

# Обучителна и менторска програма



## Модул 6: Управление на стреса, свързан с работата

### Резюме

Модул 5 предоставя на обучаемите представа за определението и основните характеристики на стреса. Модулът е разделен на 3 части с продължителност 2 часа и половина всяка. Ще научите какво представлява стресът и каква заплаха представлява той за хората и организациите. Ще разгледаме по-отблизо причините за стреса на работното място и ще обсъдим стратегиите за неговото оценяване, предотвратяване и намаляване. Накрая ще ви запознаем с концепцията за устойчивост на стрес и ще ви предоставим някои съвети и упражнения за активно справяне със стреса.

### Учебни единици:

Учебна глава 1 - Какво представлява стресът

Учебна глава 2 - Причини за стреса на работното място

Учебна глава 3 - Превенция и управление на стреса, свързан с работата

В края на всеки раздел ще трябва да попълните тест с въпроси с множествен избор. Последният тест ще включва и отворен въпрос за размисъл.

### Резултати от обучението

В края на този модул обучаемите ще:

*Резултат от ученето 1: Разберат какво представлява стресът, как хората реагират на него и какви са последиците от него за хората и организациите;*

*Резултат от ученето 2: Познават общите причини за свързания с работата стрес;*

*Резултат от ученето 3: Могат да оценяват основните стресови фактори на работното място;*

*Резултат от ученето 4: Могат да предлагат и прилагат стратегии за предотвратяване на свързания с работата стрес;*

*Резултат от ученето 5: Могат да прилагат решения за управление и намаляване на стреса на работното място.*

### Ключови думи

Стрес, свързан с работата, стрес на работното място, превенция на стреса, управление на стреса, устойчивост на стрес

Идентичност на модула	
<b>Модул</b>	<b>Управление на стреса, свързан с работата</b>
<b>Кратко описание на модула / резюме</b>	<p>Модул 5, озаглавен "Управление на стреса, свързан с работата", предоставя на обучаемите информация за това как да се справят със стреса, свързан с работната ситуация. Модулът е разделен на 3 части с обща продължителност 2 часа и половина. Ще научите какво представлява стресът и какви предизвикателства представлява той за отделните хора и организациите. Ще разгледаме по-отблизо причините за стреса на работното място и ще обсъдим стратегиите за неговото оценяване, предотвратяване и намаляване. Накрая ще ви запознаем с концепцията за устойчивост и ще ви предоставим някои съвети и упражнения за активно справяне със стреса.</p> <p>В края на този модул обучаемите ще:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ разберат какво представлява стресът, как хората реагират на него и какви са последиците от него за хората и организациите;</li> <li>➤ познават общите причини за свързания с работата стрес;</li> <li>➤ могат да оценяват основните стресови фактори на работното място;</li> <li>➤ могат да предлагат и прилагат стратегии за предотвратяване на свързания с работата стрес;</li> <li>➤ могат да прилагат решения за управление и намаляване на стреса на работното място.</li> </ul> <p>В края на всеки раздел ще трябва да попълните тест с въпроси с избор между няколко отговора. Последният тест ще включва и отворен въпрос за размисъл.</p>
<b>Резултати от обучението</b>	<p>В края на този модул обучаемите ще:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ разберат какво представлява стресът, как хората реагират на него и какви са последиците от него за хората и организациите;</li> <li>➤ познават общите причини за свързания с работата стрес;</li> <li>➤ могат да оценяват основните стресови фактори на работното място;</li> <li>➤ могат да предлагат и прилагат стратегии за предотвратяване на свързания с работата стрес;</li> <li>➤ могат да прилагат решения за управление и намаляване на стреса на работното място.</li> </ul>
<b>Единици за обучение</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Какво представлява стресът</i></li> <li>2. <i>Причини за стрес на работното място</i></li> </ol>

<i>3. Превенция и управление на свързания с работата стрес</i>									
<b>Изучаване на основния материал</b>	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;"><i>Учебна глава</i></th> <th style="width: 50%;"><i>Учебен материал</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>Какво представлява стресът</i></td> <td><i>Текст, презентация, видеоклипове</i></td> </tr> <tr> <td><i>Причини за стрес на работното място</i></td> <td><i>Текст, презентация, видеоклипове, работни листове</i></td> </tr> <tr> <td><i>Превенция и управление на свързания с работата стрес</i></td> <td><i>Текст, статии, работни листове</i></td> </tr> </tbody> </table>	<i>Учебна глава</i>	<i>Учебен материал</i>	<i>Какво представлява стресът</i>	<i>Текст, презентация, видеоклипове</i>	<i>Причини за стрес на работното място</i>	<i>Текст, презентация, видеоклипове, работни листове</i>	<i>Превенция и управление на свързания с работата стрес</i>	<i>Текст, статии, работни листове</i>
	<i>Учебна глава</i>	<i>Учебен материал</i>							
	<i>Какво представлява стресът</i>	<i>Текст, презентация, видеоклипове</i>							
	<i>Причини за стрес на работното място</i>	<i>Текст, презентация, видеоклипове, работни листове</i>							
<i>Превенция и управление на свързания с работата стрес</i>	<i>Текст, статии, работни листове</i>								
<b>Метод на оценяване</b>	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;"><i>Учебна глава</i></th> <th style="width: 50%;"><i>Оценка</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>Какво представлява стресът</i></td> <td><i>Множествен избор</i></td> </tr> <tr> <td><i>Причини за стрес на работното място</i></td> <td><i>Множествен избор</i></td> </tr> <tr> <td><i>Превенция и управление на свързания с работата стрес</i></td> <td><i>Въпроси с множествен избор и отворени въпроси</i></td> </tr> </tbody> </table>	<i>Учебна глава</i>	<i>Оценка</i>	<i>Какво представлява стресът</i>	<i>Множествен избор</i>	<i>Причини за стрес на работното място</i>	<i>Множествен избор</i>	<i>Превенция и управление на свързания с работата стрес</i>	<i>Въпроси с множествен избор и отворени въпроси</i>
	<i>Учебна глава</i>	<i>Оценка</i>							
	<i>Какво представлява стресът</i>	<i>Множествен избор</i>							
	<i>Причини за стрес на работното място</i>	<i>Множествен избор</i>							
<i>Превенция и управление на свързания с работата стрес</i>	<i>Въпроси с множествен избор и отворени въпроси</i>								
<b>Работно натоварване (очаквано време за обучение) (мин.)</b>	150 минути + 30 минути (за оценка)								
<b>Автор(и)</b>	CESIE								
<b>Рецензенти</b>	Ян Ян, Константинос Гианакопулос, PULSO								

Уважаеми участници,

Казвам се Франческа Конти от CESIE и ви приветствам с добре дошли в Модул 5 "Управление на стреса, свързан с работата".

Целите на модула са:

- да обясни какво представлява стресът и какви са опасностите, които той създава за хората и организациите;
- да разгледаме по-отблизо причините за стреса на работното място;
- да обсъди значението на оценката на риска от стрес;
- да предложи стратегии за предотвратяване и намаляване на стреса на работното място;
- да обсъди значението на устойчивостта на стреса и да предостави някои съвети и упражнения за активно справяне.

Модулът е **структуриран** в три учебни единици, а именно:

1. Какво представлява стресът
2. Причини за стрес на работното място
3. Превенция и управление на свързания с работата стрес

**В раздел 1** се дава определение на стреса и се обсъжда реакцията на индивида към него. Обяснява се също така как свързаният с работата стрес влияе върху организациите и тяхното представяне.

**Модул 2** представя общите причини за стреса на работното място, разделени на съдържание и контекст на работата.

**Модул 3** е посветен на превенцията и управлението на свързания с работата стрес, като се обсъжда значението на отдела по човешки ресурси за управлението на стреса на работното място, представя се процесът на оценка на риска от стрес, превенцията и се предлагат възможни решения на различните причини за свързания с работата стрес. Накрая главата предлага някои идеи за това как да се повиши устойчивостта на хората към стреса и способността им да се успокояват и да се справят със стресови ситуации.

И накрая, **оценяването** се състои от 3 теста с избор между няколко отговора, които трябва да се попълнят в края на всеки раздел.

## 1. Учебна глава 1 - Какво представлява стресът

**Стресът е реакция на организма, когато се чувства застрашен или под натиск, изправен пред предизвикателство или изискване.**

Първоначално стресът се е възприемал като натиск от **околната среда**, а след това като напрежение **в човека**. Днес общоприетото определение е за **взаимодействие между ситуацията и индивида**. Той е **психологическо** и **физическо** състояние, което се получава, когато **ресурсите на индивида не са достатъчни, за да се справи с изискванията и натиска на ситуацията** (Michie, 2002).

Стресът е чувство на **емоционално или физическо напрежение**. Той може да бъде причинен от всяко събитие или мисъл, които ви карат да се чувствате разочаровани, ядосани или нервни.

Степента на преживявания от хората стрес зависи от функционирането на **два защитни физиологични механизма: реакция на тревога и адаптация**.

### Реакция на тревога

Когато се сблъскате със заплаха, първата реакция е **физиологична възбуда**: мускулите се напрягат, а дишането и сърдечният ритъм се ускоряват. Естествената реакция на такъв стрес е "**борба или бягство**". Съвременните заплахи обикновено са по-скоро психологически - например неоправдана словесна атака от страна на началник на работното място. В такива ситуации обикновено не е социално приемливо да се действа по метода "бой или бягство" (Michie, 2002 г.).

### Адаптация

Вторият адаптивен механизъм ни позволява да спрем да реагираме, след като научим повече за стресовите стимули и разберем, че източникът на стрес в околната среда вече не представлява заплаха за нашата безопасност. С течение на времето реакцията ни намалява. Ако този процес не функционираше, в крайна сметка щяхме да рухнем от физическо износване и психическо изтощение (Michie, 2002).

### 1.1 Остър или хроничен стрес

**В кратки периоди** стресът може да е **положителен**, например когато ви помага да избегнете опасност или да спазите крайния срок. Но когато стресът продължава дълго време, той може да навреди на здравето ви.

- **Острият стрес** е краткосрочен стрес, който отминава бързо. Той се проявява в потенциално опасни ситуации, например по време на бой, или когато правите нещо ново или вълнуващо, например започвате нова работа. Този вид стрес е много полезен, защото ви помага да се справите с тези ситуации. Всички хора изпитват остър стрес от време на време.

- **Хроничният стрес**, от друга страна, е стрес, който **продължава по-дълго време** и обикновено е причинен от неудовлетворителна житейска или професионална ситуация, като например нещастен брак, парични проблеми или проблеми в работата. Всеки вид стрес, който продължава със **седмици или месеци**, е хроничен стрес. Хората, страдащи от хроничен стрес, могат да свикнат с него дотолкова, че да не осъзнаят, че е проблем. Ако хроничният стрес не се овладее, той може да доведе до сериозни здравословни проблеми (Национална медицинска библиотека на САЩ, 2022 г.).

## 1.2 Реакции на стрес

Хората реагират по различен начин на стресови ситуации - тяхната устойчивост на стрес, както и проявите на стресова реакция могат да варират в широки граници. Въпреки това някои общи признаци на стреса могат да се видят в промените в **чувствата, поведението и физическите симптоми** на хората. Вижте някои примери по-долу.

Чувства	Поведение	Физически симптоми
Тревожност	Оттегляне	Палпитации
Депресия	Агресивно поведение	Главоболие
Раздразнителност	Сълзливост	Гадене
Умора	Липса на мотивация	Прекомерно изпотяване
Хиперчувствителност	Действие с нетърпение	Умора или безсъние

Служителите, работещи под огромен натиск, е по-вероятно да срещнат трудности с **концентрацията, вземането на решения и решаването на проблеми**. Освен това те могат да бъдат свръхчувствителни към критика (Michie, 2002 г.).

Ако стресът продължава, тялото остава нащрек и настъпват промени в **невроендокринното, сърдечносъдовото, автономното и имунологичното функциониране**, които водят до **физически и психически заболявания**, обикновено високо кръвно налягане, сърдечни заболявания, диабет, затлъстяване, депресия или тревожност (Национална медицинска библиотека на САЩ, 2022 г.).

## 1.3 Стрес на работното място

Според Световната здравна организация стресът, свързан с работата, е реакция, която хората могат да получат, когато са изправени пред **изисквания и натиск на работното място, които не съответстват на техните знания и способности** и които поставят под въпрос способността им да се справят. Стресът се проявява при широк спектър от обстоятелства на работното място, но често се влошава, когато служителите чувстват, че имат **слаба подкрепа от страна на ръководителите и колегите си, както и малък контрол върху работните процеси. От друга страна, вероятността** служителите да **изпитат стрес, свързан с работата, е по-малка**, когато изискванията и натискът на работата са **съобразени с техните знания и способности**, те се чувстват уверени и имат **контрол върху работата**, получават **подкрепа от** ръководителите и колегите си и могат да **участват във** вземането на решения, които се отнасят до тяхната работа (Световна здравна организация, 2020 г.).

Многобройни проучвания на компаниите показват, че служители в днешно време се чувстват стресирани на работното място, което се отразява на техния **сън, здраве, взаимоотношения, продуктивност и чувство за благополучие**. Пандемията от Ковид доведе до допълнителен натиск заради отпуските, загубата на работни места, притесненията, че ще се разболеят, усещането за изолация при работа от разстояние (Wilkie, 2020).

Стресът на работното място може да **подкопае постигането на целите** както на отделните хора, така и на организациите.

<b>Проблеми, свързани със стреса</b>	
<b>Заплахи на индивидуално ниво</b>	<b>На ниво работно място и организация</b>
Физическо и психическо здраве	Увеличаване на отсъствията и присъствията
Общо благосъстояние и качество на живот	Намалено количество и качество на работата
Функциониране и постигане на цели	Намалено удовлетворение от работата и морал (тормоз, насилие на работното място и др.)
Самочувствие и увереност	Лоша комуникация и увеличаване на конфликтите
Лично и професионално развитие	Проблеми с набирането на персонал и увеличено текучество

Ресурс: Michie, 2002 г.

#### 1.4 Напрежение срещу стрес

Почти на всяко работно място е неизбежно да има известно напрежение. Съвременната работна среда може да бъде много възискателна и конкурентна. В някои области естествено е по-вероятно да се получи значителен натиск, като например



**медицинските професии, медицинските сестри, болногледачите, социалните работници, войниците и висшите началници** (Примери за най-стресиращи професии, Indeed 2021).

**Разумните предизвикателства или напрежението, които човек възприема като приемливи, могат да бъдат положителни, да поддържат служителите бдителни, мотивирани, способни да работят и да учат.** Когато обаче този натиск стане **прекомерен** или по друг начин **неуправляем**, той води до стрес. Стресът може да навреди на здравето на служителите и на ефективността на бизнеса (Световна здравна организация, 2020 г.).

**За да завършите тази учебна глава, трябва да:**

- Прочетете текста по-горе
- Гледайте следните видеа:
  - Стрес 101 - Да разбираме стреса и как да го управляваме - Health Texas Medical Group: <https://www.youtube.com/watch?v=9Hto1HeMrYQ>
  - Добрият стрес срещу лошия стрес, Калифорнийски университет: <https://www.youtube.com/watch?v=mhscx8Dwn94>
  - Как стресът на работното място влияе на здравето ви | WSJ видео: [https://www.youtube.com/watch?v=IHgWwSGZ -o](https://www.youtube.com/watch?v=IHgWwSGZ-o)
- Тествайте индивидуалното си ниво на стрес: <https://www.stress.org.uk/individual-stress-test/>

## 2. Учебна глава 2 - Причини за стрес на работното място

Стресът, свързан с работата, се причинява най-вече от **лоша организация на работата, лошо проектиране на работата, лошо управление, незадоволителни условия на труд и липса на подкрепа** (Световна здравна организация, 2020 г.).

**Лошата организация и дизайн на работата** са структурни проблеми в компанията или организацията, които не осигуряват ясно и последователно описание на работата, подходящо работно натоварване, ясно определени процеси и операции. **Лошото управление** може да включва липса на контрол и подкрепа, прекомерен контрол, припокриване на надзорни роли и конфликт на роли или лоши управленски умения. **Нездравите човешки взаимоотношения на работното място** също са много силен стресор, като екстремните случаи включват шефско държание, обсебване, обиди или тормоз.

Според Световната здравна организация (2020 г.) свързаните с работата опасности от стрес могат да се разделят на такива, свързани със **съдържанието на работата** и с **контекста на работата**.

### Работно съдържание:

- **съдържание на работата** (монотонност, недостатъчна стимулация, безсмисленост на задачите, липса на разнообразие и т.н.);
- **работно натоварване и темпо на работа** (твърде много или твърде малко работа, работа под натиск на времето и т.н.);
- **работно време** (стриктно или негъвкаво, дълго и несоциално, непредвидимо, лошо разработени системи за смени);
- **участие и контрол** (липса на участие във вземането на решения, липса на контрол върху работните процеси, темпото, работното време, методите и работната среда).

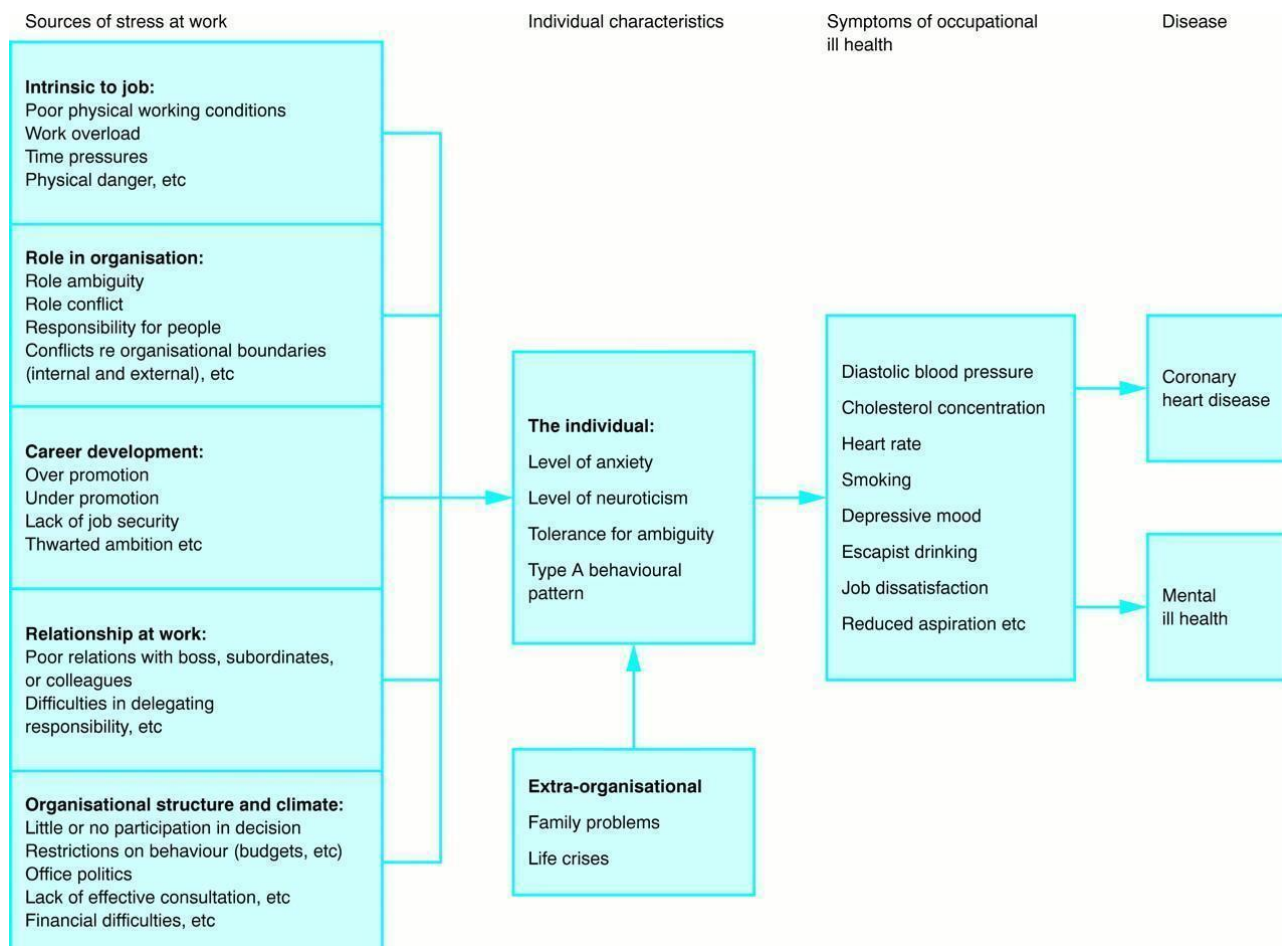
### Работен контекст:

- **кариерно развитие, статут и заплащане** (несигурност на работното място, липса на възможности за повишение, недостатъчно или прекомерно повишение, работа с ниска социална стойност, схеми за заплащане на парче, неясни или несправедливи системи за оценка на изпълнението, прекомерна или недостатъчна квалификация за дадена работа);
- **ролята на работника в организацията** (неясна роля, противоречиви роли);
- **междудличностни взаимоотношения** (неадекватен, невнимателен или неподкрепящ надзор, лоши взаимоотношения с колегите, тормоз и насилие, изолирана или самотна работа и т.н.);

- **организационна култура** (лоша комуникация, лошо ръководство, липса на поведенчески правила, липса на яснота относно организационните цели, структури и стратегии);
- **равновесие между професионалния и личния живот** (противоречиви изисквания в работата и вкъщи, липса на подкрепа за домашните проблеми на работното място, липса на подкрепа за професионалните проблеми вкъщи, липса на организационни правила и политики в подкрепа на равновесието между професионалния и личния живот).

Прекомерните изисквания, които водят до стрес, свързан с работата, понякога са заложени в **силно конкурентната и ориентирана към резултатите организационна култура** под формата на **неплатен извънреден труд или "присъствие"** (Michie, 2002 г.).

### Модел на стреса на работното място



Ресурс: Michie, 2002 г.

Хората обаче не се сблъскват със стреса единствено на работното място, а стресът и напрежението върху тях **се натрупват от всички житейски ситуации и среди**, като тези сфери на човешкия живот се влияят взаимно и застрашават **баланса между професионалния и личния живот**.

Особено дългото или несигурно работно време, неочакваните извънредни часове, необходимостта от носене на работа вкъщи, дългите ежедневни пътувания до работното място и т.н. оказват отрицателно въздействие върху семейния и социалния живот, като намаляват времето за дейности през свободното време и отпих. Здравословният начин на живот, включващ добри междуличностни отношения, стабилен семеен живот, достатъчно сън и дейности на открито, са от съществено значение за изграждането на **устойчивост към стреса** (U.S. Department of Health and Human Services, 2022), която е важен буфер срещу стреса, причинен от работата.

Това важи и в обратната посока - домашното напрежение, като отговорности за гледане на деца, финансови проблеми, загуба на близък човек и жилищни проблеми, може да се отрази на устойчивостта на човека на работното място. По този начин се създава **порочен кръг**, в който стресът е причинен в някоя от областите на живота на човека (Michie, 2002 г.).

**За да завършите тази учебна глава, трябва да:**

- Прочетете текста по-горе
- Проучите модела на стреса на работното място
- Помислете и запишете основните стресови фактори в живота си. Кои от тях оказват влияние върху работата ви? Как биха могли да бъдат премахнати или намалени? Отбележете отговорите си в работния лист (вж. приложението).
- Гледайте следното видео: Стрес, свързан с работата:  
<https://www.youtube.com/watch?v=ekDLeterpSk>

### **3. Учебна глава 3 - Превенция и управление на свързания с работата стрес**

Свързаният с работата стрес, особено дългосрочният и хроничният, е вреден както за служителите, така и за организациите. За да се избегнат негативните последици от стреса на работното място, мениджърите и специалистите по човешки ресурси трябва да са наясно с проблема, да могат да разпознават прекомерното работно напрежение, да го предотвратяват и управляват. В организационен контекст управлението на стреса може да се разглежда като част от стратегическото управление, управлението на изпълнението, политиките за грижа за служителите, програмите за развитие и благосъстояние.

### 3.1 Ролята на мениджърите по човешки ресурси

Ръководителят на отдел "Човешки ресурси" е ключов фактор за справяне със стреса на работното място. Отделът по човешки ресурси, освен традиционните дейности като набиране, подбор, наемане, назначаване на работа, обучение и развитие, администриране или извеждане от работа, трябва да бъде **пазител на благосъстоянието, справедливостта и морала на служителите в компанията**. Освен това целта на специалистите по човешки ресурси е да привлекат и задържат висококачествени служители, използвайки най-добрия им потенциал за благо на организацията. Стресираните и деморализирани служители едва ли ще могат да разгърнат потенциала си и да постигнат оптимални резултати. Поради тази причина, за доброто на служителите, организацията и в крайна сметка и на обществото, специалистите по ЧР трябва да са наясно с рисковете, свързани със стреса на работното място, и да са способни да намерят начини за повишаване на благосъстоянието на работниците и за свеждане до минимум на стреса на работното място.

#### Ролята на отдела за човешки ресурси включва:

- Наблюдавайте и идентифицирайте потенциалните стресогенни фактори на работното място (физическа среда, организация на работата, междуличностни отношения).
- Оценка на психосоциалните рискове от свързаните с работата стресови фактори за служителите и организацията.
- Осигурете минимизиране на тези психосоциални рискове, за да предотвратите свързания с работата стрес (редовно анализирайте работната среда, организационната култура, предлагайте програми за благосъстоянието на служителите).
- Осигуряване на подкрепа на служителите за предотвратяване и преодоляване на стреса (под формата на индивидуални консултации, предоставяне на възможности за изразяване на притеснения и трудности в работата, предоставяне на достатъчно пространство за доверяване, без да бъдат съдени или преследвани).
- Осигуряване на подкрепа на мениджърите в превенцията и управлението на стреса (редовна комуникация с мениджърите, способност да се предлагат подходящи мерки за управление на свързания с работата стрес както при мениджърите, така и при служителите).
- Разработване и поддържане на култура на благополучие в компанията.

**Линейните и преките ръководители** трябва да са наясно с признаците на стреса у служителите, като например **намалена производителност и качество на работата**. В някои случаи намаляването на работното натоварване, отлагането на крайните

срокове и осигуряването на допълнителна подкрепа може да облекчи нивото на натиск и да реши проблема (Wilkie, 2020). В други случаи трябва да се включи специалист по човешки ресурси, който да преразгледа работата и да предложи системни стратегии за управление на стреса.

### 3.2 Оценка на риска от стрес, свързан с работата

Стресът на работното място може да се управлява ефективно само когато работодателят е наясно с рисковете. Отговорите на следните въпроси могат да помогнат за идентифициране и оценка на рисковете от свързания с работата стрес:

- Възможно ли е стресът на работното място да се отразява на здравето на служителите?
- Съществува ли система за наблюдение на рисковете от стрес в нашата организация?
- Проявяват ли служителите ни признаци на стрес?
- Какви са потенциалните стресови фактори?
- Съществува ли дисбаланс между търсенето на работа и ресурсите?
- Как може да бъде решен проблемът със стреса?

#### Подходи за проучване на съществуващите рискове, свързани със стреса на работното място:

Има два основни източника на информация, необходими за оценката на риска: събиране и анализ на (1) **количествени** и (2) **качествени данни**.

- **Първо**, наблюдавайте и оценявайте отсъствията по болест на служителите, текучеството на персонала, промените в индивидуалните и груповите нива на изпълнение, злоупулките и грешките на работното място, конфликтите в екипите, нежеланото поведение (насилие и тормоз) и отбелязвайте всички промени. Разследвайте всеки значителен спад в някой от показателите. (Моля, обърнете внимание, че този списък с количествени данни не е изчерпателен).
- **Второ**, разговаряйте с ръководителите и особено със служителите за тяхната работа, за проблемите, с които могат да се сблъскат, и за това дали смятат, че работата се отразява на здравето им. Попитайте за предизвикателни ситуации и техните реакции. Избягвайте да ги питате директно дали "са стресирани". Вместо това можете да попитате за трите най-добри и най-лоши аспекта на работата им, като проучите дали те са под техен контрол и дали получават адекватна подкрепа. Задавайте въпроси за конкретни работни места, работни контексти и условия, за да можете да идентифицирате стресогенните фактори (Leika, 2003). (Моля, обърнете внимание, че този списък на качествени данни не е изчерпателен).

За да извършите задълбочена оценка на състоянието на благосъстоянието във вашата организация, можете също така да се обърнете към метода за систематична оценка на психосоциалния риск, споменат в Модул 2 на настоящата програма за обучение.

### 3.3 Превенция на стреса при работа

Винаги е по-лесно и по-разумно да се предотврати стресът на работното място, отколкото да се преодоляват последиците от него. Освен това европейското и националното законодателство изискват от работодателите да оценяват и да се справят с всички рискове за здравето и безопасността на служителите, включително и за тяхното психично здраве.

Съществуват множество начини да предотвратите или поне да сведете до минимум риска от стрес на работното място. СЗО разделя три нива на превенция (Leka, 2003):

#### Първична превенция

При първичната превенция на стреса, стресът на работното място се намалява чрез адекватна **ергономичност на работното място** и работната среда, **проектиране на работата** и **организационно и управленско развитие**. Реалистичната и ясна длъжностна характеристика, ясната организационна структура, разпределението на ролите и отговорностите, както и добре организирани работни практики и операции са от съществено значение за предотвратяване на свързания с работата стрес. Ето защо отделите по човешки ресурси и мениджърите следва да обръщат голямо внимание на тези основни организационни аспекти.

След като бъдат определени длъжностните характеристики, организационните структури и процеси, ръководството трябва да се увери, че те са **ясно съобщени на всички служители**. Колкото по-добре служителите разбират своята работа, роля и отговорности, толкова повече ще могат да насочат съответните усилия към доброто ѝ изпълнение. Ако знаят какво, кога и как да правят, вероятността да се чувстват под прекомерен натиск ще бъде по-малка. В същото време на служителите трябва да се предлагат достатъчно възможности да говорят с ръководителя си и да бъдат изслушани. Мениджърите трябва ясно да съобщават очакванията за работата, като се уверят, че те са разбираеми, съответстват на длъжностната характеристика и са приемливи за служителя, като се вземат предвид неговите умения, способности и съществуващото работно натоварване.

#### Вторична превенция

Световната здравна организация предлага разработването и прилагането на специфични за компанията и съобразени с нуждите програми за **образование и обучение** (Leka, 2003). Такива програми могат да включват насърчаване на мениджърите и служителите да участват в уебинари и курсове за управление на



стреса, разработване на организационни програми за уелнес, предлагане на възможности за фитнес, йога и медитация на работното място или предоставяне на придобивки, насърчаващи физическото и психическото здраве на служителите, релаксацията и грижата за себе си. Ползени са и програмите за обучение, които укрепват уменията на служителите за справяне със стреса, като например обучение за управление на времето, решаване на проблеми и комуникация. Освен това стартирането на програми за подпомагане на служителите е насочено към проблемите, свързани с работата, както и към стресовите фактори, свързани с лични, семейни или социални рискове, и дава възможност на служителите и техните преки членове на семейството да поискат подкрепа, насоки и консултации от специалисти по психично здраве.

### Третична превенция

На трето място, СЗО предлага да се намали въздействието на стреса чрез разработване на **по-чувствителна и отговорна система за управление** и по-добро осигуряване на професионално здраве (Leka, 2003). Организациите трябва да работят за създаване на положителен **климат и култура** и да се съсредоточат върху повишаване на осведомеността на ръководството за значението на благосъстоянието и здравето на служителите и да насърчават мениджърите да дават пример, като прилагат добри практики за превенция и управление на стреса. По този начин организацията ще подпомогне изграждането на **устойчивост на служителите към стреса**, ще им помогне да се справят с острия стрес и ще предотврати натрупването на стрес, който се превръща в хроничен. Michie (2002) обяснява, че обучението помага за предотвратяване на стреса чрез осъзнаване на признаците на стреса, като се използва за прекъсване на моделите на поведение, когато стресовата реакция е само началото. Обучението може също така да помогне за развиване на умения за активно справяне и релаксация, като развива начин на живот, който създава буфер (устойчивост) срещу стреса.

Освен това Michie (2002) посочва общите принципи за предотвратяване на свързания с работата стрес, прилагани в Скандинавия. Те включват:

- Адаптиране на **условията на труд** към различните физически и умствени способности на хората (например аутисти).
- Даване на възможност на служителите да **участват в** проектирането на собствената си работна ситуация и в процесите на промяна и развитие, засягащи тяхната работа.
- Проектиране на технологията, организацията на работа и съдържанието на работата, така че служителят да **не бъде изложен на физическо или психическо натоварване**, което може да доведе до заболяване или злополука.
- Избягване или ограничаване на **строго контролирана или ограничена работа**.



- Проектиране на работата така, че да предоставя възможности за **разнообразие, социални контакти и сътрудничество**, както и за съгласуваност между различните работни операции.
- Предоставяне на възможности за **лично и професионално развитие**.

### 3.4 Решения за справяне със стреса

Превенцията и управлението на стреса на работното място изискват **интервенции на организационно ниво**, тъй като организацията е тази, която създава стреса. Подход, който се ограничава до подпомагане на тези, които вече изпитват стрес, е недостатъчен.

Само след като сте идентифицирали и оценили съществуващите или потенциалните стресови фактори на работното място, можете да оцените и предложите **най-подходящите интервенции**, за да помогнете на служителите и екипите да се справят със стреса, свързан с работата. Например, ако причината за стреса е претоварването с работа и ненормираното работно време, предлагането на урок по йога в 7 ч. сутринта няма да има много релаксиращ ефект върху човека.

В следващия раздел ще представим и обсъдим някои стратегии за ръководството и служителите за **намаляване или премахване на причините за стреса**.

**Причина за стреса: проблеми със съдържанието на работата** (монотонност, недостатъчно стимулиране, безсмисленост на задачите, липса на разнообразие).

- **Решение - лично ниво:** Преразглеждане на съдържанието на длъжността въз основа на внимателен анализ на работните задачи, наблюдение и интервюта с ръководители и особено с работещите на работното място.
- **Решение - на организационно ниво:** Служителите трябва да имат възможност да разговарят със своите ръководители и да участват в известна степен във вземането на решения относно съдържанието на работата си, да получават и да бъдат помолени за обратна връзка. Работете с мотивацията на служителите.

**Причина за стреса: извънредна работа**

- **Решение - ниво на управление:** Поставяне на граници. Мениджърите трябва да избягват да поставят изисквания към служителите в извънработно време. Служителите може никога да не получат психическа почивка от това, че са на работа, знаейки, че техният ръководител може да се обади по всяко време (The important role HR plays in reducing workplace stress, 2019). Поставянето на граници може да помогне значително. Границите могат да бъдат идентични с фиксирано работно време. В случай на гъвкаво работно време трябва да има общ календар или система за "спешни смени", когато служителят знае, че може

да получи работно обаждане и когато не е на работа. Те обаче не бива да са неочаквани и трябва да съставляват част от работното време или да се признават за платен извънреден труд. При това границите трябва да се спазват от ръководителите, но също и от служителите, които по различни причини могат да работят и вечер. Ако този случай се случва редовно, служителите трябва да разговарят с ръководителя си и да разберат защо изпитват необходимост да работят извънредно.

- **Решение - на организационно ниво:** Уверете се, че работниците ползват редовни почивки по време на работното време, насърчавайте мениджърите да дават пример. Почивките са не само задължителни по закон, но и време за почивка, освежаване, общуване с колеги, както и за уреждане на лични въпроси, например за посещение при лекар.

### **Причина за стреса: непосилни изисквания и натоварване**

- **Решение - лично ниво:** Отново е необходим анализ на работата, отговорностите и времето, необходимо за изпълнение на работните задачи. Трябва да се включат контролиращият ръководител и служителят. Това ще ви позволи да преразгледате и намалите адекватно работното натоварване. Задачите могат да бъдат преразпределени между други служители; ръководителите, колегите или стажантите също могат да окажат подкрепа. Установете дали проблемът е в количеството работа или в липсата на компетенции. Ако изискванията надхвърлят компетенциите на служителя, помислете дали да му осигурите допълнително обучение или да прехвърлите задачата на по-квалифициран колега. Ако проблемът се състои в твърде многото дейности, включването на асистент или стажант, на когото могат да се делегират помощни задачи, може да реши проблема с напрегнатото работно натоварване.
- **Решение - на организационно ниво:** Не подценявайте значението на обучението. В днешно време много работни процеси бързо преминават към цифрова среда, традиционно ръчните операции се автоматизират, а софтуерът ускорява административните задачи. Тези постижения на модерната епоха обаче са само полезни и правят работата по-ефективна, ако се използват правилно. Някои работници може да намират тези трансформации за потрудни от други и да се нуждаят от допълнително обучение или подкрепа.
- Някои длъжности се състоят от много различни задачи, което може да създаде силен натиск върху служителите. Например, ако работникът трябва да общува с клиенти, колеги и партньори и в същото време да работи по разработването на продукт, което изисква по-дълъг период на необезпокоявана концентрация. В такъв случай установяването на "неприкосновени дни" може да е правилното решение, което да осигури на работника време за съсредоточаване върху

задълбочена творческа работа, без да се нарушава потокът. "Недосегаем ден" е ден, отбелязан в календара, в който нищо не може да прекъсне работника - никакви имейли, обаждания, срещи. Той може да бъде два дни в седмицата или един ден в две седмици, в зависимост от нуждите и възможностите на работника, екипа и организацията. Тези дни трябва да се планират предварително и да се съобщават на всички, които биха могли да бъдат засегнати. Прочетете повече за "недосегаемите дни" [тук](#).

**Причина за стреса:** дълги или ненормирани работни часове, трудности при съчетаването на работата и личните/социалните задължения.

- **Решение - ниво на управление:** Ако е възможно и уместно, разрешаването на гъвкаво работно време или частично дистанционна работа може да реши проблемите с работното време, които пречат на баланса между професионалния и личния живот. Ако това не е възможно поради сериозни причини, свързани с организацията на работата и организационните цели, е необходима предвидима и добре разработена система от смени, която да позволи на служителите да планират свободното си време.

**Причина за стреса:** липса на контрол върху работата

- **Решение - ниво на управление:** Позволете на служителите да участват във вземането на решения по въпроси, които пряко засягат тяхната работа, като например темпото, работното време, методите и работната среда. Осигурете възможности за разговори с мениджърите и отдела по човешки ресурси, служителите трябва да знаят, че са чути. Планирайте редовни срещи на екипа и 1:1 с преките ръководители.

**Причина за стреса:** междуличностни отношения

- **Решение - на организационно ниво:** Идентифицирайте същността на междуличностните проблеми, наблюдавайте работната среда, разговаряйте със служителите и мениджърите, за да разберете кои са причините за стреса. Някои от типичните проблеми включват неподкрепящ мониторинг, лоши взаимоотношения с колегите, изолирана работа, в най-лошия случай тормоз, преследване и насилие. Последните не трябва да се толерират и мениджърът заедно с отдела по човешки ресурси трябва да се намесят незабавно.
- Проблемите с работата в екип и отношенията между работниците, както и между работниците и ръководителите, могат да бъдат подобрили с дейности за изграждане на екип (на работното място или още по-ефективно извън него). За да можете да разпознавате и да се справяте с проблемите в междуличностните отношения, осигурете отворени и прозрачни канали за комуникация, насърчавайте откритата и честна комуникация между членовете на екипа и между работниците и мениджърите.

- **Решение - ниво на управление:** Проблемите с недостатъчния или неподкрепящ мониторинг могат да бъдат предотвратени, като на ръководителите се осигури обучение в управленски и лидерски умения, като се подобри техният стил на управление и комуникация.

**Оценяване на** всички приложени интервенции, за да може да се оцени тяхната ефективност и да се направят необходимите подобрения.

И накрая, успехът в управлението и предотвратяването на стреса зависи от **културата в организацията**. От съществено значение е културата на **откритост и разбиране**, а не на **обвинения и критика**. Изграждането на такъв тип култура изисква активно лидерство и ролеви модели от ръководството на организацията, разработване и прилагане на политика за борба със стреса в цялата организация, както и системи за ранно идентифициране на проблемите и за преглед и подобряване на стратегиите, разработени за справяне с тях. Културата на включване на хората в процеса на вземане на решения, информирането им за случващото се в организацията и осигуряването на добри удобства и условия за отдих намаляват стреса (Michie, 2002).

### **3.5 Изграждане на устойчивост и индивидуално управление на стреса**

Друг начин, по който организациите могат и трябва да предотвратяват и намаляват свързания с работата стрес на своите служители, е да повишават осведомеността и да подкрепят изграждането на **устойчивост към стреса**.

**Устойчивостта на стрес** е процесът на добра адаптация в условията на бедствия, травми, трагедии, заплахи или значителни източници на стрес (Американска психологическа асоциация). Това е способността да се разпознае и признае, че дадена ситуация е станала стресираща, и да се избере реакция, която води до най-доброто решение и развитие. От друга страна, това не е съпротива или избягване на стреса. Дори хора с голяма степен на устойчивост все пак ще изпитват стрес (Wagnild, 2022).

Изграждането на устойчивост към стрес е дълъг процес, но включването на поне част от следните съвети ще ви помогне да я укрепите с течение на времето и да се справите по-лесно със стресовите ситуации. Въз основа на (Управление на стреса и изграждане на устойчивост - съвети, Mind 2022).

#### **1. Погрижете се за благосъстоянието си**

Укрепете благосъстоянието си, като намерите време да прекарвате времето си с хора, които харесвате, като развивате интересите и хобитата си и като сте сред природата. Намерете време да спрете и да се отпуснете. Важно е да се грижите за физическото и психическото си здраве, като спите достатъчно, храните се здравословно и извършвате физически дейности.

## 2. Изграждане на мрежа за подкрепа

Възможността да разчитате на подкрепа от хора, на които имате доверие, може да улесни справянето със стресови ситуации. Това могат да бъдат приятели и роднини, наставници, мениджъри и отдел "Човешки ресурси" на работното място или подкрепа от колеги.

## 3. Научете се да разпознавате стресовите фактори

Способността да определите какво може да предизвика стрес може да ви помогне да се подготвите за него. Знанието за това какво можете и какво не можете да промените може да ви помогне да намерите най-добрия начин за справяне със стреса. Опитайте се да преминете в главата си през ситуации, които възникват често и за които се притеснявате, като например участие в бизнес среща или изнасяне на презентация. Опитайте се да останете в течение на ситуацията и да я анализирате, да помислите за най-добрия начин да се справите със ситуацията. Разсъждаването върху стресови ситуации понякога може да бъде разстройващо. Ако стресът и болката са силни, помислете дали да не поговорите за тях с някого, на когото имате доверие.

## 4. Организирайте времето си

- В работна среда много хора се чувстват стресирани, защото имат много неща за вършене. В този случай промяната на начина, по който организираме времето си, може да ни помогне да се чувстваме по-контролирани.
- Определете кога имате най-много енергия. Ако сте "сутрешен човек", планирайте най-важните задачи по това време на деня, за да се концентрирате по-добре.
- Създайте лични списъци със задачи за вършене и ги подредете по важност. Може да ви бъде от полза да създадете график, в който да планирате кога да отделяте време за всяка задача.
- Разделете огромните задачи на по-малки стъпки и си поставете по-малки, постижими цели - това може да ви помогне да се чувствате по-удовлетворени и да имате контрол.
- Променяйте дейностите си през работния ден, като съчетавате по-сложните задачи с по-лесни. Ако работата ви го позволява, можете да си поставите лично правило, че ще четете и отговаряте на имейли само два часа на ден - един сутрин и един следобед, за да имате повече време за творческа работа.
- В днешно време мултитаскингът е силно изисквано умение, но обикновено е много напрегащо и неефективно. Опитайте се да не правите твърде много неща наведнъж, съсредоточете се върху отделни задачи и върху това да ги

приключите добре. Определяйте приоритетите на задачите, за да избегнете чувството на претоварване.

- Научете се да казвате "не". Уведомявайте хората, ако исканията им са неразумни или нереалистични.
- Правете почивки и отделяйте време за релаксация през работното време.
- Ако работата е твърде много или надхвърля възможностите ви, потърсете помощ. Това се отнася и за личния живот.

### 3.6 Упражнения за облекчаване на стреса на работното място

Ще завършим този модул, като предложим няколко прости **съвета** и **упражнения**, **които** хората могат да правят директно на работното си място, за да се успокоят и да се справят със стресови ситуации.

#### 1. Направете нещо друго

Прекалено много ли е работата? Не знаете какво да правите и усещате, че стресът ви се натрупва? Спрете за момент, отдръпнете се от работата си и направете нещо друго.

- Прочетете една статия или няколко страници от книга. Изгубването в друг свят може да отвлече вниманието ви от стресовата ситуация и да ви върне в по-спокойно състояние.
- Направете си чаша чай. Това може да бъде приятен момент за усамотение, медиация или разговор с колега, който също е на почивка за чай.

#### 2. Преместване

- **Станете от бюрото си.** Можете да се разходите из офиса, да посетите колега, за да му оставите бележка лично, вместо да я изпратите по имейл. Извършването на поръчка, занасянето на писмо до пощата може да осигури желано разсейване и смяна на обстановката за няколко минути.
- Направете няколко **упражнения за разтягане** на бюрото си или, ако е възможно, на място, където се чувствате спокойни - това ще ви помогне да облекчите напрежението в мускулите и да наситите мозъка си с кислород. [Вижте тези упражнения за разтягане на бюрото, които ще ви помогнат да намалите стреса по време на работа](#)
- При натрупване на стрес някои мускули, особено на врата и раменете, могат да се разболеят. Опитайте прогресивна мускулна релаксация, за да се освободите от напрежението. Това може да бъде и приятно упражнение за дишане и медитация. Затворете очи, вдишайте с носа и издишайте с устата. Съсредоточете се върху бавното напрегане и след това отпускане на мускулите, една по една. Започнете от пръстите на краката и стигнете до врата.

### 3. Дихателни практики

Много хора не обръщат особено внимание на нещо толкова важно като дишането. Осъзнаването на дишането и изпълнението на няколко упражнения за дълбоко дишане могат да предизвикат естествена реакция на релаксация. Дълбокото дишане увеличава притока на кислород към мозъка и спомага за постигане на състояние на спокойствие. Дълбокото дишане е толкова мощно, че Американският институт по стрес дори го обявява за най-добрата техника за намаляване на стреса от всички (Morin, 2015). Опитайте някои от тези прости дихателни упражнения, за да ви помогнат да преодолеете стресовите ситуации и тревожността на работното място:

- **Осъзнато диафрагмено дишане:** Заемете удобно положение, затворете очи и започнете да забелязвате дишането си. Дишайте нормално, като обръщате внимание на темпото и дълбочината му. Дълбоко ли е дишането ви, плитко ли е, бързо ли е или бавно? Просто забележете. Осъзнаването на дишането ви може да ви помогне да осъзнаете реакцията на тялото ви към стреса и да ви помогне да забележите кога трябва съзнателно да отпуснете дишането си.
- **Преброено дишане:** Докато **вдишвате**, поставете езика си на тавана на устата точно зад зъбите, след това вдишайте през носа и **бавно започнете да броите надолу от пет**; при **издишване** оставете въздуха да излезе през устата и **прбройте обратно до осем**. След това повторете.
- **Визуализация на дишането:** Докато **вдишвате**, си представете, че целият стрес в тялото ви преминава от крайниците в гърдите. След това, докато **издишвате**, си представете, че стресът напуска тялото ви чрез дишането ви и се разсейва точно пред вас. Бавно и съзнателно повторете процеса (Scott, 2020).

### 4. Медитации

Дълбокото дишане е задължителна част от медитацията, но ако то не е достатъчно и стресиращите мисли ви преследват, опитайте медитация под ръководството на инструктор. Има различни мобилни приложения и видеоклипове, достъпни онлайн. Просто трябва да заемете удобно положение, да сложите слушалки и да започнете.

- Мини-медитация на Headspace "[Да се освободим от стреса](#)" (1:06)
- Headspace Mini медитация "[Дишай](#)" (1:10)
- Мини медитация "[Управление на тревожните мисли и стреса с помощта на осъзнатост](#)" (2:27)

**За да завършите тази учебна глава, трябва да:**

- Прочетете текста по-горе



- Използвайте работния лист от предишния раздел, прегледайте го и се опитайте да предложите адекватни решения за стресовите фактори на работното място, които сте идентифицирали по-рано. Напишете отговорите си в работния лист (вж. приложението).
- Помислете за ежедневието си и как може да се подобри, за да се повиши устойчивостта ви към стрес. Опитайте сами някои от упражненията за намаляване на стреса.

#### 4. Синопсис

**Стресът е реакция на организма, когато се чувства застрашен или подложен на напрежение. Стресът, свързан с работата,** е реакция, която хората могат да получат, когато се сблъскат с **изисквания и напрежение на работното място,** които **не съответстват на техните знания и способности** и които поставят под въпрос способността им да се справят. Съществуват многобройни **заплахи** от свързания с работа стрес както за **отделните хора, така и за организациите.** По тази причина в интерес на организациите е да предотвратяват и намаляват стреса на работното място. Свързаният с работата стрес може да произлиза от много различни **източници,** включително от **съдържанието и контекста на работата.** Организациите трябва да **оценяват рисковете от стрес** на работното място и да анализират **стресогенните фактори,** за да могат да предприемат адекватни действия за неговото предотвратяване и намаляване. И накрая, всеки човек трябва да е наясно със стреса в живота си, да предприеме стъпки за изграждане на своята **устойчивост** и да усвои някои стратегии за **активно справяне.**

#### 5. Речник

**Стрес** - Стресът е реакция на организма при усещане за заплаха или напрежение, предизвикателство или изискване. Той е психологическо и физическо състояние, което се получава, когато ресурсите на индивида не са достатъчни, за да се справи с изискванията и натиска на ситуацията.

**Стресор** - Стресор е всичко, което предизвиква отделянето на хормони на стреса. Съществуват две големи категории стресори: Физиологични (или физически) стресори и психологически стресори (Стресори, 2017 г.).

**Управление на стреса** - Управлението на стреса предлага набор от стратегии, които ви помагат да се справите по-добре със стреса и трудностите в живота си. Управлението на стреса може да ви помогне да водите по-балансиран и здравословен живот. Стресът е автоматична физическа, умствена и емоционална реакция на предизвикателно събитие (Mayo Foundation for Medical Education and Research, 2021).

**Баланс между професионалния и личния живот** - степента, в която инвестициите в ролите съответстват на важността или значимостта, която индивидът придава на



дадена роля (Kalliath and Brough, 2008). Балансът между професионалния и личния живот се постига, когато личните ресурси са достатъчни, за да отговорят на изискванията в професионалните и семейните роли, като по този начин позволяват ефективно участие във всяка от областите (Voydanoff, 2002).

**Устойчивост на стрес** - Понякога устойчивостта се определя като психологически процес, развит в отговор на интензивни житейски стресови фактори, който улеснява здравословното функциониране (Johnson et al., 2009). Устойчивостта на стрес е естествената вродена способност да се отблъскваме от реакцията на тревожност, която е неизбежна част от живота (Seppala, 2021).

## 6. Списък с референции

Примери за най-стресиращите професии (с причините за това). Indeed. (2021, 29 септември). Извлечено на 28 октомври 2022 г. от <https://ca.indeed.com/career-advice/finding-a-job/most-stressful-jobs>

Kalliath T, Brough P (2008b) Постигане на баланс работа-личен живот. *J Manage Org* 14(3):224-226. Google Scholar

Leka, S., Cox, T., & Griffiths, A. (2003). Организация на работата & и стрес: Системни проблемни подходи за работодатели, мениджъри и представители на синдикатите. Световна здравна организация.

Johnson D, Polusny, MA, Erbes, CR, King, D, King, L, Litz, BT, Schnurr, PP, Friedman, M, Pietrzak, RH, Southwick, SM. Resilience and response to stress (Устойчивост и реакция на стрес): Разработване и първоначално валидиране на Скалата за отговор на стресови преживявания (RSES). *Journal of Affective Disorders (Списание за афективни разстройства)*. 2009; (представено).<sup>1</sup>

*Управление на стреса и изграждане на устойчивост - съвети*. Mind. (2022 г., март). Извлечено на 29 октомври 2022 г. от <https://www.mind.org.uk/information-support/types-of-mental-health-problems/stress/managing-stress-and-building-resilience/>

Фондация "Майо" за медицинско образование и изследвания. (2021, 5 октомври). *Управление на стреса*. Клиника Майо. Извлечено на 28 октомври 2022 г. от <https://www.mayoclinic.org/tests-procedures/stress-management/about/pac-20384898>

Michie, S. (2002). Причини и управление на стреса на работното място. *Occupational and Environmental Medicine*, 59(1). <https://doi.org/10.1136/oem.59.1.2>

Морин, А. (2015 г., 29 юли). *5 мощни средства за облекчаване на стреса, които можете да правите на бюрото си*. Forbes. Извлечено на 28 октомври 2022 г. от <https://www.forbes.com/sites/amyomorin/2015/07/29/5-powerful-stress-relievers-you-can-do-at-your-desk/>

Seppala, E. (2021 г., 31 март). *Устойчивост на стрес: Това е нещо реално и можете да го развиете*. Psychology Today. Извлечено на 28 октомври 2022 г. от <https://www.psychologytoday.com/us/blog/feeling-it/202103/stress-resilience-its-real-thing-and-you-can-develop-it>

Скот, Е. (2020 г., 1 юли). *Как да намалим стреса с помощта на дихателни упражнения*. Verywell Mind. Извлечено на 28 октомври 2022 г. от <https://www.verywellmind.com/how-to-reduce-stress-with-breathing-exercises-3144508>

---

1

*Стресори.* CESH / CSHS. (2017 г., 22 август). Извлечено на 28 октомври 2022 г. от <https://humanstress.ca/stress/what-is-stress/stressors/>

*Важната роля на човешките ресурси за намаляване на стреса на работното място.* Колеж по професионални науки на JWU. (2019 г., 30 май). Извлечено на 28 октомври 2022 г. от <https://online.jwu.edu/blog/important-role-hr-plays-reducing-workplace-stress>

Министерство на здравеопазването и човешките ресурси на САЩ. (n.d.). *7 стъпки за справяне със стреса и изграждане на устойчивост.* National Institutes of Health (Национални институти по здравеопазване). Извлечено на 28 октомври 2022 г. от <https://orwh.od.nih.gov/in-the-spotlight/all-articles/7-steps-manage-stress-and-build-resilience>

Национална библиотека по медицина на САЩ. (n.d.). *Стресът и вашето здраве: Медицинска енциклопедия Medlineplus.* MedlinePlus. Извлечено на 28 октомври 2022 г. от <https://medlineplus.gov/ency/article/003211.htm#:~:text=Stress%20is%20a%20feeling%20of,danger%20or%20meet%20a%20deadline.>

Voydanoff, P. (2002). Връзки между взаимодействието между работата и семейството и резултатите от работата, семейството и индивида. *Journal of Family Issues*, 23(1), 138-164. <https://doi.org/10.1177/0192513x02023001007>

Wagnild, G. (2022). *Пет практики за устойчивост на стрес.* True Resilience Scale (Скала за истинска устойчивост). Извлечено на 28 октомври 2022 г. от <https://www.resiliencecenter.com/articles/healthy-and-resilient-aging/five-practices-for-stress-resilience/>

Wilkie, D. (2020 г., 22 април). *Какво могат да направят мениджърите, за да облекчат стреса на работното място.* SHRM. Извлечено на 28 октомври 2022 г. от <https://www.shrm.org/resourcesandtools/hr-topics/employee-relations/pages/how-managers-can-help-stressed-workers-.aspx>

Световна здравна организация. (2020, 19 октомври). *Професионално здраве: Стрес на работното място.* Световна здравна организация. Извлечено на 28 октомври 2022 г. от <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/occupational-health-stress-at-the-workplace>

## 7. Приложения: Работни документи

<b>Модул 5: Управление на стреса, свързан с работата</b> <b>Учебна глава 2: Причини за стрес на работното място</b> Работен лист	
<b>Моите стресови фактори</b> Какво ви кара да се чувствате стресирани? Помислете за работната си среда, ситуациите, задачите и други дразнителни.	<b>Моята реакция на стрес</b> Каква е реакцията на тялото ви? Как се чувствате и действате под напрежение? (чувства, мислене, поведение, физически симптоми)

**Модул 5: Управление на стреса, свързан с работата**  
**Учебна глава 3: Превенция и управление на свързания с работата стрес**

Работен лист

<b>Моите стресови фактори</b>	<b>Възможни превантивни мерки и решения</b>