Министерство образования Республики Беларусь

Учреждение образования

«Витебский государственный технологический университет»

**Стресс и стрессоустойчивость в деловом общении**

Информационные материалы для проведения единых дней информирования на кафедрах и структурных подразделениях, информационных часов в студенческих группах

**Апрель 2021**

[**Стресс**](https://zhazhda.biz/base/stressy-v-biznese)– это универсальное «средство» обороны нервной системы. Он возникает и проявляется по стандартным причинам, вне зависимости от вида «раздражителя». Если перенести этот постулат на сферу делового общения, то можно выделить следующие «провокаторы» стресса:

* Высокая профессиональная нагрузка.
* Противоречивость требований.
* Неопределенность роли (когда человек не понимает, что от него требуется).
* Апатия к работе (если профессиональная деятельность неинтересна, то она вызывает постоянное нервозное состояние).
* Нарушение физических условий (работа в шумной обстановке, в холоде и т.п.).
* Противоречивые требования – один из ключевых «провокаторов» стресса.

Кроме того, психологи выделяют дополнительные стрессогенные факторы, оказывающие не меньшее влияние на психологическую устойчивость в деловой сфере:

* Страх выполнить работу некачественно.
* Боязнь допустить ошибку (особенно ту, которую нет возможности исправить).
* Страх быть хуже других.
* Боязнь за репутацию.

## Стратегия стрессоустойчивости

Стресс-факторы вызывают стресс и определенные физиологические и психологические реакции. В 1936 году австрийский врач Ганс Селье выявил три этапа общего адаптационного синдрома:

**1. Стадия тревоги (аларм-стадия)**: шок стимулирует защитную реакцию организма.

**2. Стадия резистентности**: организм либо сопротивляется стресс-фактору, либо приспосабливается к его воздействию.

**3. Стадия истощения**: воздействие стресс-фактора продолжается, но сопротивляемость или адаптация прекращается, организм испытывает перегрузку, вновь возникает стадия тревоги. Если стресс сохраняется, организм может серьезно пострадать.

Как гласит концепция Г. Селье, стресс – это настоящий «вкус» и «аромат» жизни, а полная свобода от него – это смерть. Избегать его постоянно невозможно, но вполне реально выстроить собственную стратегию стрессоустойчивости, достойно встречать и противостоять психологическим угрозам. Это чревато минимальным вредом здоровью.

На стрессовую реакцию человека оказывают влияние различные факторы, к числу которых относятся:

• **Когнитивная оценка** – восприятие человеком ситуации или события.

• **Опыт** – знакомство, реальное или историческое, со сходными событиями, релевантные знания или подготовка, подкрепление или адаптация (что воспринимается как способность или неспособность справиться).

• **Требование** – воспринимаемое требование, реальная способность удовлетворять требованиям.

• **Межличностные влияния** – происхождение и влияющие факторы.

• **Состояние стрессового дисбаланса** – дисбаланс между реальными и воспринимаемыми требованиями и способностью справиться с ними.

Опасность быть съеденным тигром осталась в прошлом, но биология человека не изменилась. Биология не делает различий между опасностями физическими и психологическими – достаточно вспомнить, как вы смотрели какой-нибудь фильм ужасов.

Научным путем доказано, что сила стрессовой реакции напрямую зависит от общего отношения к жизни и удовлетворенности текущим положением дел. Чтобы реакция на «раздражители» была менее выражена или не возникала вовсе (например, в ситуациях, которые не имеют серьезного, а то и вообще никакого значения), старайтесь придерживаться следующих правил:

1. Заранее предусмотрите возможные варианты исхода события/переговоров. Предположите, что может сказать оппонент, и подумайте, как на это ответить наилучшим образом. Мысленно постройте диалог и прорисуйте потенциально возможные направления развития встречи. Приготовьтесь к любому варианту, обратив особое внимание на негативный. Подсознательно вы уже переживете ситуацию, что снизит эффект от нее, даже если она и случится.
2. Всегда имейте в запасе несколько планов. Если не получится исполнить «А», переходите к «В»; провалится «В» – у вас будет «С». Нередко стрессы возникают по причине растерянности, когда нужно что-то срочно предпринять и начинать двигаться, а человек не знает, куда и как. Построив планы заранее, вы огородите себя от подобных неурядиц.
3. Регулярно устраивайте себе психологически разгрузочные дни отдыха. При отсутствии этого стрессы приобретут хронический характер, а нервная система будет истощаться.

Это три универсальных совета, которые можно дать абсолютно любому человеку, начиная от школьника и заканчивая руководителем предприятия, который хочет уверенно держать себя в руках.

### Антистрессовое руководство.

Чтобы снизить уровень стресса в коллективе, можно следовать нижеприведенным рекомендациям. Чаще задумывайтесь над адекватностью собственных оценок профессиональных качеств подчиненных. У руководителя не должно быть любимчиков, а все обязанности должны распределяться в соответствии с занимаемой должностью. Работники тонко чувствуют несправедливость и ответят вам той же монетой.

Проявляйте к подчиненным заботу и оказывайте им поддержку. Дайте понять, что все люди и каждый может ошибиться. Если кто-то допустил ошибку, проанализируйте, почему так произошло, и только потом принимайте решение о дальнейшей реакции.

Критикуя подчиненного, не переходите на личности и не унижайте человека. Придерживайтесь [этики делового общения](https://zhazhda.biz/base/etika-delovogo-obshheniya) и не выходите за рамки дозволенного.

Умейте признавать перед подчиненными и свои ошибки. Это дает положительный эффект с двух сторон. Во-первых, вы поднимете свой статус в глазах персонала, ведь далеко не каждый руководитель на это способен. Во-вторых, работники будут меньше бояться ошибиться сами и будут с меньшим стрессом подходить к исполнению своих трудовых обязанностей. Как показывает практика, отсутствие страха ошибки сводит количество оплошностей к минимуму, и наоборот.

Как показывает практика, отсутствие страха ошибки сводит количество оплошностей к минимуму.

В общении с подчиненными не позволяйте себе использовать сарказм, иронию и юмор, которые могут задеть человека из коллектива.

### Антистрессовое подчинение

Не стесняйтесь просить руководителя точнее объяснять, чего именно он от вас ждет, давая то или иное задание. Во всяком случае тогда, когда первичная постановка задачи допускает двоякое понимание. Еще лучше, если все распоряжения будут отдаваться в письменном виде.

Если вы ощущаете, что на вас навалено слишком много дел и это мешает выполнению своих обязанностей – скажите мотивированное «нет». Это не показатель слабости, а здравая оценка своих возможностей. Попытка успеть то, что невозможно априори, чревато ошибками и, как результат, стрессом, нервным срывом.

Если вас не устраивают условия работы, которые можно скорректировать, или оплата труда – переговорите с руководством, предложив свои идеи по улучшению. Если меры отвергаются, стоит подумать над тем, чтобы сменить место работы на более комфортное.

Даже при высоких уровнях физической и умственной нагрузки, находите по 10-15 минут для отдыха. Доказано, что этого времени вполне достаточно, чтобы увеличить свою продуктивность.

Регулярно устраивайте себе психологическую разгрузку. Это может быть занятие любимым хобби или поход в тренажерный зал. Выплеск негативных эмоций обязательно нужен, или они «съедят» вас изнутри.

Не мешайте личные и деловые отношения. Даже если вы работаете или постоянно контактируете по рабочим процессам с женой/мужем/другом/родственником – заранее договоритесь о том, что отношения отношениями, а работа работой. Обстановка и ситуация в одной сфере никак не должна пересекаться с другой.

Бороться со стрессом нужно тогда, когда он еще не наступил, – это намного эффективнее. Ведите внутренний диалог с собой, не допускайте синдрома «отличника», правильно и вовремя отдыхайте. Но если вы чувствуете, что сами не справляетесь, – обратитесь к профессиональному психологу. В этом нет ничего постыдного, его задача настроить пациента на движение в созидательное и продуктивное русло, а не записать вас в «психопаты».

# Профилактика профессионального выгорания

Интенсивность современного мира диктует особые правила жизни и работы. Чем выше уровень ответственности специалиста, тем сложнее для него такая работа в эмоциональном плане. Повышенные нагрузки на трудоголика часто оборачиваются профессиональным выгоранием, которое может сделать все его усилия напрасными. Однако существует профилактика профессионального выгорания, которая позволяет бороться с симптомами этой проблемы и помогает жить и трудиться в нормальном режиме. [**Профессиональное выгорание человека**](https://zhazhda.biz/base/professionalnoe-vygoranie) – это результат истощения нервных, психических и физических сил. В результате у человека пропадает желание работать, развиваться в профессиональной и личной сфере, появляются депрессия, нервозность, хроническая усталость и опустошенность. Если у активного и целеустремленного человека вдруг появились лень и нежелание идти на работу, его раздражают коллеги, а рабочий день тянется целую вечность – это первые и основные симптомы эмоционального выгорания работника. Важно выявить источники этой проблемы и искоренить их.

Однако практически каждый человек, где бы он ни работал, может столкнуться с эмоциональным выгоранием. Все зависит от личных качеств и восприятия внешнего мира. Как правило, динамично живущие, активные, целеустремленные и амбициозные люди быстрее «выходят из строя» из-за своей повышенной эмоциональности. А вот спокойные, уравновешенные и даже медлительные, способные абстрагироваться от проблем, могут лучше бороться со сложностями на работе и прочими внешними факторами.

Чтобы [решить проблему](https://zhazhda.biz/base/kak-borotsya-s-professionalnym-vygoraniem), необходимо понять причины, по которым она возникла. Наиболее распространенными являются:

* Высокий уровень умственной нагрузки.
* Постоянное взаимодействие с людьми.
* Напряженная и конфликтная атмосфера на работе.
* Отсутствие возможности личной, карьерной, творческой реализации на рабочем месте.
* Отсутствие оценки руководителя и должной мотивации.

Также существуют скрытые причины профессионального выгорания:

* Невозможность самостоятельно организовать себя (нет самоорганизации, навыков правильно планировать время и ставить задачи).
* Хронический трудоголизм.
* Перфекционизм (когда человек постоянно все хочет сделать идеально, при этом тратится много времени на отшлифовку деталей, и в результате цель не достигнута по причине недостатка времени).
* Неэкологичность деятельности (плохая атмосфера в коллективе, родные не поддерживают).
* Жизненное призвание невозможно применить в работе и жизни одновременно.

Особенно давит на человека психологическая атака руководства, коллег или родных. Это способно подавить даже сильного человека. В результате он просто ломается, устает от всего, и работа перестает приносить ему радость.

## Инструменты профилактики выгорания

Чтобы избежать профессионального истощения, рекомендуют заблаговременно, еще до того, как вы столкнулись с проблемой, внедрить профилактические методы. Популярные советы психологов таковы:

Создайте ежедневные ритуалы и традиции. Например, проводить медитацию с самого утра или перед сном, ходить ежедневно в бассейн или играть в любимую компьютерную игру час-два в день. Не бойтесь «потратить» немного времени на себя. Это поможет выбросить негативную энергию и подпитаться новой, свежей, позитивной. Рано или поздно, времени и желания хватит и на работу, и на личную жизнь. На предотвращение стресса и достижение душевной гармонии хорошо влияет музыка. Будете вы ее слушать на рабочем месте в обеденный перерыв или вечером дома либо в филармонии пару раз в неделю, не важно. Но она однозначно благотворно влияет на настроение и расслабляет сознание.

Активность не должна быть избыточной. Прежде чем помочь сотруднику, коллеге, другу или соседу по кабинету, сперва сделайте свои приоритетные задачи, а потом, если будет желание и время, помогите другому. Нельзя идти на поводу у коллег и даже у руководителя и выполнять сторонние функции в ущерб прямым обязанностям. Важно быть уверенным в своем ответе: либо «да», либо «нет». Минимум сомнений и колебаний помогут сохранить душевное равновесие.

Обязательно делайте технический перерыв. Это не обязательно стандартное обеденное время. У каждого человека есть своя необходимость в отдыхе. Для одного это час с 12 до 13 часов, для другого – 15 минут 4-5 раз в день.

Не забывайте о своем творческом начале, ведь оно является наиболее сильным лекарством против эмоционального выгорания. Поэтому обязательно обзаведитесь хотя бы одним увлекательным для вас хобби: фотография, театр, танцы, организация мероприятий.

Правильно планируйте рабочее время, ставьте цели по SMART-системе и минимизируйте риски и форс-мажоры.

Рефлексируйте во время рабочего дня (15 минут кофе и общение с коллегами на отвлеченные темы положительно повлияют на психологическое здоровье).

Не бегите впереди паровоза, спокойно выполняйте свои обязанности, а при отсутствии достойной мотивации побеседуйте об этом с руководителем.

Решайте проблемы по мере их поступления, но не откладывайте «в долгий ящик» то, что вас беспокоит.

Вышеперечисленные рекомендации подойдут каждому человеку, вне зависимости от сферы его деятельности. Не оставляйте значимые для вас моменты на потом. Особенно важно ваше жизненное призвание, постоянное профессиональное и личностное развитие и решение проблем сразу. Чтобы не начался процесс профессионального выгорания, необходимо проводить профилактику и работать над собой. Ведь, если сам человек не будет внимателен к себе и своему эмоциональному состоянию, окружающим сложно будет ему помочь.

## Как повысить стрессоустойчивость?

Чаще всего стресс вызывают не события, а наши мысли о них. Стрессоустойчивость зависит от того, как человек видит баланс позитивного и негативного в своей жизни.

Каждый человек может скорректировать свой стиль мышления и лучше справляться со стрессами. Уделяйте внимание не только трудностям, но и радостям. Вспомните то хорошее, что есть в вашей жизни. Что делает вас счастливее? Что доставляет удовольствие? Какие у вас есть большие и маленькие успехи? Осознание всего позитивного, что вы достигли, поможет справиться со стрессом.

Стрессоустойчивость – это особая черта личности человека, которая позволяет преодолевать возникшие неприятности быстро и безопасно для нервной системы.

Стрессоустойчивые люди очень ценятся в обществе благодаря своему умению контролировать вспышки гнева, четко действовать в экстренных ситуациях, а также проявлять выдержу по отношению к тем или иным факторам. Чаще всего такие люди пребывают в хорошем расположении духа и умеют не огорчаться по пустякам. Стрессоустойчивость позволяет легко выжить в коллективе, даже если вы там новичек. Они идут по жизненному пути уверенно, и умеют разрешать проблемы, возникшие на пути, без особого напряжения.

Некоторые люди с детства бывают подвержены всевозможным стрессам, истерикам, неврозам, депрессии и прочим неблагоприятным факторам. Всё дело в том, что у них плохо развита стрессоустойчивость. Да, именно развита. Если до этого момента вы считали, что это качество присваивается человеку сразу при рождении, то вы ошибались. Для того чтобы повысить стрессоустойчивость, нужны долгие годы тренировок и упражнений, наблюдения за своим поведением и вычислением факторов, которые отрицательно сказываются на вашем настроении.

**В нашем обществе существует критерий уровней стрессоустойчивости.** Всего этих уровней десять.

Самое «дно» стрессоустойчивости, это когда человек способен сорваться на истерику при любых обстоятельствах, которые идут не по плану. Любой жизненный удар очень сильно дезориентирует таких людей.

1. Второй уровень характеризуется частичной адекватностью человека, но в состоянии стресса он совершенно неспособен принимать решения.
2. Третий уровень стрессоустойчивости – когда под воздействием стресса человек способен взять себя в руки и принять решение, но выйти из стрессовой ситуации целиком для него является проблематичным.
3. Четвертый уровень: человек умеет контролировать слабые вспышки гнева, брать ситуацию в свои руки, и активно пытается выйти из стрессовой ситуации.
4. Пятый уровень: человек обладает внутренним защитным механизмом, который способен оберегать его от мелких потрясений и неурядиц.
5. Шестой уровень стрессоустойчивости: человек достаточно хорошо чувствует себя в любой ситуации, умеет найти решение и даже способен помочь найти решение другому человеку.
6. Седьмой уровень уже приближает человека к гуру стрессоустойчивости. Такие люди имеют очень высокий уровень самосознания и могут контролировать большую часть своих эмоций.
7. На восьмом уровне стрессоустойчивости, ко всему прочему добавляется умение быстро восстанавливать свое эмоциональное состояние и легко отпускать от себя стрессовые ситуации.
8. Девятый и предпоследний уровень стрессоустойчивости характеризует человека, как очень стойкого и умеющего выходить победителем даже из самой сложной ситуации. Проблемы если и касаются его, то человек способен довольно быстро из них выбраться.
9. Последний уровень – максимальная стрессоустойчивость. Такие люди не моргнут и глазом при ссоре с начальником, не будут плакать, если им грозит увольнение, а также легко смогут сдать документы в срок, если начали их готовить за несколько часов до дедлайна.

Взглянув на этот список, вы легко сможете протестировать себя, после чего вам будет легче повысить уровень стрессоустойчивости. К счастью, существует большое количество методик, с помощью которого этого можно будет достичь гораздо быстрее.

С биологической точки зрения стресс – это естественная физическая реакция на события, которые представляют некую угрозу для человека. Иногда угроза реальна – например, столкновение с хищником. В других случаях угроза является воображаемой – ветер, который пошевелил ветки кустарника, заставил вас поверить, что там прячется готовый к нападению хищник. Стресс – это физическая реакция тела, помогающая ему справляться с опасной ситуацией. В экстренной ситуации стресс может спасти вам жизнь, так как ваш организм автоматически сосредотачивается, напрягается и заряжается энергией. Острую стрессовую реакцию часто называют реакцией **«бей или беги»** (а иногда реакцией «бей, беги или застынь»). В таком состоянии человек может дать отпор нападающему или сопернику – или убежать. Иногда в состоянии стресса человек просто замирает на месте, будучи неспособным двигаться.

С точки зрения работы или организации, стресс в современном смысле слова было бы правильнее определить как *негативное восприятие или реакция на чрезмерное давление или иные требования, предъявляемые к людям.*

Стресс-факторы среды на работе можно разделить на несколько групп. Поняв характер этих причин, вы сможете выбрать те средства борьбы со стрессом, которые окажутся максимально эффективными. Обсуждать их мы начнем со вторника.

• Распределение ролей, ответственности и контроля, то есть реальные требования к ролям на работе, ожидаемый уровень неопределенности, любой конфликт интересов, степень самостоятельности или контроля.

• Нагрузка и давление на работе, особенности задачи, способности человека, оборудование и процессы, количество и характер выполняемой работы.

• Рабочая среда, включая физическую: пространство, освещение, температура, вентиляция.

• Поведение, конфликты и поддержка (межличностные факторы). Все это связано с отношениями между сотрудниками и руководством, но также затрагивает и организационную среду: насколько хорошо или плохо выстроены процессы управления, какова ее корпоративная культура. Сюда же относятся домогательство и насилие, уровень доступной поддержки, качество вознаграждения за хорошую работу и наказания за плохую. Подобные факторы непосредственно связаны с конкретными тревогами людей.

• Управление переменами и отношение организации к различным переменам: от появления нового оборудования до решения проблем расширения или сокращения, в том числе и путем массовых увольнений.

Четкость в распределении ролей приводит к ясности ожиданий относительно того, что должно быть сделано или достигнуто. Такая четкость помогает определить границы ответственности, а это очень важно для снижения уровня стресса на рабочем месте.

Без точного понимания, чего именно от вас ожидают, вы можете сделать нечто такое, чего, по мнению руководства, делать не должны были. Если произойдет ошибка, то вы будете наказаны за собственную инициативу. В то же время вас могут обвинить, что вы не выполнили, по мнению руководства, то, что должны были сделать, – то есть не предвидели возможных проблем и не проявили инициативы в их решении. Складывается безвыходная ситуация – вы пострадаете, как занимая активную позицию, так и бездействуя.

Когда конфликта ролей избежать невозможно (вне зависимости от источника), необходимо учитывать этот фактор и действовать открыто и достаточно гибко. Я считаю, что плохие новости вовсе не так и плохи, если они получены вовремя. Если вы узнаете о проблеме достаточно быстро, то сможете справиться с ней, прежде чем ситуация выйдет из-под контроля. Очень важно обеспечить механизм, позволяющий сотрудникам выказывать свое беспокойство или защищать принятые решения. Один из методов – это культура справедливости. В такой организации считается нормальным в определенных границах выказывать свое беспокойство и говорить о проблемах, не боясь наказания. Возможность остановиться и обсудить проблемы, не боясь наказания и последствий, позволяет сотрудникам не прятать совершенные ошибки и не скрывать сложности.

Полное отсутствие контроля – прямой путь к стрессу и падению чувства собственного достоинства у сотрудников. Предоставление же людям большей свободы и возможности самоопределения на рабочем месте подталкивают их к профессиональному развитию. Новые навыки и способности повышают производительность труда и помогают сотрудникам овладевать более сложными рабочими задачами. Достичь улучшений организации труда можно путем ослабления руководства и предоставления сотрудникам большей самостоятельности. Такой подход должен быть подкреплен четким распределением ответственности и организацией подотчетности, а также соответствовать целевому подходу к работе.

**Действия руководителя**

Эффективный руководитель должен постараться свести конфликты к минимуму, повысить четкость распределения ролей и вселить в сотрудников уверенность. Иногда рассчитывать на поддержку организации в целом не приходится, но можно задать правила поведения своим примером. Вы должны регулярно задавать себе следующие вопросы:

• Обсуждаете ли вы с подчиненными способы выполнения работы и организационные вопросы? Учитываете ли их предложения?

• Обсуждаете ли вы результаты работы и прогресс, достигнутый подчиненными? Ставите ли новые цели на будущее?

• Поощряете ли вы переподготовку и развитие подчиненных? Создаете ли возможности для развития?

• Своевременно ли подчиненные сообщают вам о проблемах и том, что их волнует? Помогают ли они вам выявить причины проблем? Предлагают ли решения?

• Благодарите ли вы своих подчиненных (в том числе и целые отделы) за хорошую работу и приложенные усилия? Чувствуют ли они признание своих заслуг?

На собственном опыте я убедился: ничто не мотивирует работников лучше, чем признание высокого качества их работы. Простое «спасибо» может снять напряженность в коллективе и улучшить настроение и руководителя, и подчиненных. Благодарность подкрепляет позитивное поведение и создает атмосферу доброжелательности, на которую можно положиться в будущем. Я настоятельно рекомендую вам часто и искренне благодарить своих сотрудников. Благодарите сотрудников по разным поводам – люди станут более счастливыми и открытыми – и тогда вы сможете узнать, чего они достигли, чему научились и что можно сделать, чтобы помочь им в будущем.

Поведение может оказать такое же влияние на успех компании, как и любой другой фактор. Следовательно, очень важно управлять им точно так же, как и другими процессами или результатами. Руководители должны обеспечить постоянную, объективную обратную связь с подчиненными. Люди должны знать, как оценивается их работа и поведение. Руководители не должны бояться дисциплинарных действий – в том числе и взысканий, связанных с недопустимым поведением. Даже если человек добился прекрасных результатов в работе (например, менеджер по продажам, получивший вдвое больше заказов, чем его коллега), это не дает ему права вести себя недопустимым образом. Если его поведение несовместимо со стандартами, принятыми в компании, то его увольнение – шаг не просто правильный, но еще и неизбежный. Без него коллеги вздохнут свободнее и быстро смогут заполнить возникшую пустоту. Очень часто выясняется, что менеджер, позволявший себе недопустимое поведение, присваивал чужие заслуги, и ущерб от его ухода вовсе не так велик, как могло бы показаться.

В состоянии стресса мы часто поддаемся негативным мыслям – попадаем в своеобразную «ловушку разума». А это становится причиной разрушающего самоедства. Негативные мысли питают сами себя, и в конце концов человек сам начинает верить в истину негативных мыслей. Старайтесь ловить их в момент возникновения, и тогда вы сможете вырваться из этой негативной спирали. Давайте обсудим самые распространенные негативные мысли.

**Доведение до крайности**

Мысль о том, что «одна ошибка» может привести к полному краху, губительна для человека. Все делают ошибки, и большинство таких ошибок можно с легкостью исправить. Если ошибка не вызвана злым умыслом, то в большинстве компаний вас поддержат и помогут с ней разобраться. Вас неоднократно предупредят устно и письменно, прежде чем руководство примет по-настоящему серьезные меры.

**Чрезмерное обобщение**

Если вы заметили в своей речи выражения типа «вот так всегда!», подумайте, есть ли тому объективные доказательства. Когда человека захлестывают эмоции, очень легко обо всем забыть и не обращать внимания на факты. Представьте себе обычную супружескую пару – когда супруги в браке более сорока лет, кто-то из них вполне может забыть о дне рождения или другой важной дате. Но всегда внимание обращают на тот всего один раз, когда человек что-то забыл, а о том, что он 99 раз об этом помнил, никто уже и не вспоминает.

**Отрицание позитива**

Вы получили комплимент, но с небольшой припиской-пожеланием на будущее. Начальник говорит: «Это был прекрасный проект! Вы справились с ним в срок и уложились в бюджет. Все высоко оценили ваш вклад. Отличная работа! В следующий раз мне бы хотелось быть в курсе потенциального риска для программы». И что же вы услышали? Только то, что начальник недоволен качеством вашего с ним общения!

Учитесь слушать. Отмечайте все хорошее, принимайте заслуженную похвалу. Если вы руководите другими людьми, это урок для вас. Отделяйте похвалу от критики, чтобы люди не сосредоточивались на критических замечаниях, пропуская похвалу мимо ушей.

***И запомните: «Если проблема поддается решению, если ситуация такова, что человек может ее разрешить, то поводов для беспокойства нет. А если проблема решению не поддается, то беспокоиться тем более бесполезно. Словом, в беспокойстве вообще нет никакого смысла».***

Информацию подготовила: Коломийцева Ю.А., методист ОВР