

בחירת התגובה למצבי לחץ



מקום העבודה המודרני מציב יותר ויותר אתגרים וגורם ליותר ויותר לחצים. העובדים נדרשים לעשות יותר בפחות זמן. אחד מהאתגרים הגדולים ביותר הניצבים בפני המנהלים היום היא היכולת להתמודד עם מכלול הלחצים האלה.

בעריכת ליבנת כהן

ניסיון, מוטיבציה ותבונה הן מיומנויות חשובות לניהול מוצלח בעולם העסקים של היום. אבל בכך אין די. למנהלים מצליחים חייבת להיות היכולת להלהיב ולהניע את עובדיהם, ולהעביר להם את המסר שהם דואגים להם ומטפלים בהם. המנהלים צריכים להתמודד ביעילות לא רק עם רגשותיהם שלהם אלא גם עם הרגשות של העובדים שמסביבם.

תגובתו של המנהל לחצים הרבים שמציב מקום העבודה עלולה להיות "מידבקת". ישנם מנהלים שמפגינים באופן גלוי פחד, כעס וחרדה, כשהם שרויים תחת לחץ. לרגשות אלה עלולה להיות השפעה מזיקה הן על העובדים והן על הארגון. כאשר מנהל סובל מלחץ רב הוא משלם גם באופן אישי וגם במונח העסקי. התוצאות מתבטאות בהפחתה ביעילות האישית. ההפחתה ביעילות משפיעה על מצב הרוח ועל תפקודם של העובדים, ובסופו של דבר עלולה להשפיע על טיב הקשר עם לקוחות החברה ועל הרווח הכולל שלה.

הדרך שבה אנו מתמודדים עם לחצים, אתגרים וקונפליקטים נובעת מההתפתחות האנושית. הבעיה היא שבזמנים של לחץ גדול או משבר, החלק במוח הנקרא: "limbic brain" נוטל פיקוד על יתר המוח. בתחום האינטליגנציה הרגשית מכנים חלק זה כחלק הקדמוני והפרימיטיבי של המוח "שמשתלט" על החלק היותר מתקדם והקוגניטיבי שלו.

החלק הפרימיטיבי של המוח הוא החלק במוח שאחראי על התגובה של "לחימה או בריחה"

עפ"י: http://seattlepi.nwsource.com/business/319243_workcoach11.html
http://osh.org.il/uploadfiles/t_131_lahatz.pdf

ליבנת כהן היא בעלת M.A בפסיכולוגיה ארגונית במרכז המידע של המוסד לביטוח ולגיהות

החלק הקוגניטיבי שלו. הכוונה היא להבין מתי משהו "לוחץ על הכפתור הרגשי" שלנו. רובנו מכירים את ה"כפתורים" שלנו.

גירויים (טריגרים) רבים נובעים מניסיונות מוקדמים של הילדות. לדוגמה: אדם שגדל עם הורה שהיו לו ציפיות גבוהות מאד ממנו, יכול להגיב באופן מוגזם לביקורת מעמיתו או ממנהלו. באופן דומה - אם אדם נולד כבן אמצעי במשפחה (ילד "סנדוויץ") ולא קיבל את כמות תשומת הלב שרצה, הוא יכול להגיב כמבוגר באותו אופן שבו הגיב כילד, כשעמיתיו לקבוצת העבודה לא מקשיבים לדעותיו או לא נותנים לו, לדעתו, מידה מספקת של תשומת לב.

המפתח/העיקרון המנחה הוא להכיר את הגירויים (הטריגרים) שמפעילים אותנו כך שנוכל לבחור בהתנהגות שונה מההתנהגות שמכתיב לנו המוח הקדמוני הרגשי שלנו. הכוונה שתהיה לנו היכולת לבחור כיצד להגיב.

מומלץ להתאמן בזיהוי ובמעקב אחרי הגירויים הרגשיים. יש לשים לב ל"ילד" שבכל אחד מאיתנו, לפתח תובנה בנוגע לעיתוי שבו החלק הקדמוני של המוח עומד להשתלט על החלק הקוגניטיבי שלו (רמזים: זיעה קרה, שערות סומרות וכו').

ויסות עצמי

יש לפתח דרכי הירגעות ואסטרטגיות להתמודדות, שבהן ניתן להסתייע כאשר מרגישים שהחלק הפרימיטיבי של המוח עומד להשתלט על החלק הקוגניטיבי. לדוגמה: לעשות טיול "מסביב לבלוק", לקחת מספר נשימות עמוקות, להתעמל באופן קבוע או לבצע מדיטציה. המפתח הוא: למצוא "מה עובד עבורך" ולזכור להשתמש באמצעים אלה לפני ש"נכנסים לצרה". ■

("fight or flight") ובמילים אחרות - על מערכת ההגנה הקדמונית. מיליוני שנים של התפתחות מוטבעים במוחנו לצורך הגנתנו מטרופים. גוף האדם שהתפתח במשך מיליוני שנים הותאם, אם כן, לתפקד בתנאי היער המסוכנים שבהם חי האדם הקדמון. לצורך התיפקוד היעיל צוידנו במערכת שתפקידה לסרוק את הסביבה ולדווח למוח על סכנות ועל איומים. כשהמוח מקבל את אות הסכנה הוא מכריז על מצב חירום גופני ומכין את הגוף לפעולה הגנתית. המערכת העצבית מתעוררת והורמונים שונים משתחררים אל מערכות הגוף כדי לחדד את החושים, להאיץ את הדופק, להעמיק את הנשימה ולגרום למתח ("היכון") ברוב שרירי הגוף.

תגובה זו, הנקראת תגובת "לחימה או בריחה", עוזרת לנו להתגונן מול מצבים מאיימים. תגובה זו מתוכנתת באופן ביולוגי והיא מתרחשת בין אם המצב המלחיץ התהווה בבית או בעבודה. תגובה זו איננה מתאימה לחצים שאיתם מתמודדים, במציאות של ימינו, רוב האנשים בביתם או בעבודתם.

ישנם מקרים שבהם נראה לעובד כאילו מנהל או עמית לעבודה "רודפים אחריו". מצב זה מתרחש כאשר החלק הקדמוני של המוח מגיב באופן רגשי/הגנתי. כשאדם מאבד שליטה על רגשותיו ו"נסחף" ע"י כעס, פחדים או חרדות - האחראי לכך, בדרך כלל, הוא החלק "הקדמוני" של מוחו.

כיצד ניתן לשלוט בחלק הקדמוני של המוח?

מודעות עצמית

יש לפתח את היכולת לראות או להרגיש מתי החלק הקדמוני של המוח עומד להשתלט על