

НАТАЛИ КАЛЬНЕР / ОЛЬГА САГИРОВА

ЭТО СТРЕСС, КОЛЛЕГИ

КАК СПРАВИТЬСЯ С 8 ВИДАМИ РАБОЧЕГО СТРЕССА
И ПРИОБРЕСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНУЮ ЖИЗНЕСТОЙКОСТЬ

 **БОМБОРА**
ИЗДАТЕЛЬСТВО
Москва 2024

УДК 159.92
ББК 88.37
К17

Кальнер, Натали.

К17 Это стресс, коллеги. Как справиться с 8 видами рабочего стресса и приобрести профессиональную жизнестойкость / Натали Кальнер, Ольга Сагирова. – Москва : Эксмо, 2024. – 256 с.

ISBN 978-5-04-177905-4

Самое большое число инфарктов и инсультов приходится на ночь с воскресенья на понедельник. Все дело в профессиональном стрессе – люди просто не хотят идти на работу.

Это первая книга в нашей стране, которая рассказывает о специфике рабочего стресса и объясняет, как им управлять. Ее авторы – Натали Кальнер и Ольга Сагирова – эксперты по развитию жизнестойкости. Они создали научную методологию SELF EmPOWERment (САМОподзарядка), которая легла в основу этой книги и раскрывает особенности восьми видов рабочего стресса и реакции на них четырех типов личности.

Зная свой SELF-тип и понимая, с каким видом профстресса вы чаще всего сталкиваетесь, можно построить траекторию его профилактики и научиться получать удовольствие от работы.

УДК 159.92
ББК 88.37

ISBN 978-5-04-177905-4

© Кальнер Н., Сагирова О., текст, 2023
© Фото Меньшова Е.
© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2024

ОГЛАВЛЕНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ	7
ВВЕДЕНИЕ	10
ГЛАВА 1. Профессиональный стресс: феномен и виды	12
ГЛАВА 2. SELF-типы. Все дело в нейрохимии!.....	22
ГЛАВА 3. Временной стресс: индивидуальная победа над таймингом	41
ГЛАВА 4. Стресс коммуникаций: Я думал, он идиот, а у него просто другой тип личности.....	82
ГЛАВА 5. Острый стресс: неожиданный и жесткий	121
ГЛАВА 6. Ситуативный стресс: готовься к худшему, надейся на лучшее!.....	133
ГЛАВА 7. Стресс пространства: Хочу домой! А я хочу в офис!	149
ГЛАВА 8. Стресс поколений: как сработаться с людьми разных возрастов.....	159
ГЛАВА 9. Возрастной стресс: как выходить из возрастных кризисов без профессиональных потерь?	171
ГЛАВА 10. Стресс трансформации: как проходить корпоративные изменения и готовить себя к новым профессиональным ролям?.....	184

Оглавление

ГЛАВА 11. Как измерить индивидуальный уровень профстресса и построить персональную траекторию снижения и профилактики рабочего стресса	209
ГЛАВА 12. Как измерить командный уровень рабочего стресса и определить подход к профилактике рабочего стресса в команде.....	220
ГЛАВА 13. Как помочь своим близким справиться с рабочим стрессом?.....	229
ГЛАВА 14. Профессиональная жизнестойкость.....	241
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	245
Книги, которые нас вдохновляют (полезные книги по теме).....	249

ПРЕДИСЛОВИЕ

Двухнедельный отпуск в глухой деревне без телефона и рабочего компьютера. Честный разговор с собой с обещанием больше отдыхать и не принимать рабочие неурядицы близко к сердцу. Антидепрессанты. Алкоголь каждую пятницу. Никакого алкоголя вообще. Бокал хорошего дорогого вина каждый вечер. Разговор с шефом и повышение зарплаты. Разговор с шефом и перераспределение задач. «Афобазол» пачками. Йога и позитивное мышление... Ничего не помогало. Ни-че-го. Каждое воскресенье, как по расписанию, накатывала паника, и хотелось умереть на месте, лишь бы в понедельник утром не идти на некогда любимую работу. С хорошей зарплатой, дружным коллективом и интересными задачами. За последний год Мария перепробовала примерно все.

Истории, как эта, — сплошь и рядом. Имя им — профессиональный стресс.

«Потеря смысла», «ненавижу понедельники», «ничего не радует», «просыпаюсь уже уставшей», «только бы все успеть и не сдохнуть» — мы описываем симптомы выгорания

и профессионального стресса разными словами. В интернете километры советов, как себе помочь. От кардинальных — «полностью сменить сферу деятельности и начать с нуля», до откровенно издевательских — «перестать ныть и идти работать». Что делать все равно не понятно.

Философ Рене Декарт говорил, что любое действие, явление или задачу можно разложить на компоненты и описать, как эти части взаимодействуют друг с другом. А на основе этого взаимодействия сделать вывод о работе единого целого.

Авторы книги, Натали Кальнер и Ольга Сагирова, подошли к теме профессионального стресса именно таким образом. Рассмотрели проблему сквозь призму нейрохимических процессов, происходящих в организме человека. Взяли за основу теорию Хелен Фишер о четырех типах личности и переложили их на российскую профессиональную среду. «Строитель», «Активист», «Мыслитель» и «Объединитель» ведут себя в сложных ситуациях совершенно по-разному. У каждого типа есть свои достоинства и недостатки, которые ярко проявляются в условиях стресса.

Они собрали проверенные многолетней практикой советы, которые помогут справиться с паникой и стрессом на работе любому человеку. Конечно, дать каждому индивидуальные рекомендации, как не выгореть на работе, невозможно. Но их авторский подход позволил выделить общие черты и факторы для каждого типа личности. Это книга-памятка. Советы из нее можно применять не только в стенах офиса, но и в обычной жизни, чтобы легко выходить из сложных ситуаций.

На страницах книги вы узнаете себя, коллег или близких. В этом помогут истории, которые рассказывают Ольга и Натали. Это показывает максимально объективно, как ведут себя, будучи в нервном состоянии, Строитель, Активист, Мыслитель или Объединитель. Со стороны проще увидеть свои «больные» места, осознать последствия принятых или непринятых решений, получить подтверждение вашим интуитивным догадкам или посмотреть на ситуацию совершенно под другим углом.

Своей книгой авторы хотят сказать, что вы не одни. Проблема профессионального стресса действительно существует, она серьезная, с ней можно и нужно работать. Упадок сил, истерики или паника на ровном месте, потухшие (или дергающиеся) глаза и другие неприятные моменты рабочего дня — это симптомы профстресса и задача авторов — помочь вам стать уверенными и спокойными, несмотря ни на какие рабочие трудности. Формат книги рассчитан на индивидуальную работу. Можно прочитать ее от корки до корки, узнав особенности всех типов, а можно выделить свой тип личности и сконцентрироваться только на нем.

Помните, что вы не одни. С профстрессом и выгоранием сталкиваются практически все люди, и это нормально. Справимся!

Антон Терехов,
заместитель директора РБК

ВВЕДЕНИЕ

По статистике самое большое число инфарктов и инсультов приходится на ночь с воскресенья на понедельник. Одна из возможных причин, которую высказали ученые, — это нежелание людей идти на работу. Ведь она неизбежно сопряжена со стрессом.

Вы когда-нибудь обращались к врачу или психологу из-за перенапряжения? Скорее всего, ваш ответ будет отрицательным, иначе вы бы не купили нашу книгу.

Участники многочисленных опросов говорят, что проблемы на работе — это норма, токсичные коллеги — привычный атрибут в любой сфере, а выгорание — обратная сторона успеха. При этом работа убивает чаще, чем алкоголь, никотин или наркотики.

Так что же происходит? Мы как будто готовы каждый день обменивать свое время и здоровье на заработную плату, прибыль или признание профессионализма.

На самом деле с рабочим стрессом не нужно мириться, им просто можно научиться управлять!

Мы создали авторскую методологию SELF EmPOWERment (САМОподзарядка) специально для того, чтобы каждый человек мог использовать свою тревогу как ресурс.

Эта книга раскрывает закономерности восьми видов рабочего стресса и реакции на них четырех типов людей. Зная свой тип и распознавая вид рабочего стресса, вы найдете собственную траекторию его профилактики и научитесь получать удовольствие от своей деятельности, сохранив работоспособность на долгие годы.

Наша методология уже помогла более чем 3000 сотрудникам и бизнесменам в России и странах СНГ. Основанное нами антистресс-сообщество, в которое входят HR-директора, бизнес-тренеры и коучи, регулярно проводит обучение во всех регионах нашей страны, расширяя круг людей, регулярно практикующих инструменты управления рабочим стрессом. Присоединяйтесь к нашему антистресс-сообществу и приводите друзей!

Книга будет полезна как рядовым сотрудникам, так и лидерам, а также предпринимателям, развивающим свой собственный бизнес. Она будет интересна широкому кругу читателей, занимающихся саморазвитием и желающих помочь не только себе, но и своим близким и родным людям.

1

ГЛАВА

Профессиональный стресс: феномен и виды

Для людей работа должна быть наслаждением.

Эзон

Все работающие люди так или иначе сталкиваются с профессиональным стрессом. Согласно исследованиям ООН, самый низкий уровень профстресса у библиотекарей и работников музеев, а самый высокий – у шахтеров. Уровень стресса офисного работника сравним с уровнем стресса врачей, а топ-менеджера – с пилотом гражданской авиации.

Если вы работаете в библиотеке или музее, возможно, вам эта книга не нужна. Но только если вы не замужем за шахтером!

Представителей всех остальных профессий, будь то топ-менеджер, предприниматель или рядовой сотрудник компании, мы точно научим трансформировать стресс в дополнительный источник энергии!

Мы начали работать с темой стресса много лет назад – выступали на конференциях и форумах, посещали компании и старались всячески привлечь внимание корпоративного мира

к тому, что сотрудники их организаций испытывают стресс. Мы доказывали, что при этом есть много эффективных, научно обоснованных инструментов профилактики стресса, которые могли бы помочь персоналу компаний работать продуктивно и не выгорать.

Никто не хотел слышать слово «стресс». Даже если нам и разрешали проводить какие-то мероприятия на эту тему, нам запрещали произносить это слово. Мол, говорите какие угодно синонимы, лишь бы наши сотрудники не поняли, что мы говорим «про это». В моде были понятия «счастье сотрудника», «благополучие персонала», «wellbeing». Все наши доводы, что управление стрессом является гигиеной всех этих состояний, полностью игнорировались. Мы были очень удивлены такому корпоративному табу на стресс.

Когда же мы столкнулись с пандемией, все маски были сброшены. Наконец все хором заговорили о стрессе, о выгорании, никто не хотел больше рассуждать о счастье. Теперь слово «счастье» было под запретом. Нас буквально разрывали на части – мы провели более 10 000 часов онлайн, чтобы помочь людям преодолеть стресс и в дальнейшем предупредить его.

С тех пор окружающий мир стал еще быстрее изменяться. В результате вышло множество книг, затрагивающих такие проблемы, как: природа, психология и нейрофизиология стресса; выгорание, ментальное здоровье, стресс физического состояния, стресс отношений; управление энергиями,

описание различных инструментов стресса; медитация, питание, психологическая и коучинговая помощь и пр.

Но мы, как обычно, смотрим вперед и объявляем новую тему – ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТРЕСС. Мы будем рассматривать профстресс как особое явление, возникающее у всех людей, когда они заняты непосредственным выполнением своих трудовых обязанностей. В мировой практике это явление называют work-related stress (стресс, связанный с работой).

Уникальность поднимаемой нами проблемы заключается в том, что большая часть населения Земли сталкивается с рабочим стрессом, но при этом вы практически не найдете толковой бизнес-литературы, подробно описывающей этот феномен.

Научное изучение профессионального стресса началось относительно недавно и проводится в настоящий момент силами межгосударственных организаций (Организация Объединенных Наций, Всемирная Организация Здравоохранения, Еврокомиссия, Международная Организация Труда и пр.) или в рамках больших государственных программ по снижению стресса на работе (START в ФРГ, T50 в Швеции, Surveillance во Франции и пр.).

Эти государственные программы стали развиваться по инициативе крупных страховых компаний, которые подсчитали, что финансирование мероприятий по профилактике стресса обходится им гораздо дешевле, чем оплата лечения тяжелых

заболеваний, являющихся следствием напряжения на работе. В итоге профилактика стресса была интегрирована в систему обязательного медицинского страхования европейских стран. Каждая компания или каждый отдельно взятый человек могут приобрести какую-то антистрессовую программу, а потом вернуть эти затраты через систему ОМС.

Информирование о природе рабочего стресса со стороны государственных органов привело к тому, что в бизнес-литературе никто не взялся написать книги на эту тему.

И мы решили не ждать никакой переводной литературы, а поговорить с вами о рабочем стрессе на основе нашего многолетнего изучения мировых научных источников, а также используя наш собственный обширный практический опыт работы с этим явлением в России, как на отечественных, так и на иностранных предприятиях.

Для начала целесообразно понять место профстресса в известных классификациях стресса.

Итак, вы можете испытывать напряжение во всех сферах вашей жизни – сфере здоровья, семьи и ближайшего окружения, а также в той самой профессиональной области. Оно может быть разным по интенсивности (эволюционный, ресурсный и физически вредный стресс), а также различным по продолжительности (острый, накопленный стресс и выгорание) – см. Рис.1.

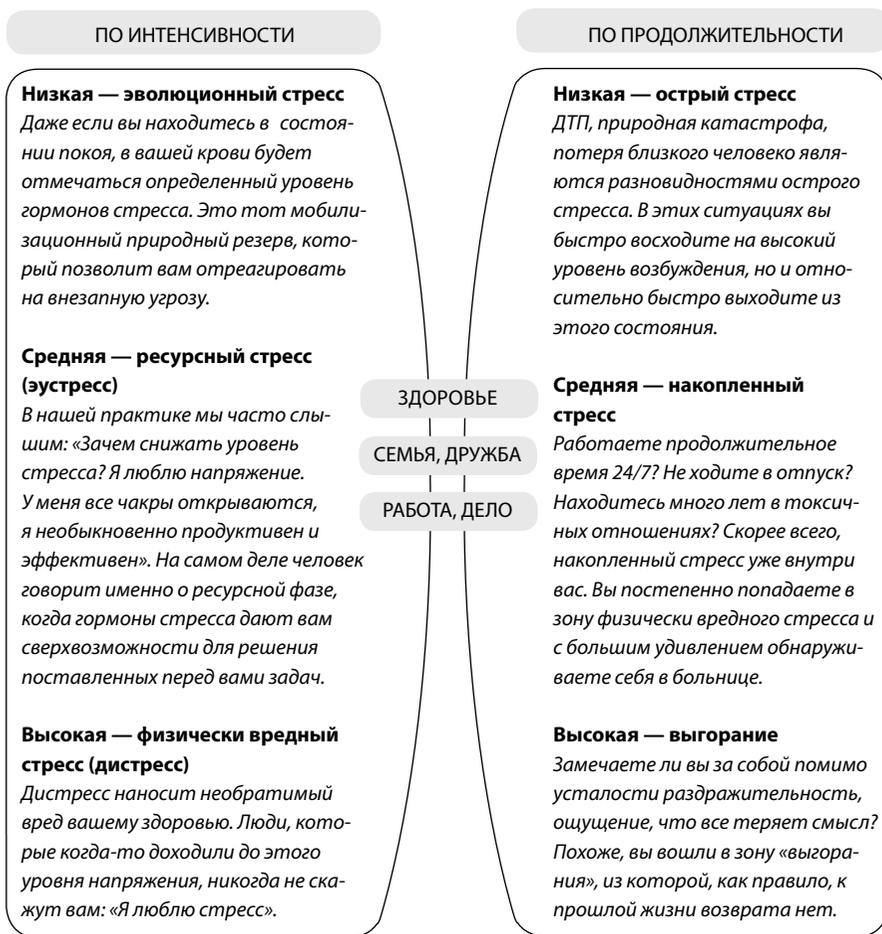


Рисунок 1. Классификация стресса и место профстресса

Согласно статистике ООН, именно на работе мы получаем наибольший уровень стресса, который имеет разные формы. По опросу страховых компаний, проведенному

Организацией Объединенных Наций в 2019 году, 27% опрошенных ответили, что основной стресс в их жизни вызван работой, 45% заявили, что рабочий стресс носит высокий или чрезвычайно высокий уровень, $\frac{1}{3}$ респондентов покинула работу из-за стресса. Наконец, 70% опрошенных заявили, что стресс на работе снизил их умственное и физическое здоровье.

Итак, профстресс — это реакция психики и физиологии человека на профессиональные вызовы.

Умение понимать свой уровень напряжения на работе и способность управлять им развивают вашу профессиональную жизнестойкость.

Казалось бы, это все очевидные вещи. Но все не так просто. Пришло время рассказать одну историю.

Однажды к нам обратился руководитель крупной компании Сергей и пожаловался на одного из своих заместителей, которого зовут Александр. Проблема, по словам Сергея, состояла в том, что Александр осуществлял все задачи в авральном режиме. Руководитель получал от него в самый последний момент презентации, расчеты, подготовленные документы и пр. И у него эта ситуация постепенно стала вызывать раздражение, а потом и высочайший уровень стресса. В итоге он позвонил нам.

По просьбе Сергея мы должны были позаниматься с Александром инструментами тайм-менеджмента. Мы приступили

к занятиям и очень быстро обнаружили, что Александр очень дисциплинированный человек, прекрасно владеющий всеми необходимыми навыками по организации своей работы. Проблемой была колоссальная перегрузка разнообразными задачами, которые он действительно с трудом успевал делать.

Мы обсудили этот вопрос с Сергеем и выяснили, что его второй заместитель Павел очень не любит выполнять несколько задач одновременно и поэтому, ловко оперируя цифрами и логикой, буквально изводил Сергея нудными объяснениями, почему он новую задачу на себя взять не может. Сергей в какой-то момент не выдерживал, отпускал Павла, вызывал к себе Александра и передавал ему это задание. А тот, в свою очередь, был человеком очень инициативным, считавшим, что если задача есть, то кто, если не он, должен ее сделать. А дальше справлялся с массой обязанностей, как мог.

Так из проекта по тайм-менеджменту мы перешли в проект по коммуникации руководителя с его заместителями. И здесь речь на самом деле шла не о временном стрессе, а о коммуникативном. В итоге мы работали не с Александром, а именно с его руководителем Сергеем, обучив его особенностям общения с разными типами людей.

Для чего мы рассказали вам эту историю?

Дело в том, что для эффективного управления своим профстрессом крайне важно понимать, с каким именно его видом вы имеете дело. Каждому соответствует свой специфический набор инструментов по его снижению

и профилактике. Кроме того, люди разные, и упомянутые выше инструменты должны быть еще и адаптированы к разным типам людей.

Поэтому в дальнейшем мы будем говорить о том, как проявляются разные виды рабочего стресса у разных типов людей, и какие инструменты по профилактике профстресса вы можете использовать согласно своему типу личности.

Два вида рабочего стресса мы уже упомянули: временной (например, авралы на работе) и коммуникативный (непонимание ведущей мотивации друг друга). Международные организации и европейские государственные программы выделяют еще стресс, связанный с культурой (например, токсичная корпоративная культура, отсутствие культуры поощрений), а также стресс, связанный с риском работы на вредных производствах.

Наша практика показывает, что видов профессионального стресса гораздо больше. Мы регулярно получаем запросы от наших корпоративных клиентов и по конфликтам между сотрудниками разных поколений, и по преодолению острых ситуаций, связанных с несоблюдением техники безопасности, и в связи с боязнью профессиональных неудач, и с пролонгированными стрессовыми ситуациями, возникшими из-за пандемии и прочих форс-мажорных обстоятельств.

Мы разработали свою собственную классификацию видов рабочего стресса. И наконец, пришло время назвать восемь видов профстресса:

1. Временной стресс: много работы, недостаточно работы, авралы, несоблюдение сроков.
2. Коммуникативный стресс: непонимание ведущей мотивации друг друга, разный образ мышления, специфическое поведение в возражениях и конфликтах.
3. Острый стресс:
 - 3.1. Простой острый стресс: краткосрочные чрезвычайные ситуации и техногенные катастрофы – ситуации, на которые вы не в силах повлиять (ураган, землетрясение, наводнение и пр.).
 - 3.2. Пролонгированный острый стресс: долгосрочные кризисные ситуации, на которые вы не в силах повлиять (пандемия, военные действия).
4. Ситуативный стресс: фатальные ошибки и чрезвычайные ситуации, которые возникают по вашей вине (например, отправление конфиденциальной информации не по тому адресу, ошибки при использовании технологического оборудования и пр.).
5. Стресс пространства: физические и гигиенические условия работы, организация рабочего места.
6. Поколенческий стресс: проблемы при сотрудничестве работников разных поколений.
7. Возрастной стресс: страх возрастных кризисов, старения, немощи и невостребованности.