

КАК ДА УПРАВЛЯВАШ СТРЕСА В УСЛОВИЯ НА ПАНДЕМИЯ ОТ COVID-19

Яница Мусиевска

студент във Варненски свободен университет „Ч. Храбър“
Катедра „Администрация, управление и политически науки“
190110036@vfu.bg

***Резюме:** Пандемията ни изправи пред една изцяло нова бизнес реалност в световен мащаб. Бизнес средата е неблагоприятна и непрогнозируема. Безспорно това не само не позволява на бизнеса да се развива, но и създава условия за стрес на работещите. Служителите очакват мениджъра да им вдъхне увереност и кураж, да им гарантира работното място и заплатата, като по този начин да намерят отговорите на всички трудни въпроси за себе си. Кой обаче ще направи всичко това за мениджъра? Отговорът е “самият той”.*

***Ключови думи:** мениджмънт, ефективен ръководител, модел на Албрехт, емоционално и психическо състояние.*

HOW TO MANAGE STRESS IN A COVID-19 PANDEMIC

Yanica Musievska,

student at Varna Free University "Chernorizets Hrabar", Department of Administration,
Management and Political Science
190110036@vfu.bg

***Abstract:** The pandemic has confronted us with an entirely new business reality worldwide. The business environment is unfavorable and unpredictable. Undoubtedly, this not only does not allow the business to develop, but also creates conditions for stress for employees. Employees expect the manager to give them confidence and courage, to*

guarantee them a job and a salary, thus finding the answers to all the difficult questions for themselves. But who will do all this for the manager? The answer is "himself."

***Key words:** management, effective leader, Albrecht model, emotional and mental state.*

1.ВЪВЕДЕНИЕ

Повечето хора изпитват **стрес** в една или друга степен, както в личния си живот, така и на работните си места. Безспорно новата бизнес реалност, породена от Пандемията, ни изправя пред една изцяло неблагоприятна и непрогнозируема среда, която не само затруднява бизнес развитието, но и създава допълнителни условия за стрес на работещите. Това важи с пълна сила и за служителите, и за техните мениджъри. Да бъдеш фирмен ръководител е наистина натоварващо и винаги е било. Но особено днес ръководителите са подложени на невероятен натиск от обстоятелствата и от очакванията от тях. От тази позиция, **основната цел на доклада** се свежда до изследване възможностите за търсене на най-добрият път за ръководенето на стреса в среда на пандемия от COVID-19. На базата на критичен прочит на изследвания в научно направление „фирмено управление“, **основните изследователски задачи** включват разглеждането на мерки, които съдействат за увеличаване на удовлетворението от работата и съпричастието към организацията, а оттам – до намаляване на стреса на работещите.

2. КАК COVID-19 ВЛИЯЕ ВЪРХУ АВТОНОМНОСТТА, КОМПЕТЕНТНОСТТА И СВЪРЗАНОСТТА В РАБОТАТА

Ефективното управление на човешките ресурси по дефиниция е от ключово значение за развитието на бизнес компаниите, според П. Ямукова (YAMUKOVA, P., 2019). Разбира се, възприемането на човешкия фактор от бизнеса непрекъснато се променя в зависимост от динамично променящата се социална среда и от наличието на други външни фактори – цитат (YAMUKOVA, P., 2008) .

Ефективността на лидера често се тества по време на криза (Nikolaeva, V., 2019, p. 567-576). Какви нови изисквания и възможности пред управлението на хора поставя настоящата ситуация?

Средата се променя. Новата пандемична среда е дори непозната. Не е ясно, кое е печелившото поведение. Не може да се прогнозира продължителността и последствията от кризата. Изправени сме пред много неизвестни. Дори не се чувстваме достатъчно подготвени за тази ситуация. Но никой не ни пита. От нас се очаква да знаем отговорите, да вземаме решения и да действваме. Натискът е огромен, а предизвикателството е сериозно. Първо трябва да се справим със собственото си усещане за несигурност. После да приемем, че е време за промяна както в мисленето така и в действията ви. И след това да се изправите с тези нагласи пред проблемите на бизнеса и да погледнете нещата от друг ъгъл (Nikolaeva, V., 2019, p. 221 - 230).

Адаптацията на работодатели и заети лица към условията на труд и към променящата се икономическа среда (Ovcharova, S., 2019, p.176-187; Popova, D. (2019) е нещо изключително важно в момента. Новата бизнес реалност, причинена от пандемичната криза налага на свой ред не само повишаване на адаптивността, знанията, уменията и възможностите на

човешките ресурси, но и намиране на нови интегрирани модели на управление на хора, които съответно да направят бизнеса по-устойчив на предизвикателствата, по-социален и по-конкурентен, според П. Ямукова (YAMUKOVA, P., 2020) . Развитието на социалния капитал в тази нова бизнес реалност минава през подобряване на състоянието на работещите и на работната среда (YAMUKOVA, P., 2/2009).

Тъй като служителите поставят под въпрос сигурността на работата си, здравето на семейството и бъдещето си, вътрешната мотивация може значително да се промени. Усещането за самостоятелност на човек може да бъде намалено, тъй като се оказва разкъсано между работа и нови задължения като грижа за болен роднина, грижа за децата, които сега са възрастни, или организиране на грижи за семействата им по време на пандемия (т.е. складови наличности, финансово планиране). Те могат да открият, че работните задачи изглеждат по-малко важни и се опитват да се борят да изпълняват задачи, които преди са изпълнявали самочувствието им. Освен това те могат да се борят с емоционално противоречие, знаейки, че работата им е важна, за да се фокусира, за да се осигури дългосрочно финансово оцеляване, но същевременно осъзнавайки, че семейството и връзките са от повишено значение за тях.

3. СЪПЪРЖАЩИ ЗА СПРАВЯНЕ СЪС СТРЕСА И ПРАВИЛНОТО МУ УПРАВЛЕНИЕ.

Стресът е голям. Бизнес средата е неблагоприятна и непрогнозируема. Служителите очакват мениджъра да им вдъхне увереност и кураж, да им гарантира работното място и заплатата, като по този начин да намерят отговорите на всички трудни въпроси за себе си.

Служителите имат мениджъра си, а той има само себе си. **Кой обаче ще направи всичко това за мениджъра?** Отговорът е “самият той”. Затова от изключителна важност е мениджърите да положат усилия да запазят служителите и себе си в добро емоционално и психическо състояние. Това би донесло значителни ползи за организациите, под формата на по-висока продуктивност, по-добри взаимоотношения и по-спокоен живот.

П. Дракър указва (Drucker, P., 2003): Ефективността на индивида сега все повече зависи от неговата или нейната способност да бъдат ефективни в дадена организация, да бъдат ефективни като ръководители. И ефективността на едно модерно общество, и умението му да произвежда, може би и умението да оцелява зависят все повече от ефективността на хората, които работят като ръководители в организациите. Ефективният ръководител бързо се превръща в ключов обществен ресурс и резултатността му като мениджър е основно изискване за индивидуално изпълнение и постижение ...“. Не е възможно да не се съгласим.

Не е доказано, че даден човек може да ръководи други хора, но винаги може да ръководи себе си. Разбира се, мениджъри, ръководители и оперативни изпълнители, които не могат да ръководят ефективно себе си, вероятно не могат да очакват да ръководят или управляват свои сътрудници или подчинени (Blanchard, K. and S. Johnson 2017). Управлява се, ръководи се, най-вече чрез личен пример в тези времена на промяна.

Стресът вероятно е неизбежен в наши дни, но ако го познаваме по-отблизо, бихме могли да го управляваме по-добре. Необходимостта да помагаме на себе си и на други професионалисти да се справят със стреса никога не е била по-голяма. През 1979г. **Карл Албрехт**, консултант по управление от САЩ и пионер в създаването на методи за намаляване на

стреса сред работещите хора, очертава четири разпространени вида стрес в книгата си “Мениджърът и стреса” (Karl A., 1986), а именно:

1. Стрес, свързан с времето;
2. Стрес, свързан с бъдещето;
3. Стрес, свързан със ситуацията;
4. Стрес, свързан с друг човек.

Според Албрехт, а и според мен, първата стъпка за справяне със стреса е да разберем стреса.

1. Стрес, свързан с времето

Стремежът една дейност да се свърши на всяка цена в определен срок нерядко води до влошено качество и неизпипване на детайлите. Липсата на достатъчно време, за да се свърши една задача е повод хората да изпитват тревога, да се чувстват все едно са в капан и да са нещастни.

2. Стрес, свързан с бъдещето

Стресът, свързан с бъдещето е свързан с бъдещи събития, които не можем да предскажем, но които се явяват повод за тревога или притеснение. Подобен стрес може да е много фрустриращ, тъй като бъдещето е свързано с несигурност и нерядко ние не просто можем да направим нищо, за да го контролираме.

3. Стрес, свързан със ситуацията

Стресът, свързан със ситуацията е свързан с напрежението, което хората изпитват, когато нямат контрол върху някакви текущи случки или събития. Подобен стрес може да се появи в резултат на извънредни ситуации (например уволнение или някакъв форсмажор) или когато допуснем някаква внезапна грешка и това доведе до криза, а много често и в конфликтни ситуации. Подобен стрес води до усещане за безпомощност и липса на подкрепа.

4. Стрес, свързан с друг човек

Стресът, свързан с друг човек произтича от взаимодействието ни с околните (например общуване с доминантен пряк шеф, прекалено капризен клиент или агресивен роднина).

За правилното управляване на стрес, свързан с времето, е необходимо мениджърите:

✓ **Да се фокусират върху главните приоритети.** Ако една задача не допринася в достатъчно голяма степен за осъществяване на генералните ти цели и планове, тя не бива да е от топ-приоритетите за тях.

✓ **Да се планират важните задачи предварително.** За работа по важни, а не спешни задачи, е нужно да планира напред в бъдещето (например една седмица напред) блокове от време, в които да може спокойно да се свършиш необходимото.

✓ **Да се научат да казват “Не”** - по любезен, но категоричен начин да не се ангажират във всякакви дейности, които отнемат от времето за продуктивна работа. Необходима е концентрация върху собствен календар, цели и списък със задачи.

За правилното управляване на стрес, свързан с бъдещето, е необходимо мениджърите:

✓ **Да работят винаги с резервен план.** По този начин ще преодоляват страха от провал, тъй като ако нещо се обърка, имат яснота за следващата стъпка.

✓ **Да използват позитивни утвърждения и визуализация** - с визуализация и позитивно мислене човек препрограмира мозъка си.

✓ **Да медитират.** Практиката да се медитира успокоява ума, подпомага фокуса и концентрацията и намалява напрежението и тревогите.

✓ **Да работят върху самочувствието си.** Стресът, свързан с бъдещето понякога възниква поради ниско самочувствие. Необходимо е да се наблегне на изграждането на увереност за решения в трудни ситуации.

За правилното управляване на стрес, свързан със ситуацията, е необходимо мениджърите:

✓ **Да се научат да разпознават симптомите на стреса.** Стресът се изявява под формата на характерни физически и емоционални симптоми, но за да се реагира на тези симптоми по подходящ начин, е нужно най-напред изградено умение за разпознаването им.

✓ **Да подобряват непрекъснато уменията си за справяне с конфликти.** Съществуват различни стилове на поведение, когато е налице конфликт, и изборът на подходящ стил може да спомогне за по-хладнокръвното справяне със специфична спорна ситуация, посочва (Банкова, И., 2019).

За правилното управляване на стрес, свързан с друг човек е необходимо мениджърите:

✓ **Да усъвършенстват социалните си умения** за работа с различни личности.

✓ **Да развиват емоционалната си интелигентност.** Така ще съумяват да разпознават по-точно различните емоции в себе си и хората, с които се срещат и работят. Добрата емоционална интелигентност е основа за добри взаимоотношения.

✓ **Да приемат собствените си ограничения.** Не е необходимо да се опитват да бъдат всичко за всички, да са полезни навсякъде и по всяко време.

4. КАК МЕНИДЖЪРЪТ ДА ОПАЗИ СЕБЕ СИ ОТ СТРЕС НА РАБОТНАТА МЯСТО?

Конкретните действия на един мениджър в посока на собствения си опазване от стреса, могат се систематизират по следния начин:

1. Да разбере какво се случва – в какво се състои промяната.
2. Да преразгледа личните си и бизнес приоритети.
3. Да ангажира служителите си в посока на новите приоритети.
4. Да предели работно време си в рамките на нормалното и да се опитва да го спазва.
5. Да планира почивките си.

Управлението на отдалечени екипи (служители, които работят от къщи на пълно работно време – хоум офиси) изисква установяване на политика за работа от дома от страна на мениджърите, включваща редица мерки:

1. Гарантиране на служителите чувство за организационна принадлежност, чрез насърчаване на непрекъснатата ангажираност.
2. Определяне на ясни и измерими цели за своите отдалечени служители, за да ги настроят за успех.
3. Подобряване на цялостната стратегия за комуникация с цел осъществяване на по-ефективно сътрудничество – най-вече чрез редовно общуване.
4. Даване на възможност на отдалечените служители да вземат свои собствени решения, да общуват и да прилагат нови идеи.
5. Активиране и насърчаване споделянето на знания, което е от полза както за успеха на компанията, така и за развитието на служителите.
6. Предлагане на възможности за кариерно израстване.
7. Прилагане на програми за признание и награди.

8. Непрекъснато обучение на служителите и самите мениджъри.

Дейността на мениджъра се отличава с висока степен на отговорност и интензивни междуличностни отношения, което я прави стресогенна, поради което изисква ефективна емоционално волева регулация. Поради това, важните професионални качества на ръководителите включват емоционални компоненти, като: емоционална съдържаност, равновесие, емпатия, експресивна сензитивност, активност, комуникативни способности включващи управление на собствените емоции в общуване и др. Един от начините за постигане на управление на емоционално-волевото поведение е създаване и повишаване на емоционална грамотност и постигане на емоционална интелигентност. От изключителна важност е мениджърите да положат усилия да запазят себе си в добро емоционално и психическо състояние.

Ученето на работното място е важен аспект от процеса на учене през целия живот (от англ. life-long learning - УЦЖ), даващо, от една страна, възможност на работниците да осъвременяват своите знания, умения и компетентности, да придобиват нови умения и да повишават пригодността си за заетост. От друга страна, ученето на работното място е от полза и за работодателите, тъй като повишава производителността, а следователно и конкурентоспособността. В контекста на съвременното общество на знанието ученето през целия живот се смята за критичен фактор за развитие на успешна кариера.

То е особено важен инструмент за осигуряване на квалифицирани кадри в условията на нарастващи несъответствия между търсене и предлагане на пазара на труда, не на последно място породени и от бързото разпространение на новите технологии и дигитализация на икономиката.

5. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Има и много други източници за стрес и едва ли е невъзможно стресът да бъде изцяло избегнат. Въпреки това, важно е да се познават и разбират основните видове стрес, тъй като само когато човек е наясно с някакъв проблем, той може да положи конкретни усилия да се справи с него и да го неутрализира.

Очевидно е, че най-добрият път за ръководенето на стреса е да разбираме скритите когнитивни процеси на хората, техните възприятия за справедливост и несправедливост. По-важно е какво мислят служителите за справедливостта и несправедливостта, отколкото самото ръководство.

За ръководителите е от полза да въвличат служителите във вземането на решения, които се отнасят до получаването на важни за тях придобивки. По този начин ще се поддържа убеждението, че ръководството се отнася справедливо. А усещането за справедливо отношение съдейства за увеличаване на удовлетворението от работата и съпричастието към организацията, а оттам – до намаляване на стреса.

Важно е да се помни: Кризата ще мине, а стресът следва да се управлява правилно.

ЛИТЕРАТУРА:

1. ALBRECHT, K. (1986) Stress and the Manager (Touchstone Books (Paperback)) Paperback, Simon and Schuster
2. BANKOVA, I. (2019) Do we manage stress correctly. Administrative Conflictology, Varna, Almanac of Varna Free University BLANCHARD, K. AND S. JOHNSON (2017) The New One-Minute Manager, Classics and Style Publishing House

3. DRUCKER, P. (2003) The Effective Leader, Classics and Style Publishing House
4. NIKOLAEVA, V. (2019) Strategic Management and Leadership Behavior in the Context of the Fourth Industrial Revolution. // XVII International scientific conference “Management and engineering’ 19”
5. NIKOLAEVA, V. (2018) Strategic Management of Business Organizations - Opportunities and Challenges, Bulletin of the Union of Scientists - Varna, Economic Sciences Series, Volume 7 No. 3, 2018
6. OVCHAROVA, S. (2019) CREATIVITY MANAGEMENT - A FACTOR FOR SUSTAINABLE COMPETITIVE DEVELOPMENT Varna Free University, Bulgaria, Proceedings of the National Round Table: „Sustainable Human Resources Management in the Contemporary Economic Reality, 25“
7. POPOVA, D. (2019) Metamotivational approaches in the management of the changing business environment, Collection of reports „Sustainable management of human resources in the modern economic reality“, UE-Varna, „Science and Economics“
8. YAMUKOVA, P. (2008) „Competitiveness, human factor, labor relations“. Competitive growth of the Bulgarian industry - Jubilee scientific-practical conference“, UNWE - Sofia
9. YAMUKOVA, P. (2/2009) Human capital in the changing economic environment - e-Journal VFU, Administration, Management and Economics, issue © VFU „Chernorizets Hrabar“
10. YAMUKOVA, P. (2019) Planning and programme and result oriented management and development of state administration / Pavlina Veselinova Yamukova. // Globalization, the State and the Individual
11. YAMUKOVA, P. (2020) The Future of the HR Function - Main Priorities and Trends in the Development of the HR Function, online version of the Bulletin of the Union of Scientists - Varna. Economic Sciences Series, Volume 9 № 2, Union of Scientists – Varna