta, ubrzan rad srca, teškoće kontrole reakcija, doživljaj praznine, promene raspoloženja, izlivi besa i česte svađe, gubitak koncentracije, nemogućnost određivanja prioriteta, smanjena efikasnost, promene u navikama spavanja i ishrane, teškoće u uspostavljanju dobrih međuljudskih odnosa, pad samopouzdanja, izbegavanje novih obaveza i ljudi, neefikasnost i slično.

Šta je "okidač" za pojavu stresa kod zaposlenih u uslužnim delatnostima (ključni izvori stresa)?

Dobra vest je da je samo 10% onoga što se stvarno desilo, a 90% je značenje koje mi pridodajemo situaciji. Kao što Epiktet kaže: "Osobu ne uznemiravaju događaji, već način na koji ih vidi".

Možemo razlikovati unutrašnje (koji zavise od ličnosti) i spoljašnje izvore. Pomenuću samo neke: nerealna očekivanja od posla i od sebe, nepostojanje prioriteta – sve je podjednako važno, nefleksibilnost – preterana upornost, rigidnost i tvrdoglavost u postizanju određenog cilja, osećaj stručne nekompetentnosti, neprikladan i neopremljen radni prostor, nejasna organizaciona struktura – nejasno definisane uloge, radni zadaci i očekivanja, nejasna podela posla, odgovornosti i pojava preklapanja nadležnosti, nepostojanje odmora/pauze tokom radnog dana, nejasno definisana pravila napredovanja i nagrađivanja, odnosi sa kolegama i šefovima, veliki broj klijenata/gostiju, mnogo problema/zahteva bez zadovoljavajućeg rešenja, provokativni i zahtevni klijenti i slično.

Šta da menadžer učini kada kod uslužnog osoblja primeti simptome stresa?

Ukoliko postoji mogućnost, privremeno uklanjanje sa pozicije koja podrazumeva neposrednu komunikaciju sa gostima bi bilo dobro rešenje. Takođe i godišnji odmor bi trebalo da pozitivno utiče na zaposlene koji su pod stresom. Međutim, na duže staze ni godišnji odmor ni samo uklanjanje sa pozicije ne rešava uzrok. Bitno je otkriti uzrok i rešavati ga.

Kakva je uobičajna reakcija na stresne situacije?

Postoji razlika između stresnih situacija i reakcija na njih. Različiti ljudi različito reaguju u istim situacijama. Treba poznavati zaposlene i njihove potencijalne reakcije. Uobičajeno je da produktivnost, efikasnost, komunikacija i odnosi sa ljudima bivaju narušeni ukoliko su zaposleni pod stresom. Kada su uslužne delatnosti u pitanju, ključna stvar je odnos prema klijentima/gostima.

Do čega može dovesti produženo izlaganje stresu?

Izloženost stresu otežava rad sa ljudima, smanjuje sposobnost obavljanja posla, smanjuje sposobnost za donošenje odluka i samopouzdanje. Dugoročno, stres izaziva mnoge bolesti i osoba ga usvaja u svakodnevnom ponašanju, pa se stres polako pretvara u tihog ubicu! Stres dovodi i do brojnih psihosomatskih bolesti: gastrointestinalnih (ulkus, ulcerozni kolitis), kardiovaskularnih (hipertenzija, akutni infarkt miokarda), respiratornih (bronhijalna astma), poremećaj u radu endokrinih žlezda (bolest štitne žlezde – hipotireoza, hipertireoza, dijabet...).

Istraživanja ukazuju da:

- Sedam od deset ljudi smatra svoj život stresnim
- Milion radnika odsustvuje sa posla svakodnevno zbog poremećaja povezanih sa stresom
- Više od 75% zaposlenih je nezadovoljno poslom
- Više od polovine zaposlenih smatra da im je stres na poslu najveći životni problem
- Većina koja pati od efekata stresa ne zatraži medicinsku pomoć
- 45% svih odraslih ljudi pate od nekih zdravstvenih posledica stresa
- 75-90% svih poseta lekaru su na neki način povezani sa stresom
- 50-80% svih telesnih bolesti je povezano sa stresom
- Stres je povezan sa šest vodećih uzroka smrti: bolestima srca, rakom, bolestima pluća, nesrećnim slučajevima, cirozom jetre i samoubistvom
- Na lečenje posledica stresa potroši se u Americi 170 do 300 milijardi dolara godišnje, 7.500 dolara po radniku. U Engleskoj 15 milijardi funti godišnje.

Koje strategije i tehnike osoba izložena stresu može da primeni kako bi ublažila njegovo dejstvo u radnom okruženju i ponovo uspostavila lični balans?

Nije moguće da eliminišemo stres, već je važno da ga osvestimo i naučimo da upravljamo njime. Prvi korak u borbi sa stresom je da upoznamo neprijatelja – budite svesni koje situacije kod vas izazivaju stresnu reakciju i ne pravite od komarca magarca, izbegavajte da komplikujete problem. Možete voditi dnevnik stresa i na taj način mapirati ključne situacije ili periode dana, meseca odnosno godine kada je stres najizraženiji. Smejte se svojim greškama, radujte se i najmanjem napretku i prihvatite i kritike i pohvale. Budite svoji i autentični sa mnogo samopouzdanja. Kada situacija dozvoljava, naučite da kažete "ne" i potražite pomoć. Odmarajte se dovoljno, priuštite svom organizmu dovoljno sna, relaksacije i fizičke aktivnosti. Vodite računa o hrani koju jedete i piću koje konzumirate.

Kako se može preventivno delovati i izbeći pojava stresa na radnom mestu?

Rad u prijatnom okruženju, na adekvatnoj opremi, uz dobre međuljudske odnose može da utiče na prevenciju stresa. U svakom slučaju bitno je otkriti uzrok stesa i na njega delovati. Čest izvor stresa je i vreme. Uvek imamo više obaveza, a manje vremena. Istina je da mi ne možemo da upravljamo svojim vremenom, već samo svojim aktivnostima u vremenu koje imamo na raspolaganju! Vreme prolazi, šta god mi radili.

Ako želite da upravljate sobom i svojim aktivnostima, prvi korak je da napravite spisak svih obaveza koje treba da obavite tzv. TO DO lista. Zatim za svaku obaveznu odredite prioritete (npr. moram da uradim, trebalo bi, mogao bih ili hitno/bitno itd). Nakon toga planirajte – mesečno, nedeljno, dnevno. Dok ovo radite uvek imajte na umu svoje ciljeve (dugoročne, kratkoročne...). Ne gubite iz vida gde želite da stignete! Kako reče Brajan Trejsi: "Ako nemate svoje ciljeve, osuđeni ste da ostvarujete tuđe."

Vrlo je važno i da kontinuirano učite o sopstvenom planiranju i organizaciji aktivnosti. Na kraju dana se zapitajte šta ste dobro uradili, a gde još postoji prostor za unapređenje.

Istraživanja kažu da nam primena tehnika za upravljanje vremenom štedi i do 2 sata dnevno tj. oko 60 sati mesečno!

Veliki izvor stresa su stvari koje su nam neprijatne, pa ih odložimo. Već pomenuti Brajan Trejsi kaže "pojedi tu žabu", odnosno započnite dan sa najtežim i najizazovnijim zadatkom, onim za koji postoji najveća verovatnoća da ćete ga odlagati i izbegavati. Na ovaj način ćete obaviti više pravih stvari za kraće vreme. Nije cilj da budemo zauzeti, već da završavamo zadatke! Fokus je na rezultatu! Sve u svemu, borba protiv stresa se svodi na dobru i adekvatnu brigu o sebi i drugima. Ne zaboravite i da je osmeh najjeftinije i veoma delotvorno sredstvo u borbi protiv stresa!



Vežbajte, opustite se...

Predstavila bih vam tri jednostavne tehnike za opuštanje, koje možete raditi bilo kad i bilo gde. Sedite udobno i relaksacija može da počne već sada.

Tehnika 1 - DISANJE:

Sedite ili ležite udobno, tako da Vam mišići budu što relaskiraniji. Stavite ruke na stomak i polako udahnite duboko (stomakom, a ne samo plućima) brojeći do, na primer, tri. Zatim polako izdahnite brojeći polako do pet. Važno je da lagano izdahnite! Vežbu ponovite nekoliko puta za redom, nekoliko puta na dan. Možete je raditi dok slušate klijenta kako priča, sedite na poslu uz računar, na sastanku koji vas uznemirava, na večeri sa taštom ili svekrvom, u prodavnici kada je red dugačak...

Tehnika 2 - LEPTIR:

Ova tehnika zvuči šašavo, ali radi. Prekrstite ruke preko grudi i dlanove stavite na ramena. Zatim ritmično, brzo i naizmenično levo-desno lupkajte rukama po ramenima od pet do sedam minuta. Na ovaj način stimulišete moždane hemisfere i dovodite organizam u ravnotežu, a istovremeno se oslobađate i stresa.

Tehnika 3 - PUCKETANJE:

Postavite ruke u nivo ušiju i ritmično i naizmenično levo-desno pucketajte prstima, što brže možete od pet do sedam minuta. Ovo je način da pokrenete kreativan rad moždanih ćelija i oslobodite se napetosti.



Marija Švigir

Konsultant za lični i profesionalni razvoj, dipl. psiholog. Kreirala i implementirala programe na relevantne oblasti HRM-a (upravljanje ljudskim resursima) i savremenog menadžmenta. Pored članstva u nekoliko trening udruženja, član je i Evropskog saveta za mentoring i koučing (European Mentoring & Coaching Council) i Asocijacije poslovnih konsultanata Srbije. Marija je kouč NET EXPAT-a, profesionalni trener MCB-a i saradnik Action Management Consultinga.