

管 理 技 巧 丛 书

缓解压力

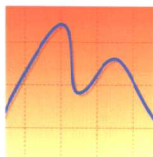


COMMUNICATING
GOALS ACTION



DELEGATING PRIORITIES
ANALYZING CHANGES
BALANCING RELAXING

TIPS
AIMS



SKILLS·PLANNING
STRATEGY



上海科学技术出版社

责任编辑 曾文 顾新生

管理技巧丛书

缓解压力

蒂姆·欣德尔 著

朱雪玲 译

上海科学技术出版社出版、发行

(上海瑞金二路 450 号 邮政编码 200020)

新华书店上海发行所经销 新杨印刷厂印刷

开本 787×1092 1/32 印张 2.25 字数 50 000

2000 年 3 月第 1 版 2000 年 3 月第 1 次印刷

ISBN 7-5323-5412-1/C·21

印数 1—20 000 定价: 10.00 元

若想成功地缓解压力，你要学习这些技巧：从识别压力诱因与症状，到监察你对压力的反应，以及实施减轻压力的策略。《缓解压力》不仅教你调整你的工作以及保持积极心态，而且为你提供实用方法在解决各种问题时使用。生动有力的提示帮助你处理实际工作中发生的情况，并掌握一流的压力缓解技巧，从而使你大大提高控制压力的能力。

蒂姆·欣德尔(Tim Hindle)是伦敦商业语言咨询机构“Working Words”的创建人。作为编辑顾问和作者，他完成了许多著作，其中包括《袖珍经理手册》、《袖珍MBA手册》和《袖珍金融手册》，1979年以来一直是《经济学家》杂志的撰稿人，1994—1996年任《欧洲商务》杂志的编辑。



管 理 技 巧 丛 书



缓解压力



蒂姆·欣德尔 著
朱雪玲 译



上海科学技术出版社



A DORLING KINDERSLEY BOOK

Original Title:

ESSENTIAL MANAGERS-

REDUCING STRESS

Copyright©1998

Dorling Kindersley Limited

Text Copyright©Tim Hindle

目 录

4 引言

了解压力

6 何谓压力

10 界定压力

12 辨认症状

14 测定压力

16 自我评估

分析诱因

20 社会变化

22 公司变化

24 应对变化

26 工作分析

28 关系评估

30 环境评估

32 日常生活

战胜压力

34 端正态度

36 设计策略

38 积极行动

40 整理台桌

42 工作部署



46 安排时间

48 增进沟通

50 建立平衡

52 放松身体

54 观察他人

56 分析个性

58 帮助他人



业余生活

62 尽情休息

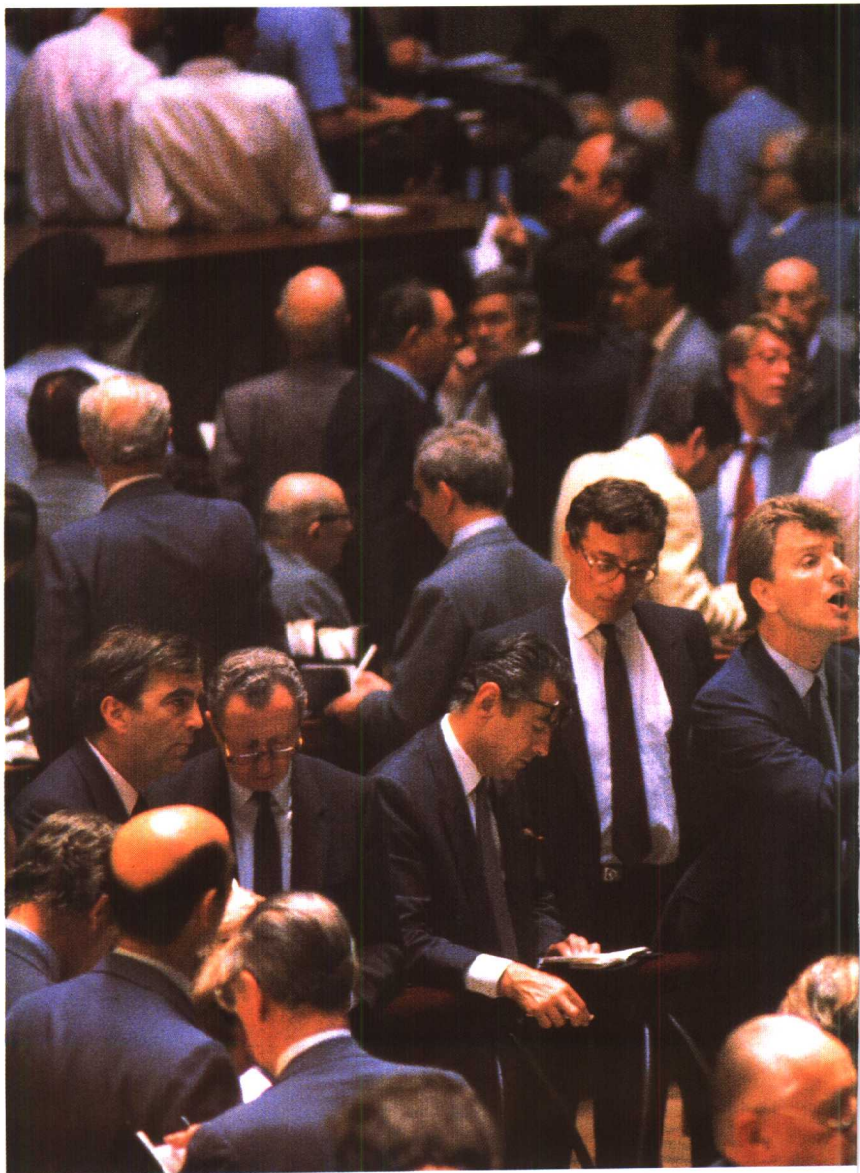
64 学会放松

66 发展兴趣

68 改善饮食

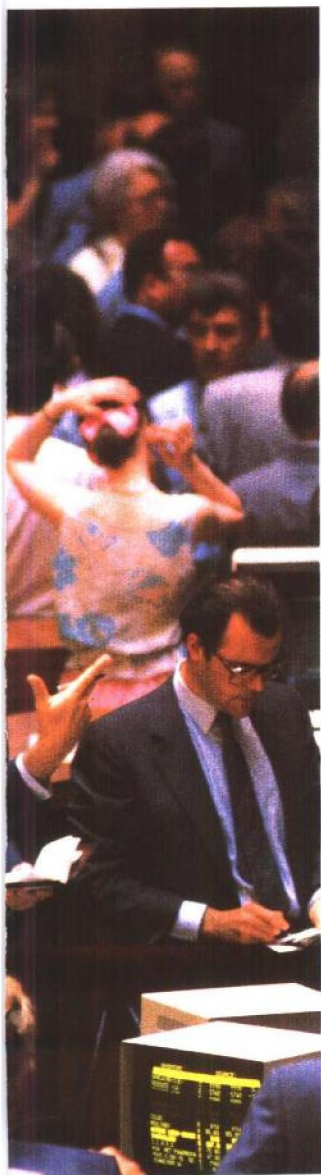
70 索引





引言

人的一生随时都有可能遭受压力,《缓解压力》能够帮助你驾驭压力使之化为成功的动力,而不对健康造成损害。这本书简明地介绍了101条提示,并加以生动精炼的讲解,目的在于最大限度地减轻你的工作压力。从压力诱因的分析入手,这本书不仅教你如何减轻自身的压力,而且教你如何帮助他人战胜压力。此外,自我评估测试,可让你清楚地界定自身承受的压力程度。总之,要想学会减轻压力,此书为你提供了极其宝贵的建议,你尽可反复运用,定能受益匪浅。



了解压力

压力被称为“隐性病”。这种病能影响到你自身、你的团队以及你团队中的每一位成员。因此切不可等闲视之。

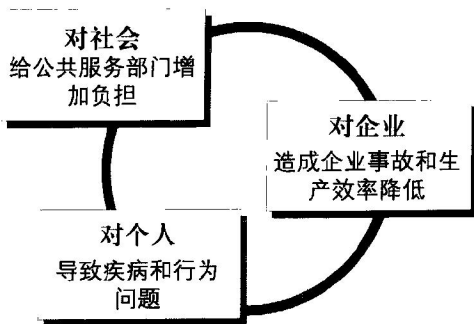
何谓压力

人都可能不时地遭遇压力，有人因压力而摘取奥林匹克桂冠，有人因压力走向极端而不能自拔。这种力量是如此之大，我们怎能掉以轻心？

1

学会辨认压力症状，并对症下药。

压力影响分析



压力的定义

单个地说，任何能扰乱人们心理、生理健康状态的干扰都可称之为压力。一旦要求自身超负荷地运转，压力就随之产生。其结果是危害个人、家庭、社会以及团队。

2

不要害怕谈论你所遭受的压力。

对社会的影响

压力造成的社会代价已经不菲而且正稳步上升。源于压力的各种疾病治疗、提前退休养老以及事故残疾抚恤之类的公共服务费用的支出，已使社会深受其累。此外，压力通常导致脾气暴躁，以至于人们的整体生活质量大受影响。

对公司的影响

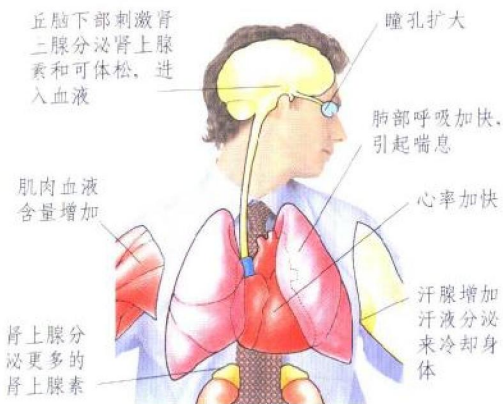
单是在美国，企业因压力造成的经济损失每年超过1500亿美元，主要是源自经常的旷工旷职、员工的心不在焉而导致生产缩减。在英国，多达60%的旷工旷职被确信是由与压力有关的疾病造成的。由此，凡是能减少压力负面效应的任何措施都可以使员工更加轻松愉悦，使公司更加富裕。

3

感到压力时通过散步来重新整理你的思路。

对身体的影响

一旦人体处于生理或心理的压力之下，某些荷尔蒙分泌会增加，比如肾上腺素和可体松。随之，心律、血压、新陈代谢以及生理活动明显改变。虽然这种生理反应在短时期内能提高你的工作效率，然而，从长远来看，它对身体却极为有害。



▲ 压力症状

压力的生理症状能影响整个身体，特别是心脏和呼吸系统。

4

改掉每晚把工作带回家的习惯。

压力与心理健康

随着长期的压力积累，一些心理毛病，比如恐慌症和强迫症的发病率也日益增高。忧虑表现出的生理反应如害怕、疼痛，其程度之深足以使其症状与心脏病发作相混淆。长期承受压力的人更易于莫名其妙地恐惧、情绪不稳、恐怖病发作，并且经常突然地产生沮丧、生气和暴怒之类的情绪。

对生理健康的影响

根据鉴定，长期的压力通常导致许多常见疾病，其中包括高血压和心脏病。而且人们普遍认为，长期的压力能够提高心理或精神疾病患病率。源于压力的行为变化，比如滥用酒精和毒品，同样对生理健康带来极大的危害。

压力过重时，依赖酒精的风险就随之增加。除因此产生的各种生理健康问题以外，无论是在家里还是在工作时，酗酒还导致高度紧张和困难重重的人际关系。而且酗酒引起的旷工旷职使得美国每年造成1000多亿美元的经济损失。

医生的药方比如镇静剂，或许能短时期地缓解焦虑，但是它却容易使人上瘾并且产生副作用，比如导致精力不集中、反应迟钝、头部发沉等。镇静剂本身并非降压良药，因为它不能消除病根。

对情绪的影响

那些苦于压力的人们极有可能沉溺于破坏性行为，给自身、公司以及社会带来惨重的代价。而一些典型的压力症状如情绪不稳、行为孤僻，则可能造成与同事乃至朋友和亲人之间的感情疏远。有时造成自卑的恶性循环，引发更为严重的如沮丧之类的情绪问题。

5

注意饮食习惯上的任何变化。

对决策的影响

人们一旦遭受压力，就无法慎重地作出决策。而一旦产生自卑，情况则尤为严重。随之，自身健康、家庭以及职业都深受其害，因为在生活某个方面的压力会不可避免地影响他人。处于压力之下的人注意不到自身的疾病症状，而一切归之于压力所产生的副作用。无论是在工作中还是在家庭中，错误的决定可能导致事故、争论、经济损失，甚至丢掉工作。

6 “对领导实话实说”——不要害怕把工作的真实情形告诉你的顶头上司。

要 点

- 压力可能致命。日本出现了一种得到官方承认的疾病，叫卡洛斯——死于工作过重造成的压力。
- 遭受压力不应视作软弱的表现。
- 压力具有感染性，与遭受压力的人相处共事同样令人感到压力。
- 一方面对生活要求很高，另一方面同事、家庭不仅不予支持，反加严格限制，通常导致压力的产生。
- 没有一个方法能够保证生活免除压力，但是却有尽量减少压力的技巧。

对家庭的影响

压力可能导致家庭解体。西方国家之所以有如此之高的离婚率，一部分是因为工作压力日益快速增大，而对于夫妻双方全日制工作的家庭则更甚。假如工作非常繁重，或担心丢掉工作，则难以省下精力顾及家庭和朋友。

而一旦牵涉到小孩，压力就会导致一种冲突：抑或看小孩？抑或顾事业？尽管我们还无法全面了解长期分居或离异对小孩造成的影响，然而可以肯定的是，它对培育身心健康的下一代绝非好事。所以我们必须小心谨慎，对工作和家庭的投入做到协调平衡。

◀ 安排工作优先顺序

不能协调相互冲突的需求往往引发压力。想既兼顾工作、社会生活，又看护小孩，其结果可能是，没有一项活动有足够的时间和精力完成。



界定压力

工作中的种种变化，如新技术的引进、工作目标的更改，都可能产生压力，而且压力可能融进整个团体结构。团队压力的大小可以根据旷工率的高低以及工作质量的好坏来测定。

7 下次感到工作过多时，至少把一项任务托付给他人。

8 向战胜压力的人学习。

团队压力

压力能够影响到整个团队以及团队中的每一位成员。一旦某个团队旷工率骤然升高，人员流动频繁，企业与顾客关系恶化，安全率日益下降，质量管理不善，这个团队便处于压力之下。团队压力根源各不相同，跨度很广，或因工作划界含糊交叉，或因沟通不足，或因工作条件恶劣，包括“高层建筑综合症”——办公楼里通风不良，照明不足，以及人员隔离太近，造成持久不降的高发病率和旷工率。

9 避免拖延日常工作，避免周末工作。

工作压力损失评估

压力引发种种问题，导致公司遭受各种各样的损失：

- 服务质量低下。投诉增多而顾客减少，于时间和金钱都损失不小，既要消耗时间应付顾客投诉，又要花费金钱更换产品更新服务，而失去顾客则会危及到公司的稳固。
- 人员流动频繁。既要消耗时间（用于重新培训员工），又要花费金钱（用于重新招募员工）更换不合适的员工。
- 信誉下降。一旦顾客不满，该公司将不得不为重建产品、服务信誉而付出代价。
- 公司形象不良。无法吸引高素质人才或熟练工人。
- 员工不满。宝贵的时间耗费在处理雇佣关系、雇佣条件方面的争端。

企业上下压力承受示意图

这张图表以企业某部门为例，指明压力在不同程度上对整个部门员工产生影响的一般原因，以及影响各级员工的具体原因。压力是可以相互感染的：任何由于压力而导致工作差强人意的员工都可能给同事、上司、下级增加压力。



担忧公司的
年度效益

高级经理



忙于周密筹划面临
的商业旅行

部门经理



为晋升早作准
备，因为高级
经理即将退休

部门经理

同级员工个性冲
突，产生不良影
响



努力工作，试
图在休假前完
成计划

下属



新来乍到，不了
解公司文化

下属

经验不足，导致
判断失误



担心落后于其
他同事

下属



会议上信心
不足

下属

各持己见，导致
相互怨恨

急于取得进
展，不肯听
取上司意见



下属

辨认症状

并非单独一个症状就能鉴定压力的存在——有压力者和无压力者同样可能患有心脏疾病。同样可能饮酒过量。而压力承受者的共性是：多种症状并发。

10

如果经常性头痛、失眠，就去看医生。

生理症状

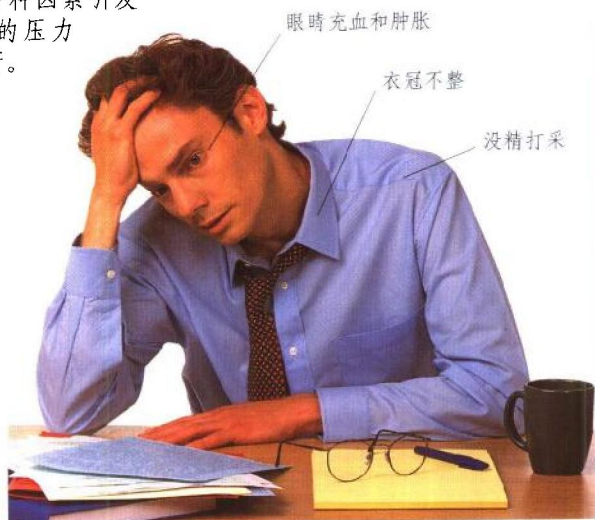
压力引发的某些生理病症可能有致命的危险，比如高血压和心脏病，其次为失眠、长期疲劳、头痛、红疹、消化系统紊乱、溃疡、结肠炎、食欲不振、暴食、恶心。其中许多病症是在紧张事件过后发作的。而其他症状更具即时性——例如恶心、窒息或口干舌燥。当然所有这些症状也有可能是由压力之外的种种因素引发的，所以对自身承受的压力程度切勿草率作出判断。

11

记录能令你感到轻松的任何事情。

识别工作压力►

周围同事的压力症状往往易于觉察。常见症状有：萎靡不振、容易动怒、饮食习惯改变、不再热衷社交活动等等。



情绪症状

压力引发的情绪症状包括经常动怒、严重焦虑、消沉沮丧、缺乏性欲、丧失幽默感、对最简单的日常事务也无法集中精力。辨认自身或他人压力的关键是了解反常的情绪反应以及相关的行为变化。

一些最常见的压力症状如下：

- 一旦遇到冲突，便过于激动与好斗；
- 对自身外表、他人、社会事件及以往感兴趣的事情(比如热衷的体育运动)不再留意；
- 精力溃散，记忆衰退，遇事迟疑不决；
- 愁苦、内疚、疲劳、冷漠以及切身的无助感和失败感；
- 感到无能、自卑与没有价值。

12

客观地了解自己的身体。

要点

- 亲人、朋友以及同事往往首先发现当事者的压力症状。
- 嗜好、兴趣可以增强健康的情绪，一旦失去，尤其是突然消失，可能造成潜在压力的恶化。
- 几乎人人都有弱点，而压力会使人的弱点更为显著，例如许多本已戒烟的人，在压力下又开始吸烟。

行为症状

一旦从压力中暂时解脱出来，许多人沉溺于过量的饮食、吸烟、喝酒以及挥霍。压力导致以往很少吸烟的人成为烟鬼，以往很少喝酒的人成为酒鬼。而往往当事者自身不知已经耽于其中且不能自拔。这些人通常尽量对这些自我毁灭性行为加以掩饰，不让家人、朋友和同事发现。

滥用兴奋物 ▶

糖、酒精、尼古丁以及咖啡因都有助于快速消除疲劳、焦虑、紧张，但是时效特别短暂。而一旦滥用成瘾，只会恶化压力症状。



测定压力

可以通过确定压力因素的数量来测定大致的压力程度。随着压力测定的对象不同，如个人、团队或社会，压力因素也会相应发生变化。

13

问问自己，与你共事时别人是否有压力。

观察统计数字

14 记下那些你感受到很大压力的日子。

要想了解社会压力程度，最可靠的信息来源之一为全国范围的统计数字，如每年心脏病发病率以及自杀率，而某时期发生变化的统计数字更能说明问题，因为它们突出了各种变化趋势。心脏病发病率以及自杀率的提高，通常反映了一个国家造成人民压力的重大社会问题，如普遍失业或经济衰退。

个人压力测定

虽然个人压力在某种程度上可以通过心率和肾上腺素的分泌量来测定，但是个人生理现状与生理健康正常状态的差异更能说明问题。由于心率与血压因人而异，所以，确定个人压力没有一般的标准。同时不同的人对压力的反应也不一样。身处压力之下，有人表现为恐慌、头痛、胃病发作，有人表现为难以入睡，或丧失自尊。而男人与女人的反应也有不同，女人往往变得孤僻、沮丧，男人则好斗、易怒或沉溺于种种癖好。

压力统计数字

以下统计数字可以证明压力的负面影响：

- 在美国，有一半的非自然死亡是由种种压力问题造成的。
- 在欧共体，每年大约1000万人因工作压力而引发种种疾病。
- 在挪威，治疗工作压力引发的种种疾病耗费了10%的国民生产总值。
- 在英国，因为工作压力而丧失1.8亿个工作日。