KỸ NĂNG QUẢN TRỊ STRESS

ThS. Lương Thu Hà

Hà nội, 2011

TRẮC NGHIỆM TÂM LÝ

- Mỗi sinh viên tự trắc nghiệm chẩn đoán bản thân
- Chọn giải pháp thích hợp nhất rồi khoanh tròn vào số điểm tương ứng
- Yêu cầu:
  - Làm lần lượt từ trên xuống
  - Tự đánh giá một cách trung thực
  - Không sao chép

KẾT QUẢ TRẮC NGHIỆM TÂM LÝ

- **Dưới 24 điểm**: Bạn có thể bị stress nhiều nhưng biết cách chế ngự.
- **Từ 24 – 30 điểm**: Bạn bắt đầu quá tải vì stress, bạn cần sự trợ giúp để tránh hậu quả xấu
- **Trên 30 điểm**: Bạn đã bị stress, bạn cần được khám và điều trị

Nội dung

I. Tổng quan về stress

II. Các nguyên nhân gây ra stress trong công việc

III. Đương đầu với stress trong công việc

I. TỔNG QUAN VỀ STRESS

- Stress là gì?
- Phân loại stress
- Một số nhận định chung về stress

1.1. Stress là gì?

- Xuất phát từ lĩnh vực sinh học
- Walter Cannon (1927): Hành vi “fight or flight”
- Hans Seyle (1930 – Áo): Phản ứng STRESS <= Hoảng hốt – Chống cự - Kiệt quệ
- Nghiên cứu sau đó: Bản năng (Cannon) => Hiện tượng nhận thức cá nhân

Khái niệm stress

- Căng thẳng xuất hiện khi cá nhân nhận thấy rằng họ không thể đáp ứng được những yêu cầu đối với họ hoặc đe dọa sự tồn tại khỏe mạnh của họ (R.S. Razarus, 1966)
- Stress là kết quả của sự mất cân bằng giữa những yêu cầu và những nguồn lực (R.S. Razarus và S. Folkman, 1984)

Khái niệm stress

- Stress xuất hiện khi áp lực vượt quá khả năng thông thường của bạn để ứng phó (S. Palmer, 1999)
- *Stress là một thuật ngữ có giới hạn rộng dùng để miêu tả các trạng thái của cá nhân đối với các điều kiện bên ngoài ở các mức độ sinh lý, tâm lý và hành vi.*

1.2. Phân loại stress

- Căn cứ vào thời gian gây tác động và ảnh hưởng:
  - Stress cấp tính
  - Stress cấp từng đợt
  - Stress mãn tính
- Căn cứ vào tác động:
  - Stress tích cực (Eustress)
  - Stress tiêu cực (Distress)
  - Hyperstress
  - Hypostress

Stress
Căn cứ vào thời gian tác động và ảnh hưởng

- Stress cấp tính
  - Phổ biến nhất: Bất cứ ai, bất cứ thời điểm nào
  - Có thể kiềm chế được
- Stress cấp từng đợt: stress thường xuyên, 2 dạng
  - Dạng 1: Xu hướng cạnh tranh, giận dữ và thù địch
  - Dạng 2: Lo âu quá mức và trầm cảm
- Stress mãn tính: dai dẳng và vô vọng

Stress - Căn cứ vào tác động

- Stress tích cực (Eustress):
  - Stress có ích, tự xuất hiện và biến mất
  - Nỗ lực cơ bắp hoặc nỗ lực sáng tạo
- Stress tiêu cực (Distress):
  - Stress có hại
  - Stress cấp tính và stress mãn tính

Stress - Căn cứ vào tác động (Tiếp)

- Hyperstress:
  - Stress có hại
  - Áp lực quá lớn so với khả năng đảm nhận / chịu đựng
  - Phản ứng một cách thái quá
- Hypostress:
  - Cảm giác đơn điệu, nhàm chán, vô cảm, thiếu động lực
  - Nguyên nhân: thói quen và lối mòn

1.3. Một số nhận định chung

1. Stress không giống nhau đối với mọi người

2. Stress không phải luôn xấu

3. Có thể xuất hiện đối với bất cứ ai, tại bất cứ thời điểm nào và do bất cứ nguyên nhân nào

Một số nhận định chung (Tiếp)

4. Các kỹ thuật giảm stress mang tính tương đối

5. Đôi khi không có hoặc triệu chứng không rõ ràng

6. Cảnh giác với các dấu hiệu cảnh báo sớm

II. NGUYÊN NHÂN CỦA STRESS TRONG CÔNG VIỆC

- Áp lực về thời gian
  - Quá tải và thiếu kiểm soát trong công việc
- Xung đột trong tổ chức
  - Về vai trò, công việc và quá trình tương tác
- Môi trường và hoàn cảnh
  - Điều kiện làm việc và sự thay đổi trong tổ chức
- Tâm lý đề phòng
  - Điều không mong đợi và sự sợ hãi

2.1. Áp lực về thời gian

- Nguyên nhân thông thường và phổ biến
- Quá ít thời gian – Quá nhiều công việc
- Áp lực về thời gian trong ngắn hạn
- Stress do áp lực về thời gian – Thỏa mãn trong công việc, tình trạng căng thẳng, vấn đề sức khỏe
- Nhận thức về áp lực thời gian trong các nền văn hóa khác nhau

2.2. Xung đột trong tổ chức

- Xung đột về vai trò: Vai trò của các cá nhân trong nhóm làm việc không được phát huy do không hợp nhau
- Xung đột về công việc: Quan điểm khác biệt khi xác định hay giải quyết vấn đề
- Xung đột do quá trình tương tác: Sự chống đối mang tính cá nhân

2.3. Môi trường và hoàn cảnh

- Mỗi các nhân có hoặc xuất phát từ môi trường và hoàn cảnh cụ thể khác nhau
- Nguyên nhân cụ thể:
  - Môi trường làm việc không có lợi
  - Sự thay đổi nhanh và không ngừnggia tăng
  - Các yếu tố thuộc về môi trường sống
  - Các yếu tố thuộc về cá nhân

2.4. Tâm lý đề phòng

- Do sự thách thức hay đe dọa trong công việc
- Nguyên nhân: Sự sợ hãi phải đối mặt
  - Sự thay đổi
  - Tái cấu trúc
  - Giảm biên chế…

III. ĐƯƠNG ĐẦU VỚI STRESS TRONG CÔNG VIỆC

- Khắc phục nguyên nhân gây ra stress
- Tăng khả năng phản ứng của bản thân
- Một số kỹ thuật giảm stress

3.1. Khắc phục nguyên nhân gây stress

- Quản lý thời gian
- Giảm xung đột trong tổ chức
- Tổ chức lại công việc
- Giảm tâm lý đề phòng

3.1.1. Quản lý thời gian

- Sử dụng hiệu quả thời gian trong dài hạn
  - Nói “Không” với những việc không cần thiết
  - Ma trận quản lý thời gian

- Sử dụng hiệu quả thời gian hàng ngày
  - 6 quy tắc giúp sử dụng thời gian hàng ngày hiệu quả

Sử dụng thời gian hiệu quả trong dài hạn

		CẤP BÁCH (URGENCY)	
		Cao	**Thấp**
QUAN TRỌNG	**Cao**	1 Khủng hoảng Khách hàng phàn nàn	3 Cơ hội phát triển Đổi mới Lên kế hoạch
	Thấp	2 Thư từ Chuông điện thoại Sự gián đoạn khác	4 Trốn việc (chốc lát) Thói quen hàng ngày Nhận xét, bình luận

Sử dụng hiệu quả thời gian hàng ngày

- Quy tắc 1: Lên lịch hoạt động hàng ngày
- Quy tắc 2: Nguyên tắc Pareto (20% - 80%) => Phân bổ quỹ thời gian và thời điểm ưu tiên
- Quy tắc 3: Kết hợp vài việc cùng một thời điểm

Sử dụng hiệu quả thời gian hàng ngày

- Quy tắc 4: Chia nhỏ mục tiêu dài hạn thành các công việc trong ngắn hạn
- Quy tắc 5: Tuân thủ lịch làm việc trong ngày
- Quy tắc 6: Đặt deadline cho từng công việc và mỗi ngày cố gắng hoàn thành ít nhất 1 việc

3.1.2. Giảm xung đột trong tổ chức

- Nguyên nhân của xung đột: không thỏa mãn trong các mối quan hệ

- Khắc phục:
  - Tham gia các cộng đồng / nhóm thành viên
  - Tăng cường sự hợp tác giữa các thành viên

Vai trò giảm xung đột của từng cá nhân

- Yêu cầu thái độ cởi mở và lắng nghe
- Thể hiện thiện chí giải quyết xung đột
- Tránh biến xung đột công việc thành xung đột cá nhân
- Nghiên cứu các kỹ năng giải quyết xung đột

3.1.3. Tổ chức lại công việc

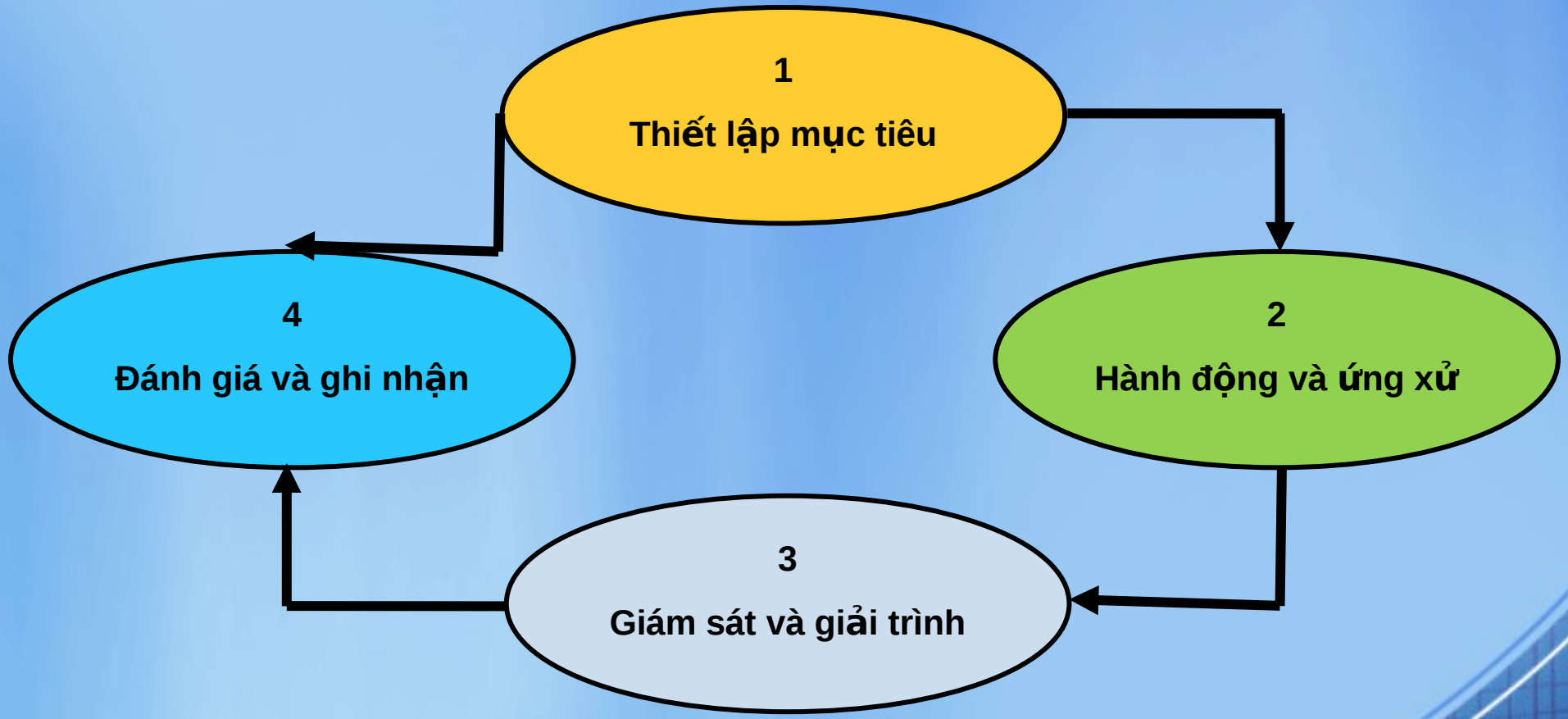
- Stress và quyền tự chủ trong công việc
- Mô hình tổ chức lại công việc:
  - Sự đa dạng về kỹ năng: cơ hội vận dụng nhiều KN
  - Sự chịu trách nhiệm: trách nhiệm và hoàn tất CV
  - Tầm quan trọng của công việc: tác động tới CV khác
  - Sự tự do, tự trị: làm như thế nào và vào lúc nào
  - Sự phản hồi về kết quả / thành công

3.1.4. Giảm tâm lý đề phòng

- Vấn đề của từng cá nhân
- Những lo lắng về mặt tâm lý

- Yêu cầu:
  - Sự thay đổi trong quá trình tư duy
  - Xác định thứ tự ưu tiên cho công việc
  - Lập kế hoạch làm việc và hệ thống mục tiêu ngắn hạn

Mô hình thiết lập kế hoạch và mục tiêu ngắn hạn



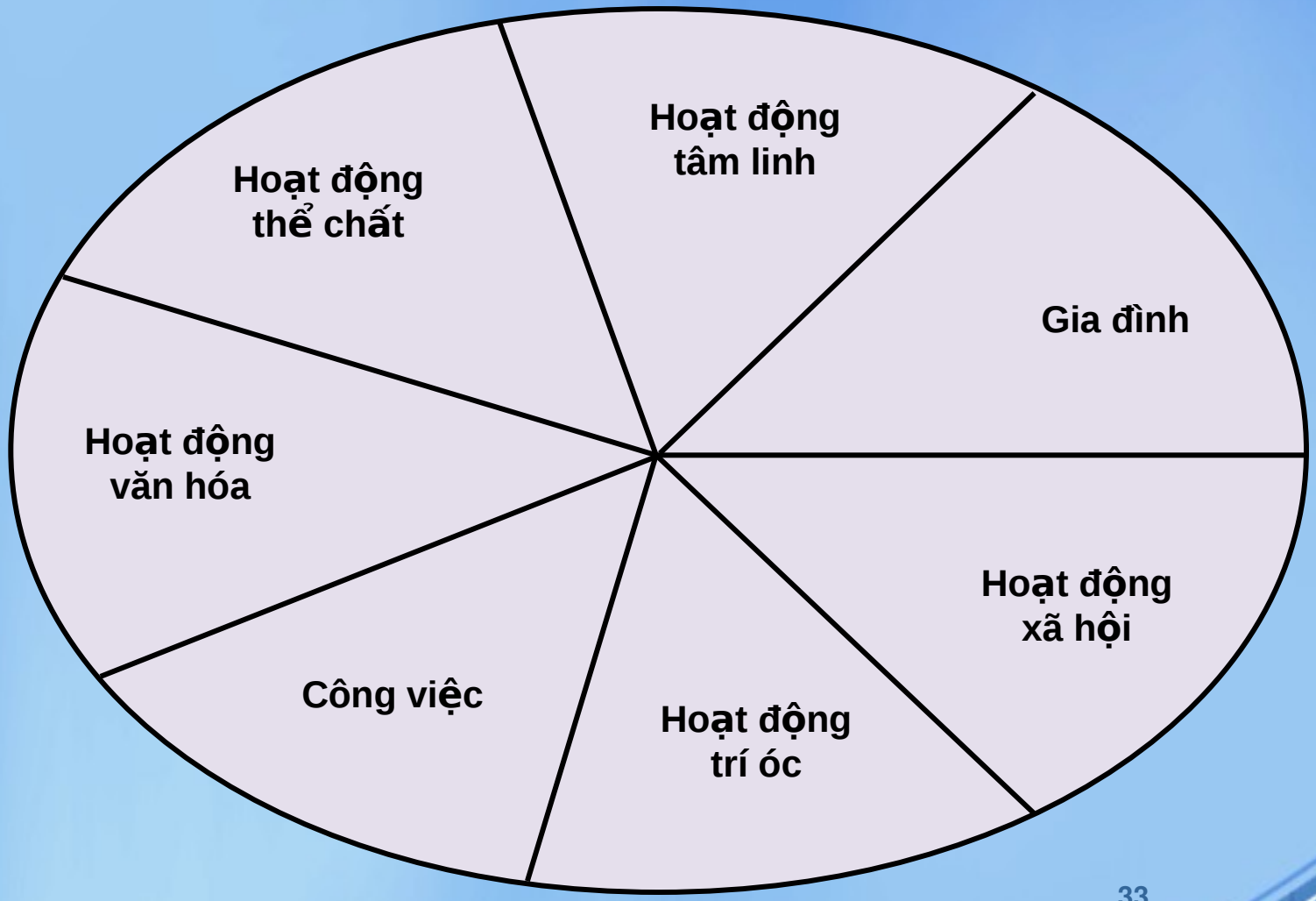
Mô hình thiết lập kế hoạch và mục tiêu ngắn hạn

- Bước 1: Xác định kết quả hay mục tiêu kỳ vọng
- Bước 2: Xác định hành động và cách ứng xử (nghiêm túc, kỹ lưỡng và cụ thể)
- Bước 3: Thiết lập cơ chế giám sát việc thực thi và giải trình kết quả
- Bước 4: Thiết lập hệ thống đánh giá và ghi nhận kết quả đạt được

3.2. Tăng khả năng phản ứng của bản thân

- Những tác nhân kéo dài hoặc không thể loại bỏ
- Nhân tố quyết định:
  - Các nhân tố thuộc về cá nhân: tự coi trọng, nhận thức và nhận thức về giá trị cốt lõi, tài năng…
  - Chiến lược đương đầu với stress
- Sự cân bằng trong cuộc sống => Khả năng chống đỡ cao nhất

Các hoạt động cân bằng cuộc sống



Tăng khả năng phản ứng của cơ thể

- Tăng cường khả năng phản ứng về thể chất
- Tăng cường khả năng phản ứng về tâm lý
- Tăng cường khả năng phản ứng về xã hội

3.2.1. Tăng cường KNPƯ về thể chất

- Lợi ích của chương trình tập luyện thể chất:
  - Duy trì trọng lượng tối ưu: đặc biệt quan trọng đối với nhân viên công sở
  - Tăng cường tâm lý: sự tự tin trong giao tiếp
  - Cải thiện hoạt động của hệ tim mạch
- Chế độ ăn uống cân bằng, hạn chế fastfood
- Ngủ đủ thời gian và đúng cách

3.2.2. Tăng cường KNPƯ về tâm lý

- Maddi & Kobasa chỉ ra 3 yếu tố quyết định sức chịu đựng và khả năng phản ứng trước stress:
  - Sự (khả năng) kiểm soát các yếu tố nội bộ
  - Sự cam kết: bao gồm sự lựa chọn và sự cống hiến
  - Sự thách thức: trải nghiệm mới đầy thú vị và là nấc thang cần thiết để tiến lên

3.2.3. Tăng cường KHPƯ về xã hội

- Xây dựng và phát triển các mối QHXH gần gũi, tin cậy
- Mục đích: cho và nhận sự chia sẻ, cảm thông, khuyên nhủ, động viên…

- Các MQH xã hội:
  - Tình cảm gia đình
  - Tình bằng hữu
  - Mối quan hệ cố vấn
  - Mối quan hệ nhóm

Tăng cường KNPƯ về xã hội

- Mối quan hệ cố vấn:
  - Người quản lý lớn tuổi và cao cấp hơn trong tổ chức
  - Hình mẫu để học tập, phấn đấu, làm theo, tự điều chỉnh
- Mối quan hệ (trong làm việc) nhóm:
  - Càng chặt chẽ => Lợi ích càng lớn
  - Sự nhận thức về khó khăn và thách thức của cộng sự
  - Tham gia và chia sẻ thông tin hai chiều
  - Đề cao kết quả làm việc tập thể hơn là cá nhân

3.3. Một số kỹ thuật giảm stress

- Biện pháp mang tính dài hạn:
  - Xác định và loại bỏ nguyên nhân gây stress
  - Tăng cường sức chịu đựng và khả năng phản ứng
- Kỹ thuật giảm stress:
  - Tính ngắn hạn, tạm thời
  - Tính tức thời
  - Tính lặp lại

Kỹ thuật giảm stress

- Kỹ thuật liên quan đến thể chất:
  - Thư giãn cơ bắp
  - Kỹ thuật thở sâu
- Kỹ thuật liên quan đến tâm lý:
  - Hình ảnh và liên tưởng
  - Kỹ thuật diễn tập

3.3.1. Thư giãn cơ bắp

- Lần lượt loại bỏ sự căng thẳng trong từng nhóm cơ
- Mỗi nhóm: Căng 5 – 10 giây => Thư giãn hoàn toàn
- Bàn chân => Bắp chân, đùi => Bụng => Cổ, mặt
- Đơn giản: Rời vị trí, tập vài động tác thể dục đơn giản

3.3.2. Kỹ thuật thở sâu

- Đơn giản, vô thức => Ít được quan tâm đúng mức => Cần tập luyện để làm chủ
- Thở không đúng cách: nhanh, ngắn, gấp gáp
- Lúc vội vàng hay căng thẳng: nhanh và ngắn hơn

Lợi ích của thở đúng cách

- Cơ thể trao đổi chất tốt hơn
- Trí não hoạt động năng suất và hiệu quả hơn
- Hạn chế trầm cảm do $C0_2$ và khí độc tồn đọng
- Loại bỏ stress (đặc biệt là stress cấp tính)
- Nâng cao chất lượng cuộc sống và công việc

Kỹ thuật thở sâu

- Nguyên tắc 1: Bố trí thời gian hợp lý để luyện tập, tránh thời điểm nhạy cảm
- Nguyên tắc 2: Làm chủ và điều chỉnh cách thở

  Phương pháp thở 2 – 1: Thở ra dài gấp đôi hít vào
- Nguyên tắc 3: Thực hành mọi lúc có cơ hội (làm việc, họp hành, nghe điện thoại…)

3.3.3. Hình ảnh và liên tưởng

- Loại bỏ stress bằng sự tập trung ý nghĩ:
  - Sự mường tượng: Tái hiện âm thanh, hình ảnh, kết cấu… của một sự kiện thú vị, hấp dẫn, sống động, đáng nhớ đã xảy ra trong quá khứ
  - Sự tưởng tượng: Hình dung về các hình ảnh, sự kiện giả định, tưởng tượng, mong ước
- Tác dụng: giải tỏa nóng giận / áp lực

3.3.4. Kỹ thuật diễn tập

- Hình dung tình huống giả định
- Đặt mình vào tình huống stress giả định
- Dự kiến một số phản ứng có thể lựa chọn

Kết luận

- Tổng quan về stress: khái niệm, phân loại, nhận định
- Tìm ra các nguyên nhân gây ra stress trong công việc
- Các biện pháp đương đầu với stress trong công việc:
  - Khắc phục các nguyên nhân (dài hạn)
  - Tăng cường khả năng phản ứng của bản thân (dài hạn)
  - Một số kỹ thuật giảm stress