



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

(ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»)

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

КАФЕДРА ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ И ПРИКЛАДНОЙ ПСИХОЛОГИИ

Формирование эмоциональной устойчивости супервайзеров
торговой компании

Выпускная квалификационная работа
по направлению 44.04.02 Психолого-педагогическое образование
Направленность программы магистратуры
«Психология развития»

Проверка на объем заимствований:
71,12 % авторского текста

Работа рекомендована к защите
рекомендована / не рекомендована

« 11 » 02 2019 г.
зав. кафедрой ТиПП
Кондратьева О.А.

Выполнила:
студентка группы ЗФ-310/127-2-1
Кондаурова Ольга Владимировна

Научный руководитель:
к.псх.н., доцент кафедры ТиПП
Гольева Галина Юрьевна

Челябинск

2019

Содержание

Введение	3
Глава I. Теоретические аспекты исследования формирования эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании	
1.1. Проблема эмоциональной устойчивости в научных исследованиях	8
1.2. Психологические особенности эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании	16
1.3. Теоретические обоснования модели формирования эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании	22
Глава II. Опытное-экспериментальное исследование эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании	
2.1. Этапы, методы и методики исследования	30
2.2. Характеристика выборки и анализ результатов констатирующего эксперимента	35
Глава III. Анализ результатов опытно-экспериментального исследования по формированию эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании	
3.1. Организация и проведение программы формирования эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании	46
3.2. Анализ результатов формирующего эксперимента	56
3.3. Рекомендации по формированию эмоциональной устойчивости для руководящего состава	62
3.4. Технологическая карта внедрения результатов исследования в практику	
Заключение	67
Библиографический список	69
Приложение	78

Введение

Сегодня, при наличии в России экономического кризиса и распространения санкций странами ЕС, наше бизнес-сообщество всерьез обеспокоено вопросами импортозамещения и дальнейшего развития бизнеса. Невозможность сотрудничества с рядом стран, приостанавливает рост прибыли и ставит в тупик многих владельцев ритейл-сектора. Дефицит импортной продукции и непредсказуемость рынка довольно серьезно отражаются на психоэмоциональном состоянии руководителей торговых компаний. Рынок ежедневно переживает трансформации, последствия которых негативно сказываются, в итоге, на профессиональном здоровье всех участников бизнеса, а значит, и на рядовых руководителях торговой компании. У людей нет чувства безопасности и уверенности, ухудшается их эмоциональное состояние, уменьшается доход, нарушаются прочные семейные отношения, понижается самооценка и общий уровень жизни, а также ее качество.

Вместе с этим, в современном обществе нет единой системы профилактики профессионального здоровья сотрудников компаний. Каждая компания вправе принимать единоличные решения о размере и количествах отпусков, о качестве отдыха рядовых работников и руководителей, профилактике заболеваний, предупреждения возникновения нежелательных психо-эмоциональных состояний, конфликтов, профессионального выгорания и прочих препятствия для эффективной работы.

При этом и сама разноплановая деятельность руководителей насыщена трудностями разного рода, провоцирующими риск для психического состояния, что говорит о необходимости профилактики их психического здоровья. Зачастую руководители среднего звена, самостоятельно решают свои психологические проблемы, опасаясь потерять свое рабочее место, выйдя из строя.

Потенциал супервайзера, как и любого специалиста, характеризуется ключевыми компетенциями. Эмоциональная устойчивость как профессионально важное качество супервайзера, недостаточно изучена в отечественных и зарубежных исследованиях, что актуализирует выбранную тему исследования и необходимость ее специального рассмотрения.

Актуальность исследования эмоциональной устойчивости супервайзеров обусловлена тем, что профессия супервайзера связана с напряженным видом деятельности, предусматривающим не только управление человеческими ресурсами, но и управление продажами. Постоянные стрессы и состояние эмоциональной напряженности подрывают профессиональное здоровье. Чтобы уметь справляться со стрессом, нужно обладать эмоциональной устойчивостью и (или) научиться управлять собственным состоянием, ради сохранения собственного психического и физического здоровья.

Одной из важнейших компетенций супервайзера является умение анализировать и регулировать свое психоэмоциональное состояние, руководствуясь рациональными установками. Данные компетенции относятся к ключевым для любого специалиста-профессионала, соответствуют требованиям рынка труда и скорости преобразований в современном мире.

Анализ исследованной литературы показал, что проблема развития эмоциональной устойчивости впервые рассматривалась в области психологии спорта. Несмотря на активные исследования данной проблемы разными авторами, формирование эмоциональной устойчивости как профессионального навыка руководителя не рассматривалось, что говорит о противоречиях между: несомненной потребностью в инструментарии психологической грамотности руководителей (супервайзеров) с одной стороны, и отсутствии программ формирования эмоциональной устойчивости – с другой.

Цель нашей работы – теоретически обосновать и экспериментально проверить эффективность реализации программы формирования эмоциональной устойчивости у супервайзеров.

Объект – эмоциональная устойчивость супервайзеров.

Предмет - формирование эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании.

Гипотеза – предположим, что в результате реализации программы формирования эмоциональной устойчивости, возможно изменится уровень эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании.

Задачи:

1. Обосновать проблему эмоциональной устойчивости в научных исследованиях.
2. Выявить особенности проявления эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании.
3. Сконструировать модель формирования эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании.
4. Определить этапы и применить методы исследования эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании.
5. Охарактеризовать выборку, провести констатирующий этап эксперимента и проанализировать результаты исследования.
6. Разработать и реализовать программу формирования эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании.
7. Проанализировать результаты опытно-экспериментального исследования формирования эмоциональной устойчивости.
8. Составить рекомендации по результатам программы формирования эмоциональной устойчивости у супервайзеров для руководителей торговой компании.
9. Внедрить результаты исследования по формированию эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании в практику

Методы и методики исследования:

1. Теоретические: анализ психолого-педагогической литературы, синтез, классификация, обобщение, моделирование, целеполагание.
2. Эмпирические исследования: констатирующий эксперимент, формирующий эксперимент, тестирование по следующим методикам:
 - Опросник «ЕРІ» Г.Айзенк, (форма А);
 - «16-ти-факторный личностный Опросник» (фактор С) Р. Кеттелл;
 - «Методика на выявление личностной и ситуативной тревожности» Ч.Д. - Спилбергер (адаптация Ю.Л.Ханина).
3. Методы математической обработки результатов исследования: критерий Т Вилкоксона.

Теоретическая значимость. Изучена специфика эмоциональной устойчивости и ее формирования у супервайзеров торговой компании. Разработана модель формирования эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании.

Практическая значимость. Программа формирования эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании может быть применена преподавателями и студентами, изучающими и разрабатывающими программы формирования эмоциональной устойчивости, психологами и консультантами, занимающимися обучением и развитием персонала, а также в целях саморазвития.

База исследования. Исследование проводилось на базе ООО «УЦ Перспектива», в исследовании принимали участие супервайзеры торговой компании в количестве 10 человек.

Структура работы: магистерская диссертация состоит из 3 глав, 8 параграфов. Объем работы составляет 188 страниц.

Апробация результатов исследования:

Гольева Г.Ю., Кондаурова О.В. «Формирование эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании», сб. научн. трудов по материалам VIII Международный общественно-научный форум молодых

ученых 10.02.2019 г., Санкт-Петербург Профессиональная наука, 2018. – С. 130-137.

Глава I. Теоретические аспекты исследования формирования эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании

1.1. Проблема эмоциональной устойчивости в научных исследованиях

Проблема психологической устойчивости получила свою известность впервые в работах Л.И. Божович (1966) как отражение процесса становления социальных по своему происхождению и нравственных по содержанию мотивов поведения. Далее изучению феномена устойчивости личности посвятил свои исследования В.Э. Чудновский [цит. 45,с.24] понимая под ней способность человека сохранять в различных условиях социальной нестабильности личностные позиции, владеть определенными механизмами защиты по отношению к явлениям чуждым его личным взглядам, убеждению и мировоззрению.

Одной из фундаментальных теорий, посвященных изучению устойчивости личности, является «Структурно-динамическая концепция» К. Левина [цит.15,с. 64]. Феномен устойчивости личности в рамках эпигенетической концепции изучал Э. Эриксон. По его мнению, личность развивается поэтапно, согласно готовности индивида побуждаться кругом значимых других людей, событий, социальных институтов.

Ряд исследователей (А.Г. Асмолов, Д.Н. Узнадзе, В.А. Ядов) определяют проблему устойчивости личности с позиции теории установки. Такой же точки зрения придерживается и Л.В. Куликов. По его мнению, психологическая устойчивость индивида непосредственно определяет его жизнеспособность, соматическое и психическое здоровье. В зависимости от позиции автора в его содержание входят различные эмоциональные феномены. Одни исследователи определяют эмоциональную устойчивость как «устойчивость эмоций» (Е.А. Милерян, С.М. Оя, К.К. Платонов, Т. Рибо, О.А. Черникова и др.). Другие - как «функциональную устойчивость

человека к эмоциогенным воздействиям» (Л.М. Аболин, П.Б. Зильберман, Б.Х. Варданян и др.)

В связи с этим эмоциональная устойчивость нами рассматривается как ключевая компетенция супервайзера, благодаря которой он сможет не только быстро и эффективно выполнять свою работу, но и справляться со стрессом, сохранив здоровье.

Личностный потенциал профессионала в сфере руководства определяется набором определенных компетенций, одной из ключевых является волевая саморегуляция и эмоциональная устойчивость.

Возникновение понятия «эмоциональная устойчивость», как мы уже заметили, было вызвано изучением человека в экстремальных ситуациях, в основном в области психологии спорта, военной авиации [цит. 1, с.28]. До сих пор так и не сложилось единого определения понятия «эмоциональная устойчивость». В зависимости от позиции автора в его содержание входят различные эмоциональные феномены.

Одни авторы определяют эмоциональную устойчивость как «устойчивость эмоций» (Е.А. Милерян, К.К. Платонов, и др.) [цит. 10, с. 45]. Е.А. Милерян в книге «Психологический отбор летчиков» пишет, что под эмоциональной устойчивостью следует понимать невосприимчивость к эмоциогенным факторам (наряду со способностью контролировать и сдерживать возникающие астенические эмоции). Рейковский полагает, что у некоторых лиц эмоциональная устойчивость проявляется из-за их низкой эмоциональной чувствительности.

Другие - как «функциональную устойчивость человека к эмоциогенным воздействиям» (Л.М. Аболин, Б.Х. Варданян, П.Б. Зильберман, и др.).

В поведении эмоциональная неустойчивость проявляется в снижении устойчивости психических функций и понижении работоспособности. Воздействие эмоциогенных ситуаций и низкий уровень эмоциональной

устойчивости способствует снижению работоспособности, ухудшению психических процессов (восприятия, памяти, мышления, внимания).

И все это доказывает существование необходимости в инструментах эмоционального урегулирования.

Эмоциональную устойчивость можно понимать как свойство личности, проявляющееся в стереотипе эмоционального поведения в напряженных условиях деятельности, характеризующееся эмоциональной стабильностью и способствующее сохранению определенной направленности действий, адекватному функционированию человека [25, с. 80].

Л.В. Марищук [цит. 10,с.5] полагает, что эмоциональная устойчивость – это возможность противостоять излишнему эмоциональному возбуждению при напряженных ситуациях.

Проблема психологической устойчивости изначально получила свое отражение в работах Л.И. Божович (1966) как изучение процессов становления личности и мотивов ее поведения. Затем феномен эмоциональной устойчивости раскрыл в своих трудах В.Э. Чудновский, утверждая, что устойчивость проявляется в умении человека владеть своим состоянием в стрессовой ситуации, владея защитными механизмами защиты по отношению к проявлениям агрессивной среды [67, с.45].

Н. А. Аминов, Е. А. Милерян, Т. Рибо [6, 99, 122, 148] и других авторов эмоциональная устойчивость идентична эмоциональной стабильности, так как они свидетельствуют об устойчивости эмоционального состояния. Е. А. Милерян утверждает, что эмоциональная устойчивость - это невосприимчивость к стрессовым факторам, а также умение влиять на возникающие астенические реакции [34, с.59]. Я. Рейковский характеризует эмоциональную устойчивость как умение человека в стрессовой ситуации, сохранять направленность своих действий, адекватное мировосприятие и контроль над своими эмоциями [51, с. 263.]. Автор также предположил, что у отдельных индивидов эмоциональная устойчивость наблюдается из-за низкой эмоциональной чувствительности [65, с.8].

К.К. Платонов и Н.Д. Левитов описывает неустойчивого человека, как излишне эмоционально возбудимого и склонного к резкой смене настроения. Л. С. Славина – с «аффектом неадекватности», связанным с обидчивостью, реактивностью, конфликтностью [46, с.130]. Л. П. Баданина отметила такие компоненты эмоциональной неустойчивости, как нейротизм, тревожность, фрустрированность [15, с.34]. Зарубежный исследователь К. Изард так же включает в эмоциональную неустойчивость излишнюю возбудимость и тревожность, пессимистичный настрой, перепад настроений [55, с.23]. В.К. Вилюнас в качестве основной характеристики обозначает невротичность, [31, 32]. Здесь применим такой термин, как «аффективная устойчивость», предполагающая отсутствие невротических проявлений и ипохондрии, спокойствие, устойчивость интересов [55, с. 34].

В.Э. Чудновский считает, что социальная активность субъекта должна быть продиктована следующими характеристиками: приспособление к обстоятельствам и преобразование их. Автор выделил четыре степени устойчивости. Первая – ситуационная неустойчивость. Поведение личности характеризуется преобладанием примитивных потребностей, удовлетворение которых продиктовано хаотичностью желаний и мотивов. Такое поведение индивида характеризуется низким уровнем нравственной устойчивости. Вторая степень – неустойчивость, вызванная несодержательностью фактора отдаленной ориентации. Эта степень характеризуется преобладанием узколичностных потребностей, хотя их удовлетворение продиктовано намечающейся целью. Третья степень – устойчивость личности, в которой намечаются неоднородные по своей сути отдаленные мотивы, могущие позволить личности преодолеть барьер узколичностных интересов. Четвертая степень – высший пик устойчивости личности, замотивированный коллективной направленностью. На этом этапе основной становится потребность в достижении общей цели, узколичностные интересы становятся отдаленными.

В определении В.И. Долговой эмоциональная устойчивость рассматривается как результат эмоциональной саморегуляции деятельности и системное качество личности [8, с.14], как ключевая компетенция, включающая в себя комплекс знаний и умений, обеспечивающих полноценную профессиональную деятельность с достижением поставленных целей и эффективное социально-ролевое поведение в сложных эмоциогенных ситуациях [12, с.15].

Мы будем рассматривать эмоциональная устойчивость как сложное психическое образование, определяющееся как интегративное свойство личности».

М.И. Дьяченко и В.А. Пономаренко в своих исследованиях [цит. 12, с.15], определяют эмоциональную устойчивость как качество личности, характеризующееся единством следующих компонентов:

- а) мотивационного – это сила воли и направленность мотивов деятельности, изменения которых влияют на уровень эмоциональной устойчивости;
- б) эмоционального – это эмоциональный опыт личности, который она получает, преодолевая сложные жизненные ситуации;
- в) волевого – это сознательная саморегуляция выполняемых действий, в соответствии с требованием обстоятельств;
- г) интеллектуального – это анализ ситуации, прогнозирование и принятие решения, разработка плана его реализации.

По мнению авторов, «благодаря эмоциональной устойчивости в экстремальных условиях обеспечивается переход психики человека на новый уровень активности, такая перестройка ее побудительных, регуляторных и исполнительских функций позволяет сохранить и даже увеличить эффективность деятельности» [27, с. 53].

Эмоциональный компонент эмоциональной устойчивости определяется мерой чувствительности субъекта к критическим ситуациям жизнедеятельности, уровнем его возбудимости, тревожности.

Показателем сформированности эмоционального компонента эмоциональной устойчивости, является наличие «среднего» уровня тревожности, что сигнализирует о способности анализировать и регулировать возникающие эмоции.

Интеллектуальный компонент эмоциональной устойчивости определяется степенью выраженности интеллектуальных эмоций, определяющих познавательную активность личности по саморегуляции поведения.

Познавательная активность – это интерес человека к познанию окружающего мира. Она напрямую зависит от развития познавательного интереса, который обусловлен:

- а) интеллектуальной направленностью, желанием основательно изучить некий предмет;
- б) осознанным отношением к интересующей его деятельности или предмету;
- в) положительными эмоциями, сопровождающими «поиск истины»;
- г) волевым усилием.

Сформированность интеллектуального компонента эмоциональной устойчивости определяется «высоким» уровнем познавательной активности личности.

Мотивационный компонент эмоциональной устойчивости обусловлен рядом мотивов, способствующих преодолению психологических барьеров и трудностей, что определяется в отсутствии мотивации избегания неудачи и наличии мотивации достижения успеха.

Под мотивационной сферой личности понимается система стойких мотивов, находящихся в определенной постоянной последовательности.

Мотив – внутреннее побуждение человека к какой-либо деятельности, связанное с удовлетворением определенной потребности [2, с. 56].

Мотив может определяться количественно (сильный – слабый) и качественно (внутренний – внешний). В последнем случае речь идет об отношении мотива к содержанию деятельности.

Человек с мотивацией достижения успеха ответственно и активно берется за дело и пошагово выстраивает свою стратегию к успешной деятельности.

Человек с мотивацией избегания неудачи тревожен и нестратегичен: предвидя свой неуспех и движимый страхом, он заранее опускает руки и пессимистично настроен на любое дело.

Критерием сформированности мотивационного компонента эмоциональной устойчивости является присутствие мотивации достижения успеха [1, с. 48].

Волевой компонент эмоциональной устойчивости характеризуется наличием интернального или экстернального локуса контроля. В психологии существует «Теория локуса контроля» - о двух типах ответственности.

Интернальным локусом контроля характеризуется индивид, берущий всю ответственность за все события жизни на себя. Как следствие, уровень самоконтроля у таких людей достаточно высок.

Экстернальным локусом контроля характеризуется индивид, возлагающий ответственность на кого угодно, только не на себя. Степень развитости волевого компонента находится на низком уровне.

Отсюда следует, что локус контроля является показателем уровня сформированности волевых процессов у личности [26, с. 49].

В исследованиях многих авторов эмоциональная устойчивость и сила нервной системы измерялись разными способами. Проанализировав различные точки зрения на определения понятия эмоциональной устойчивости, мы будем опираться на исследования Г.Ю. Гольевой «формирование эмоциональной устойчивости» [16, с.15]. Эмоциональная устойчивость - это интегративное свойство личности, объединяющее в себе эмоциональные, волевые, интеллектуальные мотивационные компоненты психической деятельности, и умение справляться с нежелательными эмоциональными состояниями.

Эмоциональная устойчивость напрямую взаимосвязана с таким качеством личности, как «сила воли», благодаря которой человек способен проявлять терпение и выдержку, самоконтроле и личностной устойчивости.

Эмоции – это отражение актуального состояния личности, насколько он удовлетворен тем, что с ним происходит. Эмоции играют роль преобразователя внешних и внутренних воздействий в психическую энергию [34, с.752]. Л. П. Баданина, предлагает рассматривать человека с нарушением психо-эмоционального равновесия, включив в число показателей неустойчивости повышенную тревожность, фрустрированность, страхи, нейротизм [8, с. 435].

Эффект воздействия эмоций может быть побуждающий, угнетающий, поглощающий или нейтральный. Эмоциональная устойчивость обеспечивается рациональным использованием запасов нервно-психической энергии.

Ведущим признаком эмоциональной устойчивости можно считать эффективность деятельности в стрессовой ситуации. Многочисленные исследования психологической устойчивости не могут однозначно свидетельствовать об устойчивых компонентах данного явления. Е.П. Крупник подчеркивает значимость ценностно-смысловых и когнитивных компонентов сознания личности. Эмоциональную устойчивость следует исследовать исходя из уровня развития личности [6. с.10].

Таким образом, представленные теоретические основы исследования эмоциональной устойчивости позволяют нам утверждать, что проблема исследования эмоциональной устойчивости имеет лишь теоретические обоснования и не была предметом глубокого эмпирического исследования. В связи с этим возникает противоречие между необходимостью исследований эмоциональной устойчивости с ее недостаточной теоретической и практической разработанностью.

I.2. Психологические особенности эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании

Рассмотрим особенности эмоциональной устойчивости у супервайзеров компании ООО «УЦ Перспектива». Проблема сохранения психического здоровья супервайзеров определяется эмоциогенными факторами, следствием которых могут стать ослабление устойчивости эмоционально-волевой сферы личности.

Профессиональное выгорание и деформация личностных качеств, диперсонализация, депрессия, психо-соматические заболевания – вот лишь малый перечень проблем здоровья сотрудников торговой компании.

Существует необходимость исследования психологического благополучия супервайзеров, а также потребность в разработке программ по исследованию и формированию эмоциональной устойчивости у супервайзеров.

Одним из факторов, влияющих на эффективность управленческой деятельности супервайзера, является его эмоциональная устойчивость, связанная со способностью управлять собой, своими состояниями, а также решать организационные задачи, осуществлять стратегическое планирование [31, с.76].

Существует целый ряд факторов, определяющих состояние психологического здоровья супервайзера. Приведем примеры.

Глобальная макросреда: обстановка в обществе, совокупность экономических и политических условий. Стабильность в экономической, политической жизни общества обеспечивают социальное и психологическое благополучие его членов и косвенно влияют на их деятельность.

Локальная макросреда, организация, в которой супервайзер осуществляет свою деятельность, с ее микросредой. Размеры организации, статусно-ролевая структура, отсутствие функционально-ролевых противоречий, степень централизации власти, участие сотрудников в

планировании, в распределении ресурсов, состав структурных подразделений (половозрастной, профессиональный, этнический) и т.д.[25, с.45].

Большое значение для формирования эмоциональной устойчивости супервайзера является то, насколько работа является для человека интересной, разнообразной, творческой, соответствует ли она его профессиональному уровню, позволяет ли реализовать творческий потенциал, профессионально расти.

Привлекательность работы повышают удовлетворенность условиями труда, оплатой, системой материального и морального стимулирования, социальным обеспечением, распределением отпусков, режимом работы, информационным обеспечением, перспективами карьерного роста, возможностью повысить уровень своего профессионализма, уровнем компетентности коллег, характером деловых и личных отношений в коллективе по вертикали и горизонтали.

Привлекательность работы зависит от того, насколько ее условия соответствуют ожиданиям субъекта и позволяют реализовать его собственные интересы, удовлетворить потребности личности:

- в хороших условиях труда и достойном материальном вознаграждении;
- в общении и дружеских межличностных отношениях;
- успехе, достижениях, признании и личном авторитете, обладании властью и возможностью влиять на поведение других;
- творческой и интересной работе, возможности профессионального и личностного развития, реализации своего потенциала [31, с.62].

Стрессогенный характер выполняемой деятельности, высокая ответственность, наличие риска для здоровья супервайзера, эмоциональная насыщенность - все это факторы, которые косвенно могут негативно сказаться на его психическом состоянии.

Организация совместной деятельности, взаимозависимость задач, несвоевременное выполнение подчиненными функциональных обязанностей, несоответствие их своей профессиональной роли, психологическая

несовместимость участников совместной деятельности повышают напряженность отношений в коллективе под руководством супервайзера и могут стать источником конфликтов [31, с.68].

Психологическая совместимость является важным фактором, влияющим на эмоциональную устойчивость супервазера, как и любого руководителя. Под психологической совместимостью понимают способность к совместной деятельности, в основе которой лежит оптимальное сочетание в коллективе личностных качеств участников. Психологическая совместимость может быть обусловлена сходством характеристик участников совместной деятельности.

Людям, похожим друг на друга легче наладить взаимодействие. Сходство способствует появлению чувства безопасности и уверенности в себе, повышает самооценку.

В основе психологической совместимости может лежать и различие характеристик по принципу взаимодополняемости. Условием и результатом совместимости является межличностная симпатия, привязанность участников взаимодействия друг к другу. Вынужденное общение с неприятным субъектом может стать источником отрицательных эмоций. Сработанность - это результат совместимости сотрудников. Она обеспечивает максимально возможную успешность совместной деятельности при минимальных затратах [27, с.42].

Характер коммуникаций в организации и в коллективе супервайзера выступает в качестве фактора стресса. Отсутствие полной и точной информации по важному для сотрудников вопросу создает благодатную почву для возникновения и распространения слухов и сплетен, плетения интриг и закулисных игр.

Руководителю стоит внимательно следить за удовлетворительным информационным обеспечением деятельности организации. Низкая коммуникативная компетентность сотрудников также ведет к коммуникативным барьерам, росту напряженности в межличностных

отношениях, непониманию, недоверию, конфликтам. Умение ясно и точно излагать свою точку зрения, владение приемами конструктивной критики, навыками активного слушания и т.д. создают условия для удовлетворительной коммуникации в организации.

Стиль руководства. Супервайзер, являясь руководителем, сам выступает в роли подчиненного, и на его эмоциональную устойчивость влияет то, насколько он адаптирован к стилю руководства своего непосредственного начальника [30. с.19].

Роль руководителя в создании оптимального микроклимата является решающей: демократический стиль развивает общительность и доверительность взаимоотношений, дружелюбность. Авторитарный стиль обычно порождает враждебность, покорность и заискивание, зависть и недоверие. Этот стиль приводит к успеху в спорте или в армии, где главный показатель эффективности – это золотая медаль.

Если руководитель предъявляет завышенные требования, прилюдно критикует супервайзера, часто наказывает и редко поощряет, не ценит их вклад в совместную деятельность, пытается запугать увольнением, то он способствует образованию у последнего профессиональной дезадаптации.

Отсутствие взаимного уважения и доверия заставляет супервайзеров занимать оборонительную позицию, сокращается частота контактов, возникают коммуникативные барьеры, конфликты, появляется желание покинуть организацию и, как следствие, происходит снижение производительности труда [27, с.28].

Страх наказания порождает стремление избежать ответственности. Источник напряженности и неудовлетворенности в организации сохраняется, и немалую роль в их появлении играет неправильное поведение руководителя.

Существует ряд стрессогенных факторов, по которым косвенно можно судить о состоянии эмоциональной устойчивости супервайзера. К ним относят:

- уровень текучести кадров;
- уровень продаж, в том числе «срочной» продукции;
- количество прогулов и опозданий;
- количество претензий, жалоб, поступающих от сотрудников и клиентов;
- выполнение работы в срок или с опозданием;
- воровство элитной и дорогостоящей продукции с полок магазина и материальная ответственность за это всего коллектива;
- ненормированный рабочий график и частые командировки [31, с.67].

На психоэмоциональный фон супервайзеров, как мы уже отметили, влияет директивный стиль руководства. Подавляющий эффект руководства - причина их повышенной эмоциональной возбудимости [34, с.75]. Профессия супервайзера особенно подвергается воздействию стрессогенных факторов, так как ему необходимо решать сложные задачи, зачастую в условиях дефицита времени. Отсутствие взаимопонимания с руководством и конструктивной обратной связи, наличие жестких коммуникаций, недостаточность информации, также приводит к серьезным эмоциональным стрессам и энергетическим затратам. Требования к работе супервайзера таковы, что он, получив минимум информации, в виде краткого распоряжения, должен найти пути решения этих задач, не задавая лишних вопросов.

Для эмоциональной наполненности и благополучия супервайзеров необходимо наличие конструктивной обратной связи, четкие и подробные инструкции, а также моральное поощрение, чтобы они смогли без эмоциональных перегрузок выполнять свои должностные обязанности. Они также высказали пожелания, какими качествами должны обладать их непосредственные руководители: отзывчивость, дипломатичность, спокойствие, высокий самоконтроль.

Эмоциональная устойчивость является особенно важной характеристикой личности, и недостаточная высокая ее приводит к тому, что личность быстро теряет способность эффективно взаимодействовать со

средой и пребывает в состоянии профессиональной деформации. Подобные состояния принято называть эмоциональным выгоранием, профессиональным кризисом, когда активность, проявление творческого начала, интереса и удовлетворенности, достигает минимального уровня [45, с. 32].

Уже на первых этапах нашего исследования проблема профессиональной неготовности супервайзеров встала особенно остро. Определился дефицит профессиональных компетенций, присутствие психологических проблем и барьеров, а также низкого уровня мотивации для обучения и проведения программы формирования эмоциональной устойчивости. В качестве показателей эмоциональной устойчивости супервайзеров, мы рассматривали наличие адекватной самооценки и эмпатии; волевых качеств: терпимости, целеустремленности, организованности, уверенности; а также способность к самоанализу и саморегуляции.

Одним из признаков профессионализма руководителя является коммуникативная компетентность, которая понимается как уровень развития вербальных и невербальных систем его поведения. К невербальным можно отнести уровень поведенческих реакций, выраженных в самоконтроле и уровень эмоциональной компетентности, выраженный в эмоциональной гибкости, внутренней свободе, уверенности и чувстве собственного достоинства и [21, с. 29]. Эти проблемы можно рассматривать как задачи включенности супервайзера в решение повседневных, но непростых и разноплановых задач.

Чем более важны для индивида потребности, тем интенсивнее тревожность. Л.С. Выготский [12, с.53], описывает аффективные переживания в контексте их воздействия на развитие личности, выделяя среди них продуктивные и непродуктивные. Он утверждал, что вектор аффективного переживания зависит от того, как личность воспринимает и понимает происходящее событие.

Аффективные переживания различаются по вектору (негативные - позитивные), по насыщенности и силе (фрустрация, тревожность, стресс, невроз), по устойчивости (ситуативная тревожность как состояние или личностная тревожность как свойство человека). В. Астапов [6, с. 21] утверждал, что тревога – это ожидание некой опасности. Тревога – это беспредметный страх или состояние, вызванное мыслями, что опасность избежать невозможно. Для того, чтобы снизить тревожность, нужно проанализировать потребности и мотивы личности.

Таким образом, на эмоциональный фон супервайзеров большое влияние оказывает нестабильность их положения, непредсказуемость решений руководства, вся окружающая среда свидетельствует об отсутствии опоры, ведет к высокой личностной и ситуативной тревожности, низкой эмоциональной стабильности, к высокому уровню нейротизма.

1.3. Теоретическое обоснование модели формирования эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании

Методология моделирования длительное время развивалась одновременно и независимо друг от друга, сразу в нескольких научных областях. Не существовало общей классификации и терминологии, только со временем моделирование признается как общепринятый метод научного познания.

Модель – это такой представляемый объект, который в процессе изучения замещает объект-оригинал так, что его непосредственное исследование даёт новые понимания об объекте-оригинале.

Под моделированием подразумевается процесс построения, изучения и воспроизведения моделей. Моделирование непременно включает и построение абстракций, и выводы по аналогии, и создание гипотез.

Процесс моделирования включает 3 компонента:

субъект (исследователь);

объект исследования;

модель исследования.

Моделирование – циклический процесс. Это означает, что за первым четырёхэтапным циклом может последовать второй, третий и т.д. При этом знания об объекте исследования расширяются и уточняются, а исходная модель постепенно достигает совершенства.

Всё множество моделей делится на два больших класса: модели материальные (предметные) и модели идеальные (мысленные). Первые воплощены в каких-либо материальных объектах, имеющих естественное или искусственное происхождение (отобранные в природе или созданные человеком для целей исследования); вторые – являются продуктом человеческого мышления, операции с такими моделями осуществляются в сознании человека.

Первая ступень моделирования - целеполагание. По мнению А.В. Шестаковой, дерево целей – это поэтапная, созданная по определенному принципу, последовательная совокупность общих целей какой-либо программы, плана, в которой основной является центральная цель; затем соподчиненные ей подцели первого, второго и следующих уровней [63, с. 23].

Само «дерево» представляет из себя иерархическую лестницу, полученную путем расчленения общей цели на подцели, а их на более детализированные элементы, так называемые подцели низлежащих уровней или, начиная с определенного уровня – функциями [49, с.67].

Рассмотрим алгоритм построения «дерева целей»:

1. Выработка генеральной цели;
2. Формирование генеральной цели на подцели (подцели 1-го уровня);
3. Деление подцелей 1-го уровня на подцели 2-го уровня;
4. Распределение подцелей 2-го уровня на детализированные элементы [39 с.34].

Ниже рассмотрим «дерево целей» формирования эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании.

Далее рассмотрим дерево целей в соответствии, с которым строится диссертационное исследование (рисунок 1).

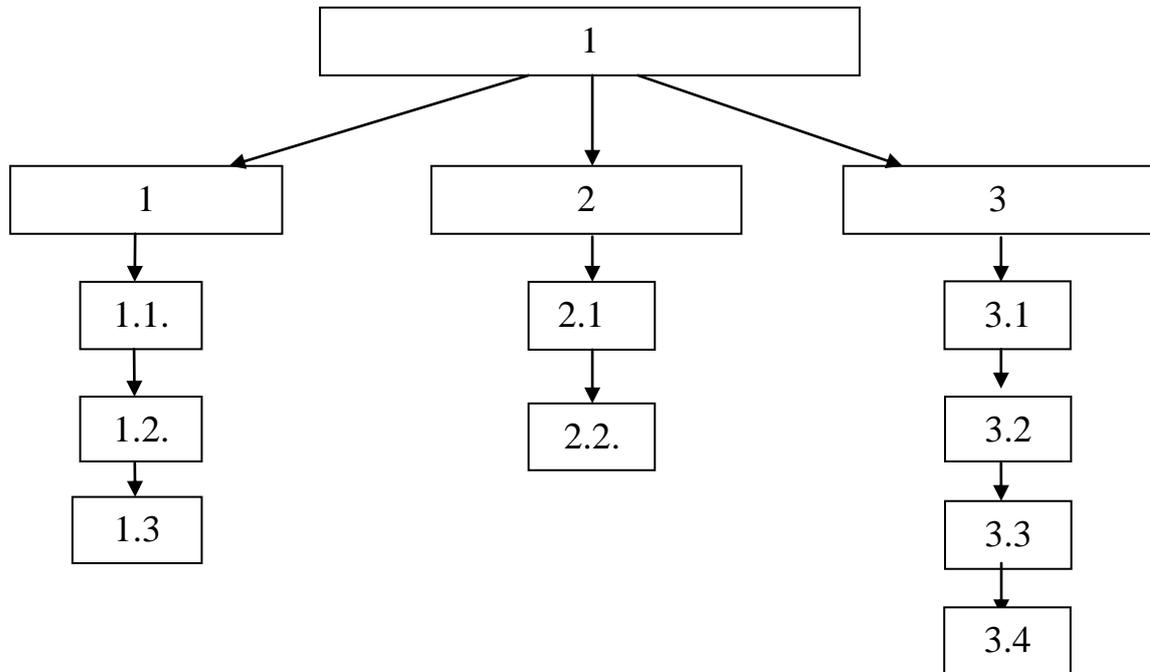


Рисунок 1. «Дерево целей» - формирование эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании

Генеральная цель – теоретически обосновать и экспериментально проверить эффективность реализации программы формирования эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании

1. Изучить теоретические аспекты исследования формирования эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании.

1.1. Исследовать проблему эмоциональной устойчивости в научных исследованиях.

1.2. Выявить психологические особенности эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании.

1.3. Дать теоретические обоснования модели формирования эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании.

2. Провести опытно-экспериментальное исследование эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании.

2.1. Определить этапы, методы и методики исследования.

2.2. Охарактеризовать выборку и анализ результатов констатирующего эксперимента.

3. Проанализировать результаты опытно-экспериментального исследования по формированию эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании.

3.1. Организовать и провести программу формирования эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании.

3.2. Проанализировать результаты формирующего эксперимента.

3.3. Выработать рекомендации по формированию эмоциональной устойчивости для руководящего состава.

3.4. Разработать технологическую карту внедрения результатов исследования в практику.

В целеполагании осуществляется постановка генеральной цели и иерархии подцелей (дерева целей), в соответствии с поставленными задачами исследования. Руководствуясь целеполаганием, мы осуществим процесс моделирования. Под моделированием предполагается процесс построения, исследования и применения моделей. В моделировании осуществляется построение абстракций и научных гипотез, анализ аналогии. [47, с.80]. Удобство использования метода моделирования в том, что метод позволяет исследовать объекты или проблемы этих объектов, в то время как другие методы познания требуют много временных и прочих затрат.

Моделирование - это метод исследования объектов познания на их собственных моделях, воспроизведение и исследование моделей реальных предметов, явлений для выявления способов улучшения их показателей, вариативности их построения, рассмотрение путей их развития и т.п. [47, с.57]. Для более наглядного представления процесса развития была составлена типовая процессная модель формирования эмоциональной

устойчивости у супервайзеров торговой компании, рисунок 2. Моделирование удобно для всестороннего анализа ситуации; способно выявить приоритетность; позволяет выстроить множество вариантов решений задач; выявить зоны развития; выработать адекватную модель управления.

Цель модели формирования эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании: Сформировать эмоциональную устойчивость у супервайзеров торговой компании. Теоретико-методологические основы модели формирования: системный, деятельностный и поуровневый.

Модель предполагает 5 этапов формирования эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании:

1. Теоретический этап.

Цель: теоретически обосновать модель формирования эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании

Методы: анализ, синтез, целеполагание, моделирование, классификация, обобщение

2. Диагностический этап.

Цель: исследовать особенности эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании

Методы и методики: констатирующий эксперимент, тестирование по методикам: Опросник «ЕРІ» Г.Айзенк, (форма А); методика «16-ти-факторный личностный опросник» (фактор С) Р. Кеттелл; «Методика на выявление личностной и ситуативной тревожности» Ч.Д. Спилбергер (адаптация Ю.Л.Ханина).

3. Формирующий этап.

Цель: формирование у супервайзеров торговой компании познавательного, эмоционального и волевого компонентов эмоциональной устойчивости.

Методы: тренинг, лекции. Формы: упражнения, кейс-стади, мозговой ролевые игры, деловые игры, ситуационные игры

4. Аналитический этап.

Цель: анализ результатов опытно-экспериментального исследования по формированию эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании.

Методы: эксперимент, тестирование. Методики (Опросник «ЕРІ» Г.Айзенк, (форма А); методика «16-ти-факторный личностный опросник» (фактор С) Р. Кеттелл; «Методика на выявление личностной и ситуативной тревожности» Ч.Д. Спилбергер (адаптация Ю.Л.Ханина). Методы математической статистики критерий Т Вилкоксона.

5. Результативный этап.

Цель: сформировать эмоциональную устойчивость у супервайзеров торговой компании.

Данная модель является основой программы формирования эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании. В модель входят следующие компоненты эмоциональной устойчивости:

- когнитивный компонент, раскрывающий понятия, закономерности и условия формирования эмоциональной устойчивости, в связи с усовершенствованием познавательной активности;
- эмоциональный компонент, включающий в себя: знакомство со способами саморегуляции, познание своих психо-эмоциональных особенностей;
- волевой компонент: знание способов формирования интернального локус-контроля, повышение уровня личной ответственности [17, с. 5].

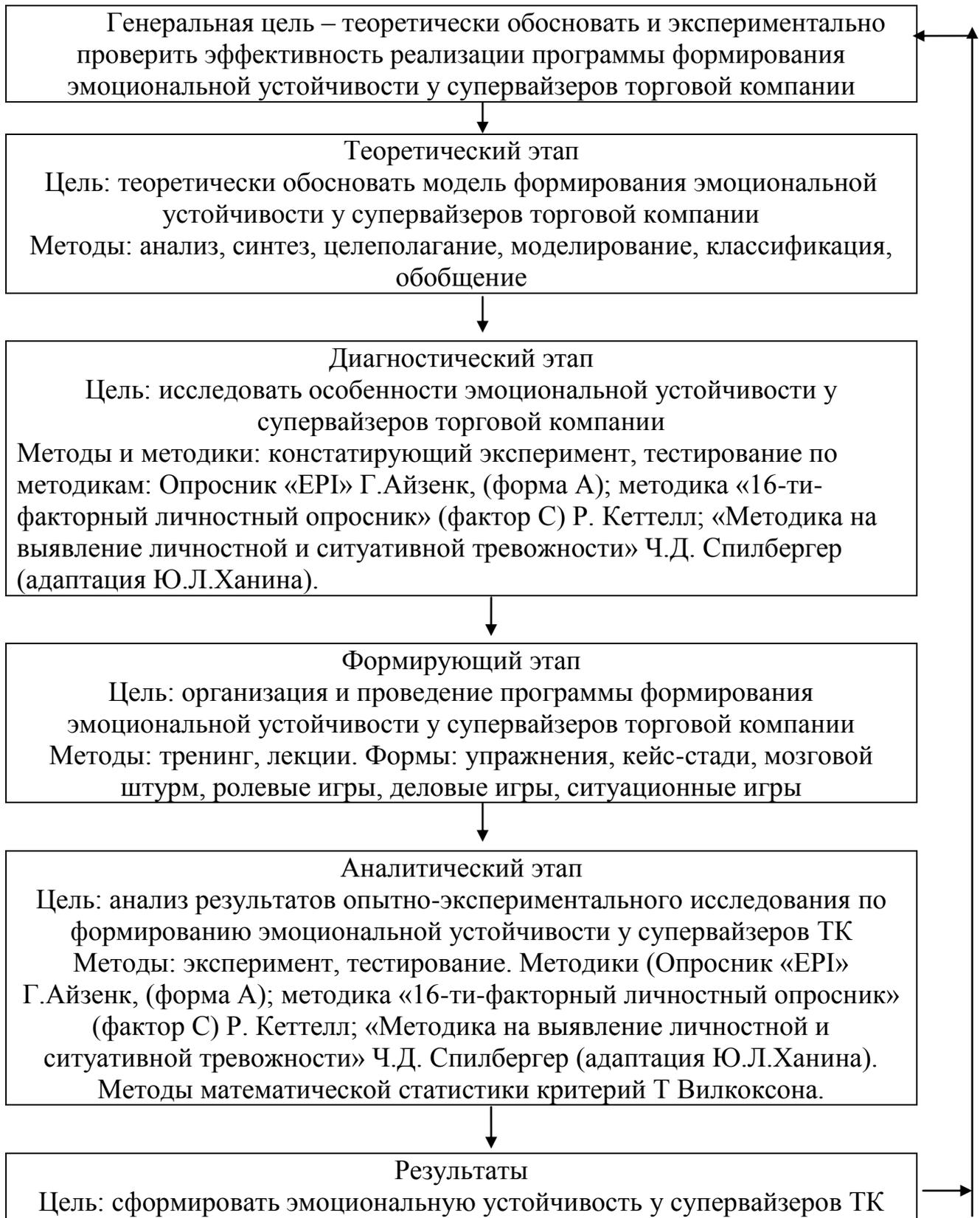


Рисунок 2 – Модель формирования эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании

Таким образом, мы теоретически обосновали модель формирования эмоциональной устойчивости торговой компании. Сформулировали генеральную цель модели, сконструировали «дерево» целей с задачами и подзадачами, выделили 4 этапа модели формирования.

Выводы по 1 главе

В результате, представленные теоретические основы исследования эмоциональной устойчивости позволяют нам утверждать, что проблема исследования эмоциональной устойчивости имеет лишь теоретические обоснования и не была предметом глубокого эмпирического исследования. В связи с этим возникает противоречие между необходимостью исследований эмоциональной устойчивости с ее недостаточной теоретической и практической разработанностью. Как показал анализ научной психолого-педагогической литературы, эмоциональная устойчивость, с точки зрения названных большинства авторов, характеризуется эмоциональной невозмутимостью, невпечатлительностью, т. е. нереагированием человека на эмоциогенные раздражители, ситуации. Нами было подробно описаны и рассмотрены теоретические аспекты исследования эмоциональной устойчивости в работах других авторов. Мы определились с понятием эмоциональной устойчивости, а также с ее компонентами.

Мы выяснили, что эмоциональная устойчивость определяется как качество личности, характеризующееся единством следующих компонентов: мотивационного, эмоционального, волевого, интеллектуального.

В своей работе мы определились с объектом, предметом и целью исследования. Выдвинули гипотезу и определились с задачами.

Мы теоретически обосновали модель формирования эмоциональной устойчивости торговой компании. Сформулировали генеральную цель модели, сконструировали «дерево» целей с задачами и подзадачами, выделили 4 этапа модели формирования.

Глава II. Организация опытно-экспериментального исследования формирования эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании

2.1. Этапы, методы и методики исследования

Наше исследование по формированию эмоциональной устойчивости супервайзеров имеет следующие этапы:

1. Поисково-подготовительный: теоретическое изучение психолого-педагогической литературы, подбор методик для проведения констатирующего эксперимента. На этом этапе выполнено изучение литературы по проблеме эмоциональной устойчивости супервайзеров.

2. Опытно-экспериментальный: проведение констатирующего и формирующего эксперимента, обработка результатов. Была проведена психодиагностика испытуемых по 3 методикам (полученные результаты были обработаны, выражены в виде диаграмм и таблиц), проведем формирующий эксперимент, разработаны рекомендации для супервайзеров по формированию эмоциональной устойчивости.

3. Аналитический: повторная диагностика эмоциональной устойчивости, анализ результатов, полученных в ходе исследования. Разработка технологической карты по формированию эмоциональной устойчивости супервайзеров торговой компании.

Для реализации комплекса поставленных задач были использованы следующие методы исследования:

1. Теоретические: анализ психолого-педагогической литературы по проблеме исследования, синтез, классификация, обобщение, моделирование, целеполагание.

2. Эмпирические: констатирующий эксперимент, формирующий эксперимент, тестирование.

Тестирование осуществлялось по следующим методикам:

- Опросник «ЕРІ» Г.Айзенк, (форма А);
- «16-ти-факторный личностный опросник» (фактор С) Р. Кеттелл;
- «Методика на выявление личностной и ситуативной тревожности» Ч.Д. Спилбергер (адаптация Ю.Л.Ханина).

3. Методы математической обработки результатов исследования: критерий Т Вилкоксона.

Охарактеризуем данные методы:

Анализ литературных источников – это метод научного исследования, предполагающий операцию мысленного или реального расчленения целого (вещи, свойства, процесса или отношения между предметами) на составные части, выполняемая в процессе познания или предметно-практической деятельности человека [56, с. 34] .

Анализ - это мысленное расчленение предмета или явления на образующие их части, т. е. выделение в них отдельных частей, признаков и свойств [56, с. 34].

Синтез - это мысленное соединение отдельных элементов, частей и признаков в единое целое. Анализ дает знание отдельных элементов, а синтез, опираясь на результаты анализа, объединяя эти элементы, обеспечивает знание объекта в целом. Методология системного подхода к конструированию организационных систем управления позволяет во главу угла поставить конкретную цель деятельности и совокупность системных задач.

Методология анализа и синтеза включает следующие этапы:

Уясняются задачи, поставленные руководителем, и определяется цель функционирования системы [29. с. 45].

Определяется подсистема задач, которые необходимо выполнить для того, чтобы обеспечить наиболее успешное достижение цели; подсистемы мероприятий, обеспечивающих выполнение каждой из задач; технология выполнения мероприятий, обеспечивающих решение каждой из задач;

факторы внешней и внутренней среды, влияющие на функционирование системы, выполнение мероприятий и задач; требуемые виды ресурсов; количество и качество наличных ресурсов; порядок выполнения мероприятий с учетом технологических и ресурсных ограничений.

Классификация – это мысленное распределение предметов на классы в соответствии с наиболее существенными признаками. Для проведения классификации необходимо уметь анализировать материал, сопоставлять (соотносить) друг с другом отдельные его элементы, находить в них общие признаки, осуществлять на этой основе обобщение, распределять предметы по группам на основании выделенных в них и отраженных в слове – названии группы – общих признаков. Таким образом, осуществление классификации предполагает использование приемов сравнения и обобщения.

Обобщение – это мысленное объединение предметов и явлений по их общим и существенным признакам [25, с. 67].

Овладеть приемами обобщения и классификации в полном объеме дошкольники пока не в состоянии. Ему еще трудно освоить необходимые для этого элементы формальной логики. Однако некоторым умениям, необходимым для овладения этими приемами, научить его можно. Например, у него можно сформировать следующие умения: Относить конкретный объект к заданному взрослому классу и, наоборот, конкретизировать заданное взрослому общее понятие через единичные (действие отнесения).

Целеполагание – это своеобразная первичная стадия управления, которая предусматривает постановку главной цели или комплекса целей, соответствующих назначению, стратегическим инструкциям (стратегическое целеполагание) и характером задач, которые нужно разрешить.

Педагогическое целеполагание может быть условно представлено в общем виде следующими этапами:

- 1) диагностика воспитательного процесса, анализ результатов предыдущей совместной деятельности участников работы;

- 2) моделирование педагогами воспитательных целей и задач, возможных результатов;
- 3) организация коллективного целеполагания, совместной целеполагающей деятельности педагогов, учащихся, родителей;
- 4) уточнение педагогами воспитательных целей и задач, внесение корректив в первоначальные замыслы, составление программы педагогических действий по их реализации с учетом предложений детей, родителей и прогнозируемых результатов.

Эмпирические методы:

Констатирующий эксперимент.

Эксперимент – метод, направленный на выявление причинно-следственных зависимостей, характеризующийся построением оптимальных условий для изучения определенных явлений, а также целенаправленным и контролируемым изменением этих условий.

Констатирующий эксперимент – метод констатации связей, складывающихся в ходе развития психики, относительно независимых от обучения и воспитания [26, с. 778].

Констатирующий эксперимент – это разновидность естественного эксперимента, отличительная особенность которого состоит в том, что психические явления (составляющие предмет изучения) не только вызываются, но и формируются (создаются) в условиях опыта.

Тестирование - метод психологической диагностики, использующий стандартизированные вопросы и задачи (тесты), имеющие определенную шкалу значений. Применяется для стандартизированного измерения индивидуальных различий [26, с. 77].

Опросник «ЕРІ» Г.Айзенк, (форма А). Методика проводит оценку обследуемых по двум шкалам: экстраверсии-интроверсии и нейротизма, имеет шкалу оценки искренности ответов. Показатель нейротизма описывает человека со стороны его эмоциональной устойчивости (стабильности). Данный показатель биполярен и образует шкалу, на одном полюсе которой

находятся люди с чрезвычайно развитой эмоциональной устойчивостью, прекрасной адаптированностью, а на другом конце находится чрезвычайно нервный, неустойчивый и плохо адаптированный тип (полный текст методик в приложении).

«Методика на выявление личностной и ситуативной тревожности» Ч.Д. Спилбергер (адаптация Ю.Л.Ханина). Единственная методика, позволяющая дифференцированно измерять тревожность и как личное свойство, и как состояние, т.е ситуативную и личную тревожность.

16-ти-факторный личностный опросник (фактор С) Р. Кеттелл. Основой теста является факторный анализ личности. В результате исследования с помощью данного опросника личность описывается 16-ю фундаментально независимыми и психологически содержательными факторами. Каждый фактор имеет условное название и предполагает устойчивую вероятностную связь между отдельными чертами личности. Форма С содержит 105 вопросов и является наиболее удобной для группового применения. Эмоциональная устойчивость (сила «Я») оценивается фактором «С» (полный текст методик в приложении).

Методы математической обработки результатов исследования: критерий Т Вилкоксона. С целью количественной обработки эмпирических данных применялся метод описательной статистики, Т- критерий Вилкоксона. Т-критерий Вилкоксона применяется для сопоставления показателей, измеренных в двух разных условиях на одной и той же выборке испытуемых. Он позволяет установить не только направленность изменений, но и их выраженность. С его помощью определяется, является ли сдвиг показателей в одном направлении более интенсивным, чем в другом [78, с. 22].

Таким образом, в ходе исследования эмоциональной устойчивости супервайзеров торговой компании, последовательно применялись поисково-подготовительный, опытно-экспериментальный и аналитический этап. Для достижения цели исследования применялись теоретические, эмпирические,

психодиагностические, методы, методы активного социально-психологического обучения и математические методы обработки эмпирических данных. Применялись стандартизированные и высокоформализованные психодиагностические методики.

2.2. Характеристика выборки и анализ результатов констатирующего исследования

Исследование проводилось на базе учебного центра «Перспектива». Исследуемая выборка составила 10 чел., в возрасте от 25 до 40 лет, со стажем работы в торговой компании от 3 до 5 лет, женского и мужского пола.

Основными задачами супервайзеров являются: контроль за деятельностью нескольких (от 5 до 17) магазинов, подбор и обучение персонала. Целью деятельности супервайзеров является выполнение плана по продажам.

Супервайзеры из исследуемой выборки имеют различный управленческий опыт, стаж и разные профессиональные категории от 1 до 3. характер. Общий психологический климат в каждом отдельном коллективе довольно напряженный, это связано с неусыпным контролем за деятельностью подчиненных и нескрываемым страхом перед начальством. В целом, их можно охарактеризовать как работоспособных, ответственных и дисциплинированных. Но при предварительном собеседовании и групповых обучающих занятиях было отмечено, что участники мало проявляют инициативы в заданиях и упражнениях и во всем действуют с оглядкой. Поскольку занятия проводились в течение года, в беседах удалось выяснить причины такого поведения: супервайзеры подвергались значительным санкциям в случае принятия самостоятельных решений. Таким образом, они чувствуют себя лишь дисциплинарным инструментом.

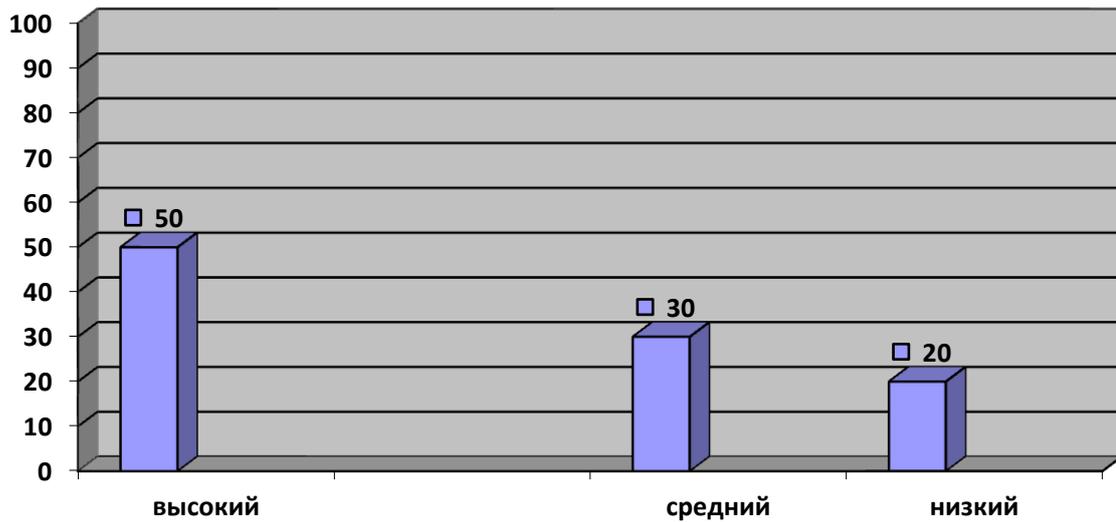
На этапе исследовательской работы участники испытывали значительное доверие по отношению к психологу-исследователю, это связано с установившимися ранее доверительными отношениями. После того, как супервайзеры были оповещены о цели исследования и возможной ценности для каждого участника процесса, они проявили большую заинтересованность. Исследование проходило в учебных классах, специально оборудованных для проведения обучающих мероприятий, аттестаций. В обязанности супервайзера также входит развитие и обучение линейного персонала, проведение собеседований и тестирование. Исходя из этого, они проявили интерес к методикам, тщательно заполняли тесты и высказывали пожелание узнать их описание.

Исследовательский этап мотивировал их и дальше изучать свойства своей личности, самостоятельно их корректировать, а также посещать тренинговые и лекционные занятия.

На констатирующем этапе эксперимента проводилась диагностика эмоциональной устойчивости сотрудников. Для оценки эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании были выбраны следующие методики. 1. Личностный опросник ЕРІ Г.Ю.Айзенка (адаптация А.Г. Шмелев). 2. Опросник Р.Б. Кеттелла (форма С). 3. Исследование тревожности (Ч.Д. Спилбергер, адаптация Ю.Л. Ханин). Описание вышеперечисленных методик приведено в приложении 1.

Исследование по данным методикам проводилось в ноябре 2018 года. Результаты первичного исследования приведены в приложении 2.

Результаты исследования по методике Опросник «ЕРІ» Г. Айзенка представлены ниже.



кол-во испытуемых в %

уровень нейротизма

Рисунок 3. Результаты исследования по методике Опросник «ЕРІ» Г.Айзенк, (форма А)

Результаты по методике «ЕРІ» Г.Айзенка, (форма А) показали, что у 50%, (5 человек) преобладает высокий уровень нейротизма, что говорит о низкой сопротивляемости стрессам и отсутствии механизмов регулирования эмоционального состояния. Данный уровень характеризуется сильной восприимчивостью человека к внешне происходящим событиям. Отрицательные эмоции, неприятные ощущения возникают в связи с негативно окрашенными событиями, пессимистичной настроенностью и неадаптированностью личности.

Низкий уровень нейротизма в исследуемой выборке выявлен у 2 человек (20%). Для данного уровня характерна чрезвычайная устойчивость, зрелость и прекрасная адаптированность.

Средний уровень нейротизма обнаружен у 3 обследованных (30%), для них также характерна устойчивость к внешним воздействиям, но при этом они более чувствительны и эмоциональны.

Нейротизм – это личностная черта человека, которая проявляется в беспокойстве, тревожности и эмоциональной неустойчивости. Нейротизм в психологии это индивидуальная переменная, которая выражает особенности

нервной системы (лабильность и реактивность). Те люди, у которых высокий уровень нейротизма, под внешним выражением полного благополучия скрывают внутреннюю неудовлетворенность и личные конфликты. Они реагируют на всё происходящее чересчур эмоционально и не всегда адекватно к ситуации.

Можно с уверенностью сказать, что подобные результаты были предсказуемы, т.к. супервайзеры всегда находятся в состоянии стресса. Даже во время нашего исследования и обучений им приходили сообщения с новыми распоряжениями, невыполнение которых каралось незамедлительно увольнением или большим штрафом.

Результаты по методике на выявление личностной и ситуативной тревожности Ч.Д. Спилбергера представлены на рис. 4.

.кол-во испытуемых в %

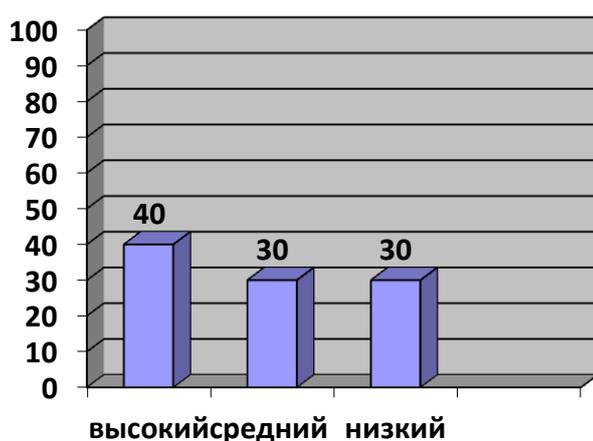


Рисунок 4. Результаты исследования ситуативной тревожности по «Методике на выявление личностной и ситуативной тревожности» Ч.Д. Спилбергер (адаптация Ю.Л.Ханина)

Результаты исследования ситуативной тревожности показали, что у 40% испытуемых (4 человек) наблюдается высокая ситуативная тревожность. 30% (3 человека) отличились средней и 30% (3 человека) – низкой ситуативной тревожностью.

Состояние реактивной (ситуационной) тревоги возникает при попадании в стрессовую ситуацию. Поведение тревожного человека характеризуется субъективным дискомфортом, напряженностью,

беспокойством и вегетативным возбуждением. Естественно, это состояние отличается неустойчивостью во времени и различной интенсивностью в зависимости от силы воздействия стрессовой ситуации. Таким образом, значение итогового показателя по данной подшкале позволяет оценить не только уровень актуальной тревоги испытуемого, но и определить, находится ли он под воздействием стрессовой ситуации и какова интенсивность этого воздействия на него.

При интерпретации показателей можно использовать следующие ориентировочные оценки тревожности:

до 30 баллов – низкая,

31 - 44 балла - умеренная;

45 и более - высокая.

При анализе результатов надо иметь в виду, что общий итог по каждой из подшкал может быть в диапазоне от 20 до 80 баллов.

Личности, относимые к категории высокотревожных, склонны воспринимать угрозу своей самооценке и жизнедеятельности в обширном диапазоне ситуаций и реагировать весьма выраженным состоянием тревожности. Если психологический тест выражает у испытуемого высокий показатель личностной тревожности, то это дает основание предполагать у него появление состояния тревожности в разнообразных ситуациях, особенно когда они касаются оценки его компетенции и престижа.

Ниже представлены результаты исследования личностной тревожности по «Методике на выявление личностной и ситуативной тревожности» Ч.Д. Спилбергер (адаптация Ю.Л.Ханина) (рисунок 5.)

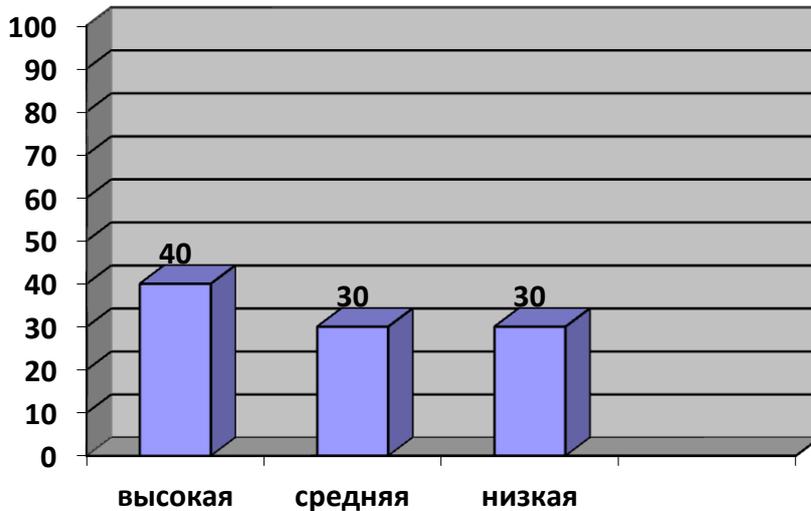
КОЛ-ВО ИСПЫТУЕМЫХ В %

Рисунок 5. Результаты исследования личностной тревожности по «Методике на выявление личностной и ситуативной тревожности» Ч.Д. Спилбергер (адаптация Ю.Л.Ханина)

Результаты исследования личностной тревожности показали, что у 40% испытуемых (4 человек) наблюдается высокая личностная тревожность. 30% (3 человека) отличились средней и 30% (3 человека) – низкой личностной тревожностью.

Результаты исследования свидетельствуют о том, что у высокотревожных испытуемых присутствуют два вида тревожности одновременно. Испытуемые с низким уровнем ситуативной тревожности также показали устойчивые невысокие показатели.

Личностная тревожность представляет собой конституциональную черту, обуславливающую склонность воспринимать угрозу в широком диапазоне ситуаций. При высокой личностной тревожности каждая из этих ситуаций будет обладать стрессовым воздействием на субъекта и вызывать у него выраженную тревогу. Очень высокая личностная тревожность прямо коррелирует с наличием невротического конфликта, с эмоциональными и невротическими срывами и психосоматическими заболеваниями.

Лицам с высокой оценкой тревожности следует формировать чувство уверенности и успеха. Им необходимо смещать акцент с внешней

требовательности, категоричности, высокой значимости в постановке задач на содержательное осмысление деятельности и конкретное планирование по подзадачам.

Для низкотревожных людей, напротив, требуется пробуждение активности, подчеркивание мотивационных компонентов деятельности, возбуждение заинтересованности, высвечивание чувства ответственности в решении тех или иных задач.

Сопоставление результатов по обеим подшкалам дает возможность оценить индивидуальную значимость стрессовой ситуации для испытуемого. Шкала Спилбергера в силу своей относительной простоты и эффективности широко применяется в клинике с различными целями: определение выраженности тревожных переживаний, оценка состояния в динамике и др.

Результаты исследования показали, что большинство супервайзеров обладают высокой и ситуативной, и личностной тревожностью – их 30% - 3 человека, у 40%, 4 человека характеризуются средним и низким уровнем ситуативной и личностной тревожности. Это обусловлено высокой степенью ответственности и загруженности супервайзеров, наличием страха увольнения и наказания, а также высококонфликтной среды со сниженным стилем общения. На основании этих данных можно предположить, что супервайзеры нуждаются в снижении уровня ситуативной и личностной тревожности.

Ниже представлены результаты исследования по методике «16-ти-факторный личностный опросник» (фактор С) Р. Кеттелл.

кол-во испытуемых в %

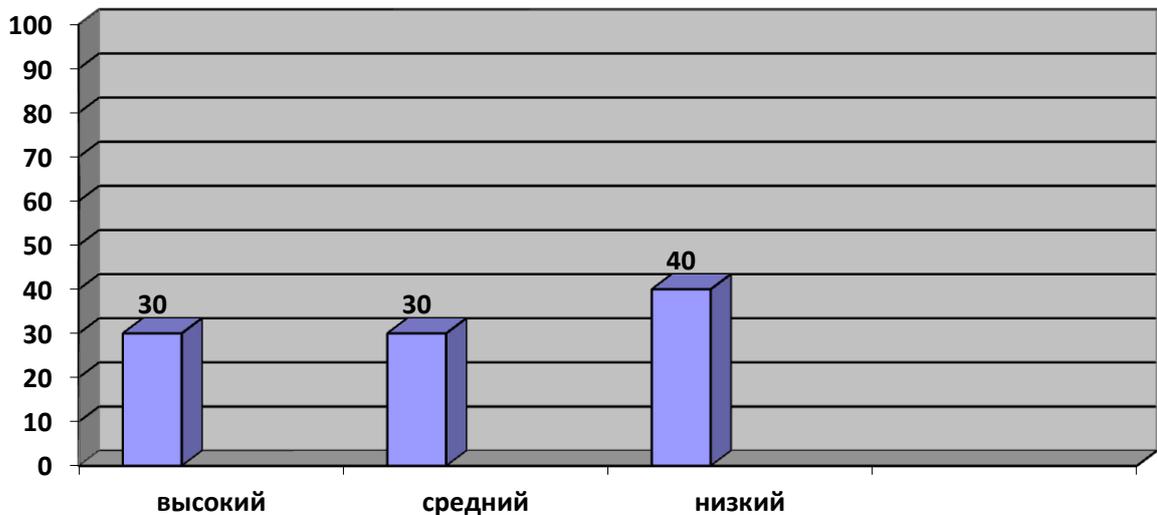


Рисунок 6. Результаты исследования эмоциональной устойчивости по методике «16-ти-факторный личностный опросник» (фактор С) Р. Кеттелл.

Результаты исследования показали, что высокий уровень эмоциональной стабильности наблюдается у меньшинства из группы - 3 человек (30%). Средний уровень также у 30%, что составляет 3 человека, низкий уровень эмоциональной стабильности наблюдается у 40% испытуемых, что соответствует количеству 4 человек.

Данный уровень определяют высокие показатели фактора (С+) который отражает эмоциональную устойчивость, умение управлять своими эмоциями, настроением, зрелость личности, постоянство ее интересов, уверенность в себе, реалистичное восприятие жизни, настойчивость и упорство в достижении целей. Этот фактор характеризует динамическое обобщение и зрелость эмоций в противоположность нерегулируемой эмоциональности. Психологи пытались описать этот фактор как эго-силу и эго-слабость. Согласно методике Кеттелла, личность с полюсом С- легко раздражается из-за тех или иных событий или людей, не удовлетворена жизненными ситуациями, собственным здоровьем, кроме того, это личность безвольная. Однако такая интерпретация достаточно ортодоксальна, поскольку здесь не учитывается пластичность эмоциональной

сферы. Люди с высокой оценкой по фактору С+ чаще являются лидерами, чем те, чьи показатели по этому фактору ближе к полюсу С-. С другой стороны, у руководящего состава диапазон показателей по фактору С широк; некоторым из них присущи низкие значения по этому фактору (возможно, здесь сказывается реакция усталости и озабоченность при стрессе).

Установлено, что людям с высокой и средней оценкой по фактору С свойственны и более высокие моральные качества.

В целом фактор имеет генетическое происхождение и направлен на измерение эмоциональной стабильности; он в большой степени соотносится с понятиями слабой и сильной нервной системы (по И.П.Павлову).

Профессиями, требующими преодоления стрессовых ситуаций (руководители, летчики, спасатели и т. д.), должны владеть индивидуумы с высокими оценками по фактору С. В то же время в профессиях, где не требуется быстрого принятия решений, эмоциональной стабильности и где можно решать вопрос самому (художники, почтальоны и т. д.), можно иметь и низкие оценки по этому фактору

Высокие оценки по фактору 7-12 баллов свойственны лицам, смело смотрящим в лицо фактам, постоянным в своих планах и привязанностях, не поддающимся случайным колебаниям настроения. Эмоциональная устойчивость, выдержанность; человек эмоционально зрелый, спокойный, устойчив в интересах, работоспособный, может быть ригидным, ориентирован на реальность.

На события такие люди смотрят серьезно и реалистично, хорошо осознают требования действительности, не скрывают от себя собственных недостатков, отличаются высоким уровнем социальной адаптации.

Средний уровень эмоциональной стабильности выявлен у 3 человек (30%). Средние значения по фактору С диагностируются у испытуемых в диапазоне от эмоционально устойчивых, трезво оценивающих действительность, активных, зрелых до чувствительных, легко расстраивающихся и, в общем, эмоционально менее устойчивых, однако

способных контролировать собственные эмоции и проявлять их в социально приемлемой форме.

Низкий уровень эмоциональной стабильности в исследуемой выборке является преобладающим и составляет 40% - 4 человека. Их показатели - от 0 до 6 стенов, что говорит об эмоциональной неустойчивости, импульсивности; человек находится под влиянием чувств, переменчив в настроениях, легко расстраивается, неустойчив в интересах. Низкая толерантность по отношению к фрустрации, раздражительность, утомляемость.

1-3 стена – имеется низкий порог в отношении фрустрации, изменчивый и пластичный, избегающий требований действительности, невротически утомляемый, раздражительный, эмоционально возбудимый, имеющий невротическую симптоматику (фобии, нарушения сна, психосоматические расстройства). Низкий порог свойствен всем формам невротических и некоторым психическим расстройствам.

4 стена – чувствительный, эмоционально менее устойчивый, легко расстраивается.

7 стенов – эмоционально устойчивый, трезво оценивающий действительность, активный, зрелый.

8-10 стенов – эмоционально зрелый, устойчивый, невозмутимый. Высокая способность к соблюдению общественных моральных норм. Иногда смиренная покорность перед нерешенными эмоциональными проблемами. Хороший уровень «С» позволяет адаптироваться даже при психических расстройствах.

Таким образом, проанализировав результаты констатирующего эксперимента, можно сделать вывод, что в большинстве своем супервайзеры не способны управлять своим эмоциональным состоянием и владеть приемами саморегуляции. Исходя из полученных результатов, можно сделать вывод, что супервайзеры нуждаются в процессе формирования эмоциональной устойчивости, предполагающей снижение уровня

нейротизма, повышение уровня эмоциональной устойчивости и коррекцию уровня личностной и ситуативной тревожности. Программа должна учитывать низкие показатели эмоциональной устойчивости и быть направлена на повышение уровня знаний теории и практики управления эмоциональным состоянием.

Выводы по 2 главе.

Мы определили этапы, методы и методики нашего опытно-экспериментального исследования, согласовали последовательность в данных этапах, точность в выборе методов и методик исследования, что позволило нам произвести не только анализ гипотез психолого-педагогической литературы, но и эмпирически исследовать особенности проявления эмоциональной устойчивости у супервайзеров. Осуществили характеристику выборки и анализ результатов констатирующего исследования. Также мы описали результаты, полученные в ходе констатирующего эксперимента.

В ходе исследования эмоциональной устойчивости супервайзеров последовательно реализовывались поисково-подготовительный, опытно-экспериментальный и контрольно-обобщающий этапы. Для достижения цели исследования применялись теоретические, эмпирические, психодиагностические, методы, методы активного социально-психологического обучения и количественные методы обработки эмпирических данных. Применялись стандартизированные и высокоформализованные психодиагностические методики. Исходя из полученных данных, можно определить основные направления содержания программы повышения эмоциональной устойчивости супервайзеров, необходимо сосредоточиться на получении сдвига высокого уровня нейротизма, ситуативной тревожности, и уровня эмоциональной стабильности, нервно-

психической устойчивости в сторону высокого. Предполагается, что разработка и реализация программы формирования эмоциональной устойчивости позволит изменить данные показатели и положительно отразится на эффективности решения профессиональных задач, сформирует новые когнитивные стратегии реагирования на напряженные и стрессовые ситуации, повысит уровень поведенческой регуляции, адекватность самооценки и оценки окружающей действительности у супервайзеров.

Опираясь на эти данные, мы рекомендовали провести обучающие мероприятия, формирующие перечисленные компетенции.

Результаты исследования могут способствовать повышению уровня знаний руководителей в области эмоционального лидерства и формирования навыков эмоциональной устойчивости у супервайзеров как гаранта обеспечения устойчивости организации.

Глава III. Опытнo-экспериментальное исследование по формированию эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании

3.1. Программа формирования эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании

Для формирования эмоциональной устойчивости супервайзеров, была разработана программа, направленная на устранение высокого уровня нейротизма, ситуационной и личностной тревожности, а также на повышение уровня эмоциональной стабильности. Программа была создана также для устранения нежелательных эмоциональных и поведенческих проявлений в поведении супервайзеров, а также на формирование у них новых навыков эмоционального реагирования и конструктивного поведения.

При разработке программы, мы опирались на работы В.П. Шейнова, Ж. В. Завьяловой, И.П. Ильина и прочих авторов [73,30,31].

В психологии и управлении персоналом термин «тренинг» обычно связывают не с любыми упражнениями (тренировкой), а с комплексом упражнений, осуществляемых по специальной методике, разработанной на научной основе [73, 11].

В рамках данного тренинга была разработана методика, с использованием идеи П.Я. Гальперина о поэтапном формировании действий и понятий, идеи развивающего обучения, идеи Л.С. Выготского о зоне ближайшего и актуального развития.

Целью тренинга в общем смысле всегда является некоторое изменение в участниках тренинга. Моделируя ситуацию в группе, тренер создает условия для получения участниками опыта проживания этих ситуаций. В него включаются и когнитивные схемы, «пространство виденья» участников, разделяемые ими ценности, их установки и социальные представления, наработанные поведенческие стереотипы, их осознаваемые и неосознаваемые

мотивы [38, с.23]. Осознание и рефлексия этого опыта позволяет участникам достигнуть изменений, которые являются целью тренинга. Но для того, чтобы нужные изменения произошли в участниках, необходимо при проведении и конструировании тренинга выполнение определенных условий [38, с. 35]. Эти условия реализуются благодаря использованию психотехник.

Цель программы: формирование эмоциональной устойчивости супервайзеров торговой компании

Задачи программы:

1. Повысить уровень знаний о способах саморегуляции.
2. Изучить и осознать особенности своей эмоциональной устойчивости;
3. Выявить причины эмоционального стресса;
4. Сформировать знания о компонентах эмоциональной устойчивости; осознать собственные иррациональные установки, способствующие эмоциональной неустойчивости;
5. Привить умения самодиагностики;
6. Развить адекватное восприятие стрессовых ситуаций;
7. Освоить навыки профессионального общения и способов решения конфликтов;
8. Обучить методу позитивного мышления;
9. Сформировать знания о способах регуляции эмоциональных состояний.

Обучение и развитие супервайзеров проводится 1 раз в 3 месяца, темы занятий – самые разные. Лекции по продуктам, которые реализуется в торговой компании, также 8-часовые тренинги по конфликтологии, управлению персоналом, тайм-менеджменту, по продажам, техникам НЛП, мотивации персонала, командообразованию.

Недавно в компании, по запросу супервайзеров, появился новый тренинг - «стресс-менеджмент», где участники знакомятся с понятием стресс, его видами и способами саморегуляции. Но, как и ожидалось, одного дня для выработки четкой стратегии борьбы со стрессом, недостаточно.

Поскольку обучение в компании, как уже отмечалось, идет довольно активно, супервайзеры смогли достаточно много узнать про особенности своей личности, сильные и слабые стороны в поведении и эмоциональном реагировании. Поэтому программа формирования планировалась с более глубоким, системным подходом.

Для формирования эмоциональной устойчивости использовались методы активного социально-психологического обучения.

Групповая дискуссия - это вид методов активного социально-психологического обучения, основанный на организационной коммуникации группы в процессе решения различных задач. По процедуре проведения групповая дискуссия представляет собой процесс диалогического общения участников, в ходе которого происходит разрешение теоретико-практических проблем и развитие практического опыта совместного участия в их обсуждении. Психологический механизм использования дискуссии состоит в том, что благодаря принципу обратной связи и профессионализму психолога каждый участник получает возможность, сопоставив и уточнив противоположные позиции, увидеть различные пути решения одной и той же проблемы, а также разницу в интерпретации и воспроизведении одних и тех же ситуаций разными людьми [19, с.25].

Ролевая игра – это интерактивный метод, достигающий психокоррекционного эффекта за счет интенсивного межличностного общения и проигрывания социальных ролей в условиях игровой имитации реальных или вымышленных ситуаций. А.К. Быков и Н.Ю. Хрящева отмечают, что ролевая игра дает возможность обучающемуся проявить свою индивидуальность, обрести эмоциональный опыт взаимодействия с другими людьми в различных ситуациях, установить связь между своим поведением и поведением других на основе анализа переживаний, поэкспериментировать с новыми моделями поведения [цит. 44]. В процессе ролевой игры проигрываются беспокоящие ситуации, прорабатываются непростые эмоциональные состояния.

Психогимнастика – это комплекс письменных и устных, вербальных и невербальных психологических упражнений игрового характера, способствующих эффективному проведению социально-психологического тренинга. Эти упражнения могут быть специализированными, воздействующие преимущественно на ту или иную психическую характеристику или интегративными, оказывающие более генерализованное воздействие. Они позволяют использовать для осознания переживания проблемы разные уровни психического отражения, что в итоге расширяет возможность восприятия и осознания одной и той же ситуации [19, с. 97- 98]. Средством психологической коррекции и развития эмоциональной устойчивости личности выступили следующие приемы и техники. Самомониторинг эмоциональных состояний используется в целях выявления и произвольного преодоления эмоциональной напряженности. Его суть заключается в поощрении открытого высказывания клиентом своих чувств. Структура занятий программы формирования эмоциональной устойчивости:

Каждое тренинговое занятие программы устойчивости у супервайзеров торговой компании состоит из трех частей:

Вводная часть, которая включает в себя цель и задачи дня, постановку проблемы и упражнения на активизацию. Основная часть, включающая мини-лекции, кейс-стади, ролевые игры, мозговые штурмы и другие методы обучения. Заключительная часть – так называемый шеринг дня, где группа подводит итоги.

В вводной части тренинга происходит знакомство с группой (на первом занятии), а на всех остальных – утренняя рефлексия. Участники делятся своим состоянием, а также высказывают пожелания о том, что в ходе тренинга хотели бы узнать.. Рассматривается также тема дня и проблема, которую требуется решить всей группой. Теоретический блок предполагает знакомство участников с основными принципами саморегуляции, а также с компонентами эмоциональной устойчивости, раскрывая их сущность от тренинга к тренингу.

В основной части тренинговой программы – теоретический блок в виде мини-лекций с информированием по данной проблеме, кейсы, игры и упражнения, актуализирующие ее и служащие решением.

В ходе основной части зачитываются мини-лекции, транслируются слайды видеопрезентации, ведется запись в рабочие тетради. Основная часть включает в себя активные методы обучения: игры, упражнения, дискуссии, кейс-стади. При помощи активных методов обучения, участники быстро и легко осваивают необходимые знания и умения. Организуются игры и мозговые штурмы по теме, чтобы психолог имел представление об объеме знаний участников тренинга, их возможном взгляде на ситуацию или предмет изучения. В ходе тренинга отрабатываются полученные знания с группой, формируясь в профессиональные навыки.

В заключительной части тренинга группа подводит итоги, собирая в «копилку» новые знания, еще раз кратко обсудив сказанное и сделанное за день. Здесь вполне уместны релаксирующие приемы и упражнения, письма с обратной связью и благодарностью друг к другу, обещания участников, что они будут применять полезного в будущем.

Перед программой тренер озвучивает «Правила группы» для того, чтобы обеспечить психологическую безопасность и доверительную атмосферу обучения.

Тренинг – это безопасное пространство для обучения. Важным фактором безопасности являются доверительная атмосфера, а также понятность всего происходящего. Для этого нам и нужны правила, которые позволяют задать формат, регламентировать и контролировать внутригрупповые процессы, происходящие во время тренинга

1. Здесь мы общаемся «на ты». Это создает дружескую, доверительную атмосферу. Это психологически уравнивает всех, в том числе и ведущего, независимо от возраста, социального положения, жизненного опыта, и способствует раскрепощению участников тренинга.

2. Бейджи. Не все еще помнят, как кого зовут и чтобы не путаться, давайте поможем друг другу.
3. Правило пунктуальности (Правило «00»).
4. Выключайте звук мобильных телефонов.
5. Правило указательного пальца. Если участники заметили, что обсуждение превратилось в шумный балаган, звучат выкрики с места, никто никого не слушает, тогда заметивший участник может встать и поднять вверх указательный палец (при этом не говоря ни слова). Каждый, кто заметил человека, стоящего с поднятой вверх рукой с указательным пальцем, тоже встает, вытягивает вверх руку с указательным пальцем, при этом тоже замолкает. И так до тех пор, пока не стихнут все голоса. Только не стоит этим пользоваться тренеру. В данном случае инициатива должна исходить только от участников.
6. В эфире одна станция (закон микрофона) – то есть одновременно говорит только один человек. Не перебиваем, внимательно друг друга слушаем. Говорит только тот, у кого в руках маркер.
7. Правило вытянутой руки. Если есть замечание или предложение – вытянутая рука даст об этом знать.
8. Правило я-говорения (я-высказывания). Свою точку зрения излагаем от первого лица: «я считаю, я думаю, я чувствую...». Говорим за себя, не следует говорить за всю группу. Не «мы думаем...», а «я думаю», иначе получается, что ответственность перекладывается на кого-то. Говорим о себе от первого лица.
9. Правило личной активности. Тренинг от слова «тренировка». Тренинг - это личная тренировка каждого. Мы все читали много книг, но секрет успеха не в знании, а в умении применять. Мало посмотреть, как это делают другие. Важно сделать самому. Как в настоящем спортзале, где у кого-то цель – 20 отжиманий, а другого – 120, разные уровни могут быть в группе. Это не значит, что первому нужно уделять больше внимания, чем второму. Тренинг

– это не уравнивание уровней участников. Тренинг – это личная тренировка каждого. Только от каждого из вас зависит, насколько эффективной данная тренировка будет лично для вас.

10. Правило конфиденциальности. Любые обсуждения людей и событий на группе возможны только в рамках этой группы.

11. Правило грамотной обратной связи. Говорим не о человеке, а о его поступке, выражаем свое отношение к действиям (ты замахнулся, мне это не понравилось).

12. Правило предложения в участники (добровольцы) только себя. Недопустимо на вопрос: «кто хочет выйти для примера» ответить «пусть Вася...».

13. Правило актуального общения. Это правило тренинга подразумевает, что все общение в его рамках должно быть подчинено принципу «здесь и сейчас»: обсуждаются актуальные, теперешние мысли, чувства и проблемы, возникающие в группе.

14. Правило персонификации высказываний. Любое высказывание про участника группы адресуется ему лично. Не «некоторым товарищам» и не «таким, как Алексей», а лично Алексею.

15. Иногда требуется вводить (проговаривать) правило «стоп». Это право участника в любой момент «выйти из игры». Некоторым участникам важно знать, что если им станет тяжело, например, быть откровенными, делиться личными переживаниями, они всегда могут сказать «стоп»

Краткое содержание программы

Лекция №1 «Природа эмоциональных явлений» (4 часа)

Цель: познакомить участников с понятием, видами и функциями эмоций.

План:

1. Теории о связи эмоций с их физиологическими и психологическими функциями: У. Джеймс – К. Ланге «Периферическая теория эмоций»;
2. Кеннон – Бард «Таламическая теория»;

3. Ст. Шехтер, Дж. Сингер «Когнитивная теория атрибуций эмоционального возбуждения»;
4. Л.М. Веккер «Теория эмоциональных явлений». 2. Биологическое и эволюционное значение эмоций:
5. Ч. Дарвин «Эмоции как продукт эволюционного процесса»;
6. П.К. Анохин «Биологическая теория эмоций».
7. Содержательно – психологические подходы к теоретическому анализу эмоциональных явлений.

Лекция №2. «Компоненты эмоциональной устойчивости». (4 часа)

Цель: сформировать понимание структуры компонентов эмоциональной устойчивости. (4 часа)

План: 1. Содержательная характеристика компонентов эмоциональной устойчивости»

2. Понятие тревожности личности, как отражение эмоционального компонента эмоциональной устойчивости.

3. Содержание познавательной активности индивида, как показатель когнитивного компонента эмоциональной устойчивости

4. Феномен мотивации достижения успеха, как показатель сформированности мотивационного компонента эмоциональной устойчивости.

5. Интернальный локус контроля, как показатель сформированности волевого компонента эмоциональной устойчивости.

Лекция №3 «Эмоциональная устойчивость – необходимая компетенция супервайзеров». (4 часа)

Цель: сформировать понятие эмоциональной устойчивости, влияния эмоций на состояние и трудоспособность супервайзера.

План:

1. Природа происхождения эмоций, виды эмоций (биологические, социальные);

2. Эмоциональная устойчивость как необходимое психофизиологическое состояние человека.
3. Влияние эмоциональной устойчивости на успешность, здоровье и качество жизни человека.
4. Психологические свойства личности как управленческие компетенции.

Лекция № 4. Стресс. Руководство к пользованию. (4 часа)

Цель – сформировать понятие стресса и освоить приемы саморегуляции.

1. Профессиональное здоровье и стабильность личности
2. Синдром эмоционального выгорания.
3. Что такое стресс. Физиологические последствия длительного стресса.
4. Психологические последствия стресса.
5. Профессиональный стресс. Ваша личная программа защиты от стресса.
Первая помощь при стрессе

Тренинговое занятие №5 «Лидерство и уверенность» (8 часов).

Цель: сформировать навыки уверенного поведения и лидерских качеств.

План:

1. Освоить техники, способствующие устранению нежелательных эмоциональных состояний.
2. Научиться искусству моделирования уверенного поведения.
3. Владеть лидерскими качествами.
4. Научиться решать задачи в стрессовой ситуации.

Тренинговое занятие №6 «Конфликтология» (8 часов)

Цель – освоение видов конфликтов и способов их решения.

Сверхзадача – поменять отношение к конфликту и выработать эффективные стратегии поведения для сохранения психо-эмоционального здоровья

План:

1. Виды конфликтов. Формулы решения конфликтов
2. Конфликты несовместимости (5 уровней)

3. Конфликты правды или информационные
4. Конфликты интересов и способы их решения
5. 5 стратегий поведения в конфликте

Тренинговое занятие №7 «Стресс-менеджмент» (8 часов)

Цель: освоение приемов саморегуляции.

План:

1. Виды стрессов, стрессоры
2. Психологические механизмы защиты, их целесообразность и эффективность
3. Иррациональные убеждения
4. Освоение способов борьбы с тревогой и стрессом

Тренинговое занятие №8 «Позитивное мышление

Цель: знакомство с факторами патогенного и саногенного мышления

План:

1. Саногенное и патогенное мышление
2. Жизненные сценарии. Влияние жизненного сценария.

Тренинговое занятие №9 «Выученный оптимизм»

Цель: освоение способа позитивного мышления

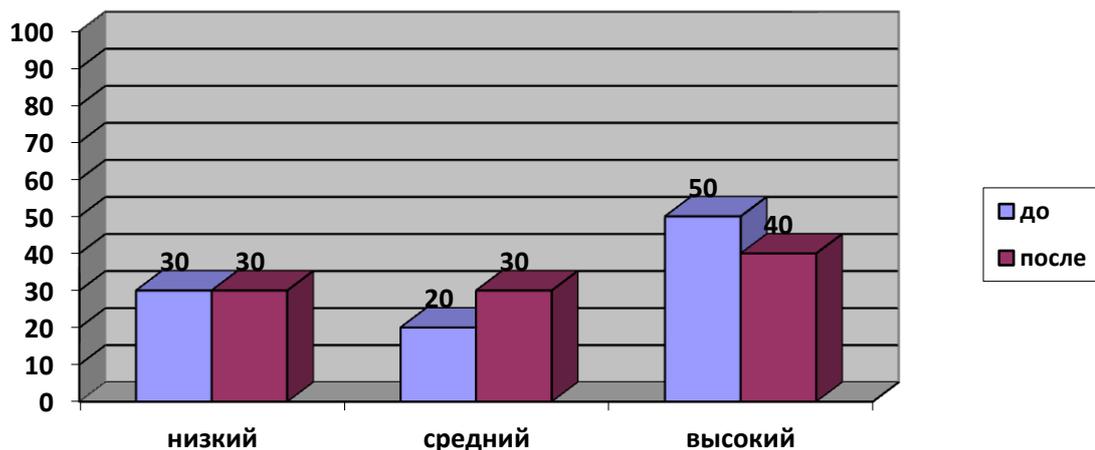
1. Диагностика качества мышления
2. Знакомство с критериями позитивного мышления
3. Феномен выученной беспомощности
4. Освоение способов позитивного мышления
5. Завершающее занятие, обсуждение. Подведение итогов.

Таким образом, мы разработали программу формирования эмоциональной устойчивости для супервайзеров торговой компании. Программа содержит курс лекций и тренинговых занятий, направленных на формирование эмоциональной устойчивости. В программе использованы следующие методы: психогимнастика, ролевые и ситуационные игры, упражнения, кейс-стади, мозговой штурм.

3.2. Анализ результатов формирующего эксперимента

Мы провели исследования после экспериментального взаимодействия по заявленным методикам, а именно: по методике Опросник «ЕРІ» Г.Айзенк, (форма А); Ч.Д. Спилбергера в адаптации Ю.Л. Ханина; «16-ти-факторному личностному опроснику» (фактор С) Р. Кеттелла. Для того, чтобы подтвердить гипотезу, мы применили метод математической статистики – Т-критерий Вилкоксона. Ниже представлены результаты диагностических мероприятий, после проведения программы формирования эмоциональной устойчивости.

кол-во испытуемых в %



Уровень нейротизма.

Рисунок 7. Результаты исследования по методике Опросник «ЕРІ» Г.Айзенк, (форма А) до и после экспериментального взаимодействия

Результаты по методике «ЕРІ» Г.Айзенка (форма А) показали, что высокий уровень нейротизма уменьшился на 10%, что свидетельствует о том, что группу покинул 1 испытуемых и перешел в группу со средним нейротизмом. Соответственно, средний уровень вырос на 10%. А низкий остался неизменным. Это произошло по нескольким причинам.

Во-первых, полученные знания позволили супервайзерам осознать свои психо-эмоциональные особенности и принять это. Во-вторых, благодаря

новой информации, они научились управлять своими состояниями. Например, люди с холерическим темпераментом, научились методике снижения уровня тревоги и эмоций и стали способны в стрессовой ситуации не терять контроля над собой. Таким образом, у супервайзеров снизился уровень нейротизма и повысилась адаптированность.

Результаты по методике на выявление личностной и ситуативной тревожности Ч.Д. Спилбергера представлены ниже.

кол-во испытуемых в%

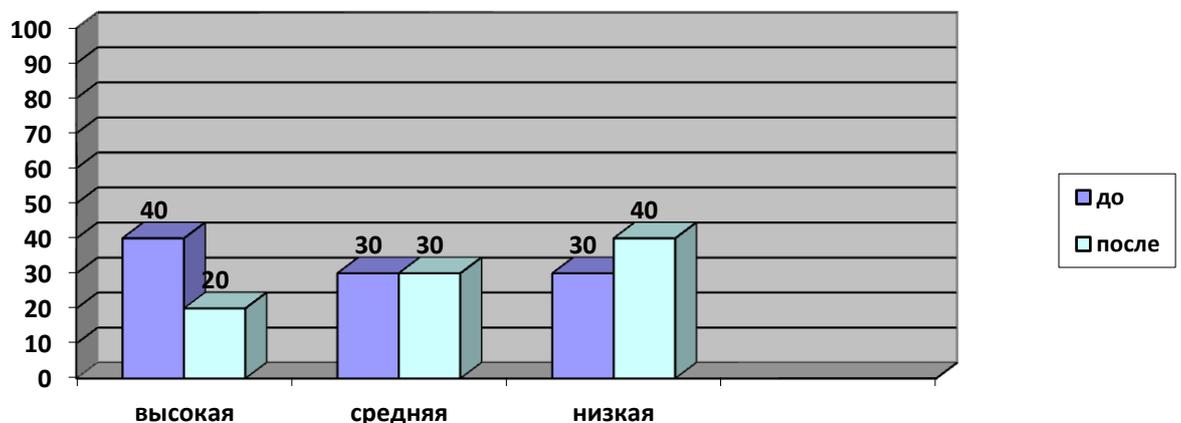


Рис. 8. Результаты уровней ситуативной тревожности супервайзеров торговой компании по методике Ч.Д. Спилбергера в адаптации Ю.Л. Ханина до и после экспериментального взаимодействия

Из рисунка 8 заметно, что высокий уровень и ситуативной тревожности уменьшился на 20%, что означает, что группу покинули 2 человека. Средний уровень остался неизменным: у трех человек наблюдается средний уровень ситуативной тревожности. Программа была эффективна для двух людей с повышенной тревожностью. Низкий уровень повысился на 10%, что означает, что группу со средней тревожностью покинул 1 человек. Супервайзеры стали более склонны к рассуждениям и анализу ситуации, чем к ограниченному состоянию беспричинной или ситуативной тревоги.

Ниже представлены результаты диагностических мероприятий, после проведения программы формирования эмоциональной устойчивости по методике Ч.Д. Спилбергера в адаптации Ю.Л. Ханина.

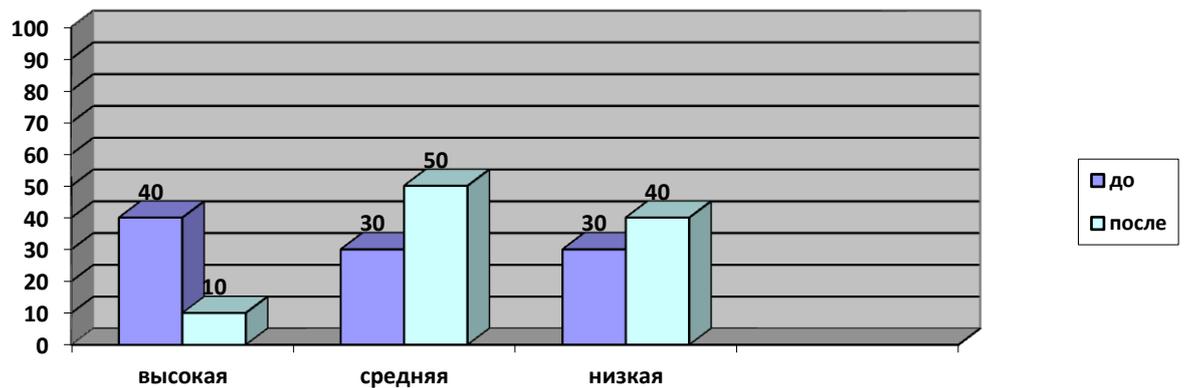
КОЛ-ВО ИСПЫТУЕМЫХ В%

Рис. 9. Результаты уровней личностной тревожности супервайзеров торговой компании до и после эксперимента по методике Ч.Д. Спилбергера в адаптации Ю.Л. Ханина.

Из рисунка 9 заметно, что уровень высокой личностной тревожности супервайзеров уменьшился на 30%, что свидетельствует о том, что 3 человека покинули группу и перешли в группу со средней тревожностью. Средний уровень тревожности увеличился на 20%, что говорит о том, что группу пополнили 3 человека с высокой личностной тревожностью и покинул один со средней, перейдя в группу с низкой тревожностью. соответственно, группа с низкой тревожностью увеличилась на 10%, ее пополнил 1 человек из «средней» группы.

Результаты исследования по методике «16-ти-факторный личностный опросник» (фактор С) Р. Кеттелла представлены ниже.

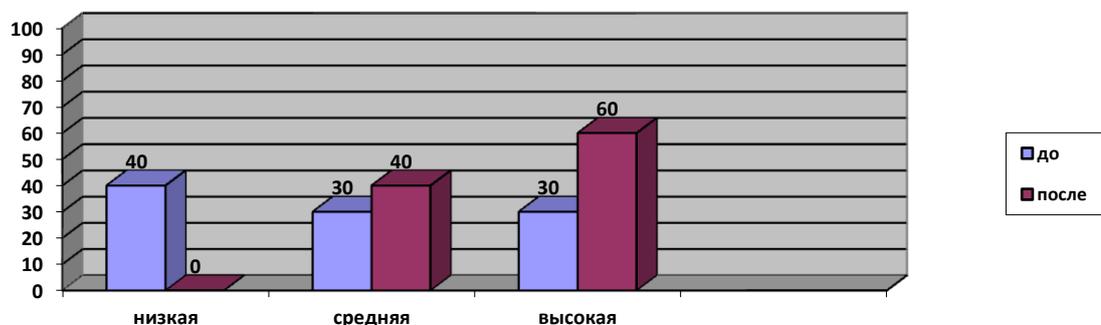
КОЛ-ВО ИСПЫТУЕМЫХ В %

Рисунок 11. Эмоциональная стабильность. Результаты исследования по методике «16-ти-факторный личностный опросник» (фактор С) Р. Кеттелл до и после экспериментального взаимодействия

Результаты исследования показали, что после программы формирования, уровень эмоциональной стабильности значительно вырос. Высокий уровень эмоциональной стабильности вырос на 30%, что означает, что группу пополнили 3 человека. Средний уровень вырос на 10%, что свидетельствует о том, что один человек с низкой эмоциональной стабильностью повысил свой уровень и стал более адаптивным. Низкий уменьшился с 40 до 0%, это значит, что вся группы из 4 человек перешла в группу со средней тревожностью.

Есть предположения, что последние два тренинга «стресс-менеджмент» и «позитивное мышление» позволили им окончательно сформировать для себя представление, почему личность склонна фрустрировать, терять желание и способность действовать в ситуации стресса. Лекции и упражнения по выученной беспомощности и компонентам позитивного мышления, позволили им овладеть техникой позитивного мышления.

Данный уровень определяют высокие показатели фактора (С+) который отражает эмоциональную устойчивость, умение управлять своими эмоциями, настроением, зрелость личности, постоянство ее интересов, уверенность в себе, реалистичное восприятие жизни, настойчивость и упорство в достижении целей. Высокие оценки по фактору свойственны лицам, смело смотрящим в лицо фактам, постоянным в своих планах и привязанностях, не поддающимся случайным колебаниям настроения. На события такие люди смотрят серьезно и реалистично, хорошо осознают требования действительности, не скрывают от себя собственных недостатков, отличаются высоким уровнем социальной адаптации.

Таким образом, проанализировав результаты исследования, можно сделать вывод, что супервайзеры незначительно повысили свой уровень эмоциональной устойчивости после программы формирования.

Уровень нейротизма снизился с 50% до 30%, что свидетельствует о том, что 2 человека смогли овладеть приемами саморегуляции.

Во-первых, полученные знания позволили супервайзерам осознать свои психо-эмоциональные особенности и принять это.

Во-вторых, благодаря новой информации, они научились управлять своими состояниями, осуществлять контроль над своими эмоциями и поведением.

В-третьих, благодаря программе формирования, они понимают, что такое локус контроля, насколько их состояние зависит от их волевых качеств и личной ответственности.

В-четвертых, благодаря новым знаниям, супервайзеры сознательно корректируют мотивы своего поведения, стремясь не избегать сложных ситуаций, а смело решать их.

Полученные результаты свидетельствуют о том, программа формирования эмоциональной устойчивости имеет перспективы в дальнейшем для применения ее в целях формирования компонентов эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании.

Выделим гипотезу исследования: уровень эмоциональной устойчивости повысится после проведения программы формирования, предусматривающей комплекс психогимнастических упражнений, игр и методического материала.

Для того, чтобы подтвердить гипотезу, применим метод математической статистики – Т-критерий Вилкоксона, который дает возможность установить направленность и выраженность изменений, [4]. Сравним результаты диагностики Г.Айзенка (уровень нейротизма) для оформления таблицы сдвигов, и наблюдением за динамикой в изменении уровня нейротизма у супервайзеров.

Сформулируем гипотезы Т-критерия Вилкоксона по результатам методики Опросник «ЕРІ» Г.Айзенк, (форма А).

Проверим гипотезу, рассмотрев результаты исследования до и после осуществления программы формирования. Сопоставив данные исследования, найдем разность в значениях до и после программы формирования на каждом участнике исследования. Затем вычтем их абсолютные величины и проранжируем все сдвиги. Для подсчета этого критерия нет необходимости упорядочивать ряды значений по нарастанию признака.

Первый шаг в подсчете T-критерия – вычитание каждого индивидуального значения «до» из значения «после». Исключим нулевые сдвиги. Так как в матрице имеются связанные ранги (одинаковый ранговый номер) 1-го ряда, произведем их переклассификацию. Переклассификация рангов производится без изменения важности ранга, то есть между ранговыми номерами должны сохраниться соответствующие соотношения (больше, меньше или равно). Также не рекомендуется ставить ранг выше 1 и ниже значения равного количеству параметров (в данном случае $n = 10$). Переклассификация рангов производится в табл.

Сформулируем гипотезы T-критерия Вилкоксона:

H_0 : интенсивность сдвигов в сторону уменьшения уровня эмоциональной устойчивости не превышает интенсивность сдвигов в сторону ее увеличения.

H_1 : интенсивность сдвигов в сторону уменьшения уровня эмоциональной устойчивости превышает интенсивность сдвигов в сторону ее увеличения.

Проверим гипотезу, рассмотрев результаты исследования до и после осуществления программы формирования. Сопоставив данные исследования, найдем разность в значениях до и после программы формирования на каждом участнике исследования. Данные исследования свидетельствуют об уменьшении уровня тревожности у исследуемых. Затем вычтем их абсолютные величины и проранжируем все сдвиги. Сумма по столбцу рангов

$$\text{равна } \sum = 55$$

Проверка правильности составления матрицы на основе исчисления

контрольной суммы:

$$\sum x_{ij} = \frac{(1+n)n}{2} = \frac{(1+10)10}{2} = 55$$

Сумма по столбцу и контрольная сумма равны между собой, значит, ранжирование проведено правильно.

Теперь отметим те направления, которые являются нетипичными, в данном случае – положительными. В Таблице эти направления и соответствующие им ранги выделены цветом. Сумма рангов этих «редких» направлений составляет эмпирическое значение критерия Т:

$$T = \sum R_t = 0$$

По таблице Приложения находим критические значения для Т-критерия

Вилкоксона для $n=10$:

$$T_{кр} = 5 \quad (p \leq 0.01)$$

$$T_{кр} = 10 \quad (p \leq 0.05)$$

Зона значимости в данном случае простирается влево, действительно, если бы "редких", в данном случае отрицательных, направлений не было совсем, то и сумма их рангов равнялась бы нулю.

В данном же случае эмпирическое значение Т попадает в зону значимости:

$$T_{эмп} < T_{кр}(0,01).$$

Гипотеза H_0 принимается.

Исходя из полученных результатов, можно сделать вывод, что программа формирования эмоциональной устойчивости, способствовала снижению уровня нейротизма. Программа была создана с учетом низких показателей эмоциональной устойчивости и была направлена на повышение уровня знаний теории и практики управления эмоциональным состоянием.

3.3. Рекомендации по формированию эмоциональной устойчивости для руководящего состава

По результатам программы формирования эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании, можно сформулировать рекомендации для их руководителей и внести 2 предложения.

Первое – выработка корпоративной культуры, где основным ресурсом и ценностью будет личность и ее здоровье, а также теплое и конструктивное взаимодействие между всеми сотрудниками.

Второе – проведение программы обучения для руководителей, где они смогли повысить уровень своих компетенций и овладеть более гибким стилем руководства.

Формирование корпоративной культуры предполагает создание персоналу компании таких трудовых, социальных, бытовых, психологических и других условий, в которых он чувствовал бы себя комфортно. Создает корпоративную культуру, как правило, формальный лидер (руководитель компании), но ее выразителям является весь персонал компании. Организатором работы по формированию и развитию корпоративной культуры обычно становится отдел обучения или развития или отдел персонала.

Существует много подходов к формированию корпоративной культуры. Так, Ф. Харрис и Р. Моран [цит.44, с.18] предложили рассматривать корпоративную культуру на основе десяти характеристик:

- осознание себя и своего места в организации;
- коммуникационная система и язык общения;
- внешний вид, одежда и презентация себя на работе;
- что и как едят люди, привычки и традиции в этой области;
- осознание времени, отношение к нему и его использование;
- взаимоотношения между людьми;
- ценности и нормы;

- вера во что-то и отношение или расположение к чему-то;
- процесс развития работника и научение;
- трудовая этика и мотивирование.

Корпоративная культура — одно из самых эффективных средств привлечения и мотивации сотрудников. Как только человек удовлетворяет потребности первого уровня («чисто материальные»), у него возникают потребности иного плана: в достижении достойного положения в коллективе, признании, самореализации и т.п. И здесь на первый план выходит корпоративная культура, одна из важных функций которой является поддержка каждого члена коллектива, раскрытие его индивидуальности, талантов.

Особенности корпоративной культуры часто определяются сферой деятельности. Например, в финансовой сфере она более определена, строга, поведение сотрудников четко расписано, стиль общения более формальный. Корпоративная культура в торговой сфере часто весьма разнообразна, самобытна; как правило, она менее определена, допускает больше вариаций в поведении, общении, стиль общения менее формален, более демократичен; приветствуется энергичность, общительность, коммуникабельность. Поэтому в данной торговой компании рекомендуется «смягчить» правила, избрав демократический стиль руководства.

Исходя из этого, мы можем предложить компании провести мероприятия, направленные на формирование корпоративной культуры. Например, тренинг командообразования для руководителей подразделений, где общими усилиями будет выработана миссия и корпоративная культура. А также обучающие курсы по организационному поведению для руководителей, где освещались бы следующие темы:

1. Основы организационного общения (5 лекций).
2. Мотивация и результативность организации.
3. Поведенческие подходы к стилям лидерства.
4. Формирование группового поведения.

5. Персональное развитие в организации.
6. Управление карьерой.
7. Управление поведением организации.
8. Стресс и поведение сотрудников в организации.

Одним из важных элементов корпоративной культуры является отношение к новичкам, адаптация новичков к самой корпоративной культуре. Внедрение в нее — процесс часто сложный и болезненный. Надо не просто понять все тонкости, но и впитать их в себя. Адаптация к корпоративной культуре — один из самых сложных моментов для новых сотрудников. Поэтому следующей рекомендацией будет проведение адаптационного тренинга, направленного на адаптацию новичков.

Таким образом, гарантией успеха может являться убедительное желание руководства компании освоить новые способы взаимодействия с сотрудниками, выработать новую и конструктивную стратегию взаимоотношений. Проявляя заботу о психическом и психологическом здоровье своих сотрудников, компания может только выиграть как на внешнем «рынке», работая с покупателями и радуя их своим дружелюбием, так и на «внутреннем», укрепляя культуру и здоровье компании.

Выводы по 3 главе.

В результате, мы провели опытно-экспериментальное исследование по формированию эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании и описали результаты, полученные до и после программы формирования. Определили формы и методы программы формирования, выработали критерии ее эффективности. Обучение проводилось в виде тренинговых занятий и лекций. В программе использованы следующие методы: психогимнастика, ролевые и ситуационные игры, упражнения, кейс-стади, мозговой штурм и пр.

Реализация программы по формированию эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании показала положительную динамику, по трем методикам произошли изменения в лучшую сторону. Результаты свидетельствуют о том, программа формирования эмоциональной устойчивости имеет перспективы в дальнейшем для применения ее в целях формирования компонентов эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании.

Проверив гипотезу и рассмотрев результаты исследования до и после осуществления программы формирования, а также сопоставив данные исследования, мы нашли разность в значениях до и после программы формирования на каждом участнике исследования, мы пришли к выводу, что интенсивность сдвигов в сторону уменьшения уровня эмоциональной устойчивости не превышает интенсивность сдвигов в сторону ее увеличения.

Разработанные нами практические рекомендации для руководителей торговой компании представляют практическую значимость и могут быть использованы руководителями и отделами по обучению и развитию персонала.

Заключение

В результате нами достигнута генеральная цель нашего исследования: мы теоретически обосновали и экспериментально проверили эффективность реализации программы формирования эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании.

В своей работе мы изучили теоретические аспекты исследования формирования эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании. Исследуя проблему эмоциональной устойчивости в научных источниках, мы пришли к выводу, что феномен эмоциональной устойчивости недостаточно изучен. Несмотря на актуальность данной проблемы, ее рассматривали в основном только специалисты в области спорта.

Мы выявили психологические особенности эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании и пришли к выводу, что факторов, влияющих на эмоциональное состояние супервайзеров достаточно для того, чтобы разрушить психо-эмоциональную сферу личности супервайзера. Поэтому мы определили критерии модели программы формирования и выработали ей теоретические обоснования.

Следующим этапом было проведение опытно-экспериментального исследования эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании, где мы определили этапы, методы и методики исследования.

Далее мы охарактеризовали выборку и проанализировали результаты констатирующего эксперимента.

Следующим этапом была организация и проведение программы формирования эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании. После проведения которой, мы проанализировали результаты до и после экспериментального воздействия и выработали рекомендации по формированию эмоциональной устойчивости для руководящего состава.

В результате проведенного исследования достигнута цель по формированию эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании и решены поставленные задачи.

Для достижения цели исследования применялись теоретические, эмпирические, психодиагностические, методы, методы активного социально-психологического обучения и количественные методы обработки эмпирических данных. Применялись стандартизированные и высокоформализованные психодиагностические методики.

Результаты сравнения констатирующего и контрольного экспериментов показали, что существенно снизился уровень нейротизма, а показатели тревожности у группы с низким уровнем вышли на средний уровень. Выросла численность группы испытуемых с низким уровнем ситуативной и личностной тревожности. Эмоциональная стабильность также значительно повысилась

Результаты математического анализа по T – критерию Вилкоксона, выполняющего сравнение связанных выборок путем ранжирования разностей между соответствующими значениями в каждой выборке, показали значимость различий для исследуемых показателей.

Разработанные нами практические рекомендации по формированию эмоциональной устойчивости у супервайзеров торговой компании представляют практическую значимость и могут быть использованы руководителями и отделами обучений различных компаний.

Результаты исследования могут способствовать повышению уровня знаний руководителей в области эмоционального лидерства и формирования навыков эмоциональной устойчивости у супервайзеров как гаранта обеспечения устойчивости организации.

Библиографический список

1. Агаев Н. Ф. Педагогические условия повышения эмоциональной устойчивости личности студентов.-М. : ННГАСУ, 2011. .- 161 с.
2. Амельчакова Л.В., Помоги себе сам: осваиваем приемы саморегуляции // [Электронный ресурс] Социальная сеть работников образования URL <http://nsportal.ru/vuz/psikhologicheskie-nauki/library/2012/03/15/statya-pomogi-sebe-sam-osvaivaem-priem> (12.06.2018)
3. Аркаева Н.И. Системный анализ формирования смысложизненных ориентаций студентов-психологов // Вестник Орловского государственного университета. Серия: Новые гуманитарные исследования.- 2011. - №4 (18). – с. 229
4. Асмолов А.Г., Психология личности: Принципы общепсихологического анализа. М.: «Смысл», 2002. – 414 с.
5. Ашихмина О.А. Эмоциональная устойчивость психологов системы образования на разных этапах профессионализации: - М.: МГППИ, 2010.- 219 с.
6. Базаров Т.Ю. Психология управления персоналом: учебный практикум для академического бакалавриата. – Люберцы.: Юрайт, 2016.
7. Браткин А., Скоробогатова И. Чемоданчик тренера. 10 продаваемых тренингов. — М.: Генезис, 2014. С. 64–66.
8. Валиуллина М.Е. Образ мира и защитные механизмы эго у девушек с различной эмоциональной устойчивостью // Филология и культура. 2016. № 1 (43). С. 332-337 <https://elibrary.ru3> (13.06.2018)
9. Долгова В.И., Гольева Г.Ю. Эмоциональная устойчивость личности: Монография. – М.: Перо, 2014. - 173 с.
10. Долгова В.И., Гольева Г.Ю., Кунилова А.А. Эмоциональное выгорание педагогов как деформация личности // Современные наукоемкие технологии. 2016. № 8-1. С. 106-110 с. <https://elibrary.ru/item.asp?id=26397738> (13.06.2018)

11. Долгова В.И., Кормушина Н.Г. Исследование эмоционального состояния старших подростков // Вестник Челябинского государственного педагогического университета. 2016. № 6. С. 132-136. <https://elibrary.ru/item.asp?id=26696656> (13.07.2018)
12. Долгова В.И. Исследование самооценок эмоциональных состояний студентов с различным уровнем эмоционального интеллекта в период экзаменационной сессии Вектор науки Тольяттинского государственного университета. Серия: Педагогика, психология. 2017. № 3 (30). С. 54-59 <https://elibrary.ru/item.asp?id=30053100> (19.06.2018)
13. Долгова В.И., Кондратьева О.А. Развитие конструктивной психологической защиты студентов-волонтеров. Научно-методический электронный журнал Концепт. 2017. Т. 8. С. 53-58. <https://elibrary.ru/item.asp?id=27663814>
14. Долгова В.И. Коррекция тревожности у старших дошкольников // Дошкольное воспитание. 2016. № 8. С. 100-105 <https://elibrary.ru/item.asp?id=28407428> (21.09.2018)
15. Долгова В.И., Капитанец Е.Г., Купцов М.В. Моделирование психолого-педагогической коррекции ситуативной тревожности подростков в период прохождения государственной итоговой аттестации. Ученые записки университета им. П.Ф. Лесгафта. 2016. № 5 (135). С. 272-278 <https://elibrary.ru/item.asp?id=26188632> (25.09.2018)
16. Долгова В.И., Кузнецова Э.С., Кузнецов Н.А. Исследование эмоциональной устойчивости геронтологических клиентов отделения дневного пребывания комплексного центра социального обслуживания населения // Вестник Челябинского государственного педагогического университета. 2017. № 3. С. 125-131. <https://elibrary.ru/item.asp?id=29108198> (21.09.2018)
17. Долгова В. И., Рассахацкая М. В. Исследование эмоциональной устойчивости педагогов инклюзивного образования // Научно-

- методический электронный журнал «Концепт». – 2016. – Т. 44. – С. 95–102. – URL: <http://e-koncept.ru/2016/56981.htm>. (22.09.2018)
18. Долгова В.И., Василенко Е.А. Социальный стресс как фактор дезадаптации личности // Современные наукоемкие технологии. 2016. № 8-2. С. 303-306. <https://elibrary.ru/item.asp?id=26477776> (21.09.2018)
19. Долгова В.И. Тревожность в структуре эмоциональной устойчивости личности // В сборнике: functions of upbringing and education in conditions of the accelerated socialization of the personality in the modern society peer-reviewed materials digest (collective monograph) published following the results of the CIII International Research and Practice Conference and II stage of the Championship in Psychology and Educational sciences. 2015. С. 108-111. <https://elibrary.ru/item.asp?id=25506455> (21.10.2018)
20. Долгова В.И. Методология исследования эмоциональной устойчивости в психологической структуре инженерной культуры // В сборнике: Пропедевтика инженерной культуры обучающихся в условиях модернизации образования. Сборник материалов Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. 2015. С. 142-146. <https://elibrary.ru/item.asp?id=27281122> (09.09.2018)
21. Долгова В.И., Овчарова Р.В. Исследование эмоционально-волевой регуляции студентов // Вестник Челябинского государственного педагогического университета. 2015. № 5. С. 69-73 <https://elibrary.ru/item.asp?id=24145643> (21.09.2018)
22. Долгова В.И., Гольева Г.Ю., Ушакова Н.Н. Влияние стиля управления на уровень развития педагогического коллектива дошкольного образовательного учреждения // Научно-методический электронный журнал Концепт. 2015. Т. 31. С. 136-140. <https://elibrary.ru/item.asp?id=24922635> (21.09.2018)
23. Долгова В.И., Гольева Г.Ю., Ласс О.В. Изучение влияния стажа работы на уровень ситуативной тревожности у кассиров железнодорожных

- билетных касс Научно-методический электронный журнал Концепт. 2015. Т. 31. С. 61-65 <https://elibrary.ru/item.asp?id=24922620> (25.09.2018)
24. Долгова В.И., Шумакова О.А. Психолого-педагогическая коррекция тревожности как фактора эмоциональной устойчивости студентов-психологов // Научно-методические рекомендации / Челябинск, 2014. Инновационная культура будущего педагога-психолога <https://elibrary.ru/item.asp?id=23783549> (25.09.2018)
25. Долгова В.И., Буслаева М.Ю. Формирование эмоциональной устойчивости (студентов педагогического колледжа) (монография). - Челябинск: Изд-во «АТОКСО», 2010. - 212 с.
26. Долгова В.И., Гольева Г.Ю. Эмоциональная устойчивость как ключевая компетенция (монография). - Челябинск: Изд-во «АТОКСО», 2010. – 184
27. Долгова В.И., Жакупова Я.Т. Формирование эмоциональной коммуникативной культуры (монография). - Челябинск: Изд-во «АТОКСО», 2010. - 240
28. Долгова В.И., Кормушина Н.Г. Коррекция страха смерти у подростков (монография). - Челябинск: ООО «Изд-во РЕКПОЛ», 2009. – 355
29. Евтихов О.В. Тренинг лидерства: монография. — СПб.: Речь, 2007.
30. Еремеева Н. 100 игр и упражнений для бизнес-тренингов. — СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2014.
31. Завьялова Ж.В., Фарба Е.О., Каденильяс-Нечаева Е., Авдюнина М.Н. Энергия бизнес-тренинга. Путеводитель по разминкам: пособие для практикующего бизнес-тренера. — СПб.: Речь, 2005. 6. Карделл Ф. Психотерапия и лидерство. — СПб.: Речь, 2000.
32. Ильин Е.П. Эмоции и чувства. СПб.: Питер, 2016. 752 с
33. Калинкина Т.В. Влияние личностных особенностей и регуляторного опыта педагога на склонность к эмоциональному выгоранию // В сборнике: Взаимодействие науки и бизнеса Сборник научных статей по материалам международной научно-практической конференции.

- Лаборатория прикладных экономических исследований имени Кейнса. 2015. С. 190-195.
34. Капитанец Е.Г. Исследование формирования синдрома эмоционального выгорания педагогов // Концепт. 2015. №2. – URL: <https://e-koncept.ru/2015/15047.htm>. (30.09.2018)
35. Киселева О.О. Профессионально-педагогический потенциал учителя. М.: Академия, 2015. 298 с.
36. Козырева О.А. Методология моделирования профессиональной компетентности учителя // Дополнительное профессиональное образование. 2014. №4(50). С.24-25. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/metodologiya-modelirovaniya-professionalnoy-kompetentnosti-pedagoga> (28.09.2018)
37. Кузьмина Н.В. Способности, одаренность, талант учителя. М.: Знание, 2017. 132 с.
38. Курганова И.Ю. Эмоциональное выгорание в деятельности педагога // Образование. Карьера. Общество. 2013. №3 (39). С.24-26. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/emotsionalnoe-vygoranie-v-deyatelnosti-pedagoga>. (28.09.2018)
39. Кристофер Э., Смит Л. Тренинг лидерства. — СПб.: Питер, 2001.
40. Кричевский Р. Л. Если вы — руководитель. — М.: Дело, 1993.
41. Крыжановская Н. В., Скоробогатая А. Д. Эмоциональная неустойчивость как фактор развития эмоционального выгорания // Научно-методический электронный журнал «Концепт». 2015. № 3 (март). С. 146–150 (25.09.2018)
42. Лизинский В.М. Профессионально-личностное выгорание и способы повышения сохранности и способности качественно выполнять свои профессиональные и социальные обязанности: учебник. М.: Центр «Педагогический поиск», 2013. 588 с.
43. Льюис Дж. Управление командой: как заставить других делать то, что вам нужно. — СПб.: Питер, 2004.

44. Маклаков А.Г. Общая психология: Учебник для вузов. СПб.: Питер, 2015. 583 с.
45. Марасанов Г.И. Социально-психологический тренинг. М.: Академия, 2016. 251 с.
46. Мерзлякова Д.Р. Влияние педагога с синдромом профессионального «выгорания» на учеников // Начальная школа + До и После. 2014. №8. С. 90-91.
47. Митченко Л.Э. Исследование факторов эмоционального выгорания педагогов. – Тюмень: Тюменский областной государственный институт развития регионального образования, 2016. 75 с.
48. Москвина Н. Б. Личностно-профессиональные деформации педагогов: Теоретико-методологический анализ: монография. Хабаровск: Изд-во ХГПУ, 2014. 144 с.
49. Москвина Н.Б. Минимизация личностно-профессиональных деформаций педагогов // Педагогика. 2015. №5. С.64-71.
50. Общая психология: Учебник / под ред. Р.Х. Тугушева и Е.И. Гарбера. -М.: Издательство Эксмо, 2016. 560 с.
51. Орел В.Е. Синдром психического выгорания личности: руководство / В.Е. Орел. - М.: Институт психологии РАН, 2015. 330 с.
52. Осипова Н.В., Попова И.Г., Пашина Ж.В., Федина М.С. Мотивация достижения и факторы эффективности профессиональной деятельности в экстремальной ситуации // Сборник: Психологическая безопасность личности в поликультурной среде жизнедеятельности сборник научных трудов по материалам IV-й ежегодной научно-практической конференции преподавателей, студентов и молодых ученых Северо-Кавказского федерального университета. 2016. С. 190-194.
53. Педагогическая психология / под ред. Н.В. Ключевой. - М.: ВЛАДОС-ПРЕСС, 2016. 400 с.
54. Практикум по психологии состояний: учебное пособие / под ред. О.А. Прохорова. - СПб.: Речь, 2014. 388 с.

55. Пряжников Н. С., Пряжникова Е. Ю. Психология труда и человеческого достоинства. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 476 с
56. Психология: учебник для педагогических вузов / под ред. Б. А. Сосновского. - М.: Юрайт - Издат, - 2015. 660 с.
57. Психология здоровья: Учебник для вузов / под ред. Г. С. Никифорова. - СПб.: Питер. 2016. 607 с.
58. Рокицкая Ю.А. Развитие адаптационного потенциала эмоциональной устойчивости в профессиональном самоопределении студентов // автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата психологических наук / Уральский государственный педагогический университет. Екатеринбург, 2016 <https://elibrary.ru/item.asp?id=19322347> (25.09.2018)
59. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. – СПб.: Академия, 2015. 614 с.
60. Рытенкова, Ю.Н. Теоретический анализ синдрома эмоционального выгорания в отечественной и зарубежной литературе // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. 2013. № 3. с. 312-316. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=19126981> (30.09.2018)
61. Савина Н.Г. Конфликтология. Учебно-методическое пособие для студентов вуза. Челябинск: ЧГПУ, 2015. 54 с.
62. Семенова Е.М. Тренинг эмоциональной устойчивости педагога. – М.: Издательство института психотерапии, - 2016. 211 с.
63. Сидоренко Е.В. Методы математической обработки в психологии. СПб. : Речь, 2016. 350 с.
64. Сиротина Т.В., Тавлетчина И.С. Синдром профессионального эмоционального сгорания среди специалистов по социальной работе // Социология в современном мире: наука, образование, творчество. 2014. С. 314-321. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=21645683> (25.09.2018)
65. Смирнов Н.К. Здоровьесберегающие образовательные технологии и психология здоровья в школе. - М.: АРКТИ, - 2016. 324 с.

66. Столяренко Л.Д. Педагогическая психология. - Ростов на Дону.: Феникс, - 2016. 542 с.
67. Субботин С.В. Устойчивость к психическому стрессу как характеристика метаиндивидуальности учителя: Кандидатская диссертация. - Пермь.: - 1992. 152 С.
68. Тулегенова А.Г. К вопросу исследования феномена эмоционального выгорания как проблемы профессиональной деятельности педагога // Учёные записки Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы. - 2014. № 1. С. 93–102. – URL: http://psyjournals.ru/scientific_notes/2014/n1/71086.shtml. (22.09.2018)
69. Усцелемова Н.А., Усцелемов С.В. Модель формирования у бедующих бакалавров физической культуры профессиональной устойчивости средствами физического воспитания в процессе образования. // Современные проблемы науки и образования. - 2015. № 3. С. 461.
70. Харланова Ю.В. Профессиональное выгорание педагогов: выявление и профилактика // Психологическое сопровождение безопасности образовательной среды школы в условиях внедрения новых образовательных и профессиональных стандартов. - 2015. №1. С. 94–98.
71. Чутко Л.С., Козина Н.В. Синдром эмоционального выгорания. клинические и психологические аспекты. - М.: Изд-во: «Медпресс-информ». - 2015. 238 с.
72. Шадриков В. Д. Проблемы системогенеза профессиональной деятельности. М.: Логос, 2015. 191 с.
73. Шевердина Т.Н., Фещенко Е.М. Исследование взаимосвязи эффективности управленческой деятельности и эмоциональной устойчивости руководителя // Научно-методический электронный журнал Концепт. 2017. № 11. с. 70-78 (28.09.2018)

74. Шейнов В.И. Путь победителя. От неуверенности к успеху. – М.: 2017. 225 с.
75. Щербатых Ю.В. Психология стресса и методы коррекции. СПб.: Нева, 2017. 256 с.
76. Юрьева Л.Н. Профессиональное выгорание у медицинских работников: Формирование, профилактика, коррекция. М.: ТЦ Сфера, 2015. 272 с.

Методики диагностики

Опросник ЕРІ Г. Айзенк, (форма А)

Методика проводит оценку обследуемых по двум шкалам: экстраверсии-интроверсии и нейротизма, имеет шкалу оценки искренности ответов. Показатель нейротизма описывает человека со стороны его эмоциональной устойчивости (стабильности). Данный показатель биполярен и образует шкалу, на одном полюсе которой находятся люди с чрезвычайно развитой эмоциональной устойчивостью, прекрасной адаптированностью, а на другом конце находится чрезвычайно нервный, неустойчивый и плохо адаптированный тип. Личностный опросник психолога-экспериментатора Г. Айзенка (ЕРІ) – это классическая методика, предложенная в 1963 году на основе двух его предшествующих тестов. Теоретическую основу составляют понятия «экстраверсия», «интроверсия» и «нейротизм», которые автор понимал, как генетически обусловленные характеристики ЦНС.

Описание шкал

Шкала «нейротизм» описывает некий личностный аспект психической саморегуляции. В основе лежит понятие эмоциональной стабильности, которая выражается адаптивными возможностями в повседневных и стрессовых ситуациях, отсутствием сильной тревоги, вегетативных невротоподобных состояний, неуверенности в себе.

Высокие показатели по этой шкале не обязательно указывают на то, что у человека присутствует невроз, но позволяют допустить его развитие при наличии затяжных стрессовых ситуаций. Человек, у которого данная методика позволила определить высокий уровень нейротизма, скорее всего, будет эмоционально неустойчив, импульсивен, неуверен в себе, раздражителен, склонен к излишней впечатлительности и чувствительности. Его реакции будут неадекватны вызвавшим их ситуациям.

Экстраверсия – черта, которая предполагает направленность на окружающих людей, взаимодействие с ними. Типичный экстраверт общителен, импульсивен, полон оптимизма, предпочитает двигаться вперед, склонен к риску.

Интроверсия свойственна людям, погруженным «в себя», сдержанным, держащимся на расстоянии от окружающих (за исключением близких людей). Интроверт не любит рискованно действовать, старается обдуманно подходить к выбору решений. Держит под контролем импульсивные проявления и пессимистичен. Определяются классические типы темперамента: сангвиник (стабильный и экстравертированный), флегматик (стабильный и интровертированный), меланхолик (нестабильный и интровертированный), холерик (нестабильный и экстравертированный).

Описание шкал:

Экстраверсия: В общем смысле экстраверсия - это направленность личности на окружающих людей и события, интроверсия - направленность личности на ее внутренний мир. Их выраженность связана со скоростью выработки условных рефлексов и их прочностью, балансом процессов возбуждения - торможения в центральной нервной системе и уровнем активации коры головного мозга со стороны ретикулярной формации. Общительность и обращенность индивида вовне, широкий круг знакомств, необходимость в контактах. Он действует под влиянием момента, импульсивен, вспыльчив, беззаботен, оптимистичен, добродушен, весел. Предпочитает движение и действие, имеет тенденцию к агрессивности. Чувства и эмоции не имеют строгого контроля, склонен к рискованным поступкам. На него не всегда можно положиться.

Интроверсия — это спокойный, застенчивый, интроективный человек, склонный к самоанализу. Сдержан и отдален от всех, кроме близких друзей. Планирует и обдумывает свои действия заранее, не доверяет внезапным побуждениям серьезно относится к принятию решений, любит во всем порядок. Контролирует свои чувства, его нелегко вывести из себя. Обладает пессимистичностью, высоко ценит нравственные нормы. ,

различия между экстравертами и интровертами Айзенку и его последователям удалось установить более чем по пятидесяти физиологическим показателям. Так, экстраверт, по сравнению с интровертом, труднее вырабатывает условные рефлексy, обладает большей терпимостью к боли, но меньшей терпимостью к сенсорной депривации, вследствие чего не переносит монотонности, чаще отвлекается во время работы и т. п. Типичными поведенческими проявлениями экстраверта являются общительность, импульсивность, и недостаточный самоконтроль, хорошая приспособляемость к среде, открытость в чувствах. Он отзывчив, жизнерадостен, уверен в себе, стремится к лидерству, имеет много друзей, несдержан, стремится к развлечениям, любит рисковать, остроумен, не всегда обязателен. У интроверта преобладают следующие особенности поведения: он часто погружен в себя, испытывает трудности, устанавливая контакты с людьми и адаптируясь к реальности. В большинстве случаев интроверт спокоен, уравновешен, миролюбив, его действия продуманны и рациональны. Круг друзей у него невелик. Интроверт высоко ценит этические нормы, любит планировать будущее, задумывается над тем, что и как будет делать, не поддается моментальным побуждениям, пессимистичен. Интроверт не любит волнений, придерживается заведенного жизненного порядка. Он строго контролирует свои чувства и редко ведет себя агрессивно, обязателен. На одном полюсе нейротизма (высокие оценки) находятся так называемые нейротики, которые отличаются нестабильностью, неуравновешенностью нервно-психических процессов, эмоциональной неустойчивостью, а также лабильностью вегетативной нервной системы. Поэтому они легко возбудимы, для них характерны изменчивость настроения, чувствительность, а также тревожность, мнительность, медлительность, нерешительность. Другой полюс нейротизма (низкие оценки) - это эмоционально-стабильные лица, характеризующиеся спокойствием, уравновешенностью, уверенностью, решительностью. Показатели экстраверсии-интроверсии и нестабильности-стабильности взаимонезависимы и биполярны. Каждый из них представляет собой континуум между двумя полюсами крайне выраженного личностного свойства. Сочетание этих двух в разной степени выраженных свойств и создает неповторимое своеобразие личности. Характеристики большинства испытуемых располагаются между полюсами, чаще где-то близко к центру. Удаленность показателя от центра свидетельствует о степени отклонения от среднего с соответствующей выраженностью личностных свойств. Связь факторно-аналитического описания личности с четырьмя классическими типами темперамента - холерическим, сангвиническим, флегматическим, меланхолическим отражается в "круге Айзенка": по горизонтали в направлении слева направо увеличивается абсолютная величина показателя экстраверсии, а по вертикали снизу вверх уменьшается выраженность показателя стабильности.

Нейротизм понятие, синонимичное тревожности, - проявляется как эмоциональная неустойчивость, напряженность, эмоциональная возбудимость, депрессивность. Эти свойства, составляющие структуру личности по Айзенку, генетически детерминированы. Характеризует эмоциональную устойчивость или неустойчивость (эмоциональная стабильность или нестабильность). Нейротизм, по некоторым данным, связан с показателями лабильности нервной системы. Нейротизм выражается в чрезвычайной нервности, неустойчивости, плохой адаптации, склонности к быстрой смене настроений (лабильности), чувстве виновности и беспокойства, озабоченности, депрессивных реакциях, рассеянности внимания, неустойчивости в стрессовых ситуациях. Нейротизму соответствует эмоциональность, импульсивность; неровность в контактах с людьми, изменчивость интересов, неуверенность в себе, выраженная чувствительность, впечатлительность, склонность к раздражительности. Нейротическая личность характеризуется неадекватно сильными реакциями по отношению к вызывающим их стимулам.

У лиц с высокими показателями по шкале нейротизма в неблагоприятных стрессовых ситуациях может развиваться невроз.

Круг Айзенка. Пояснение к рисунку "круг Айзенка":

Сангвиник = стабильный + экстравертированный

Флегматик = стабильный + интровертированный

Меланхолик = нестабильный + интровертированный

Холерик = нестабильный + экстравертированный

Представление результатов по шкалам экстраверсии и нейротизма осуществляется при помощи системы координат. Интерпретация полученных результатов проводится на основе психологических характеристик личности, соответствующих тому или иному квадрату координатной модели с учетом степени выраженности индивидуально-психологических свойств и степени достоверности полученных данных.

Привлекая данные из физиологии высшей нервной деятельности, Айзенк высказывает гипотезу о том, что сильный и слабый типы, по Павлову, очень близки к экстравертированному и интровертированному типам личности. Природа интроверсии и экстраверсии усматривается во врожденных свойствах центральной нервной системы, которые обеспечивают уравновешенность процессов возбуждения и торможения.

Таким образом, используя данные обследования по шкалам экстраверсии, интроверсии и нейротизма, можно вывести показатели темперамента личности по классификации Павлова, который описал четыре классических типа:

сангвиник (по основным свойствам центральной нервной системы характеризуется как сильный, уравновешенный, подвижный),

холерик (сильный, неуравновешенный, подвижный),

флегматик (сильный, уравновешенный, инертный),

меланхолик (слабый, неуравновешенный, инертный).

Возможен переход: сангвиник-холерик, флегматик – холерик. Меланхолику труднее всех.

«Чистый» сангвиник (высокая экстраверсия и низкий нейротизм) быстро приспосабливается к новым условиям, быстро сходится с людьми, общителен. Чувства легко возникают и сменяются, эмоциональные переживания, как правило, неглубоки. Мимика богатая, подвижная, выразительная. Несколько непоседлив, нуждается в новых впечатлениях, недостаточно регулирует свои импульсы, не умеет строго придерживаться выработанного распорядка, жизни, системы в работе. В связи с этим не может успешно выполнять дело, требующее равной затраты сил, длительного и методичного напряжения, усидчивости, устойчивости внимания, терпения. При отсутствии серьезных целей, глубоких мыслей, творческой деятельности вырабатываются поверхностность и непостоянство. Холерик (высокая экстраверсия и высокий нейротизм) отличается повышенной возбудимостью, действия прерывисты. Ему свойственны резкость и стремительность движений, сила, импульсивность, яркая выраженность эмоциональных переживаний. Вследствие неуравновешенности, увлекшись делом, склонен действовать изо всех сил, истощаться больше, чем следует. Имея общественные интересы, темперамент проявляет в инициативности, энергичности, принципиальности. При отсутствии духовной жизни холерический темперамент часто проявляется в раздражительности, эффективности, несдержанности, вспыльчивости, неспособности к самоконтролю при эмоциональных обстоятельствах.

Флегматик (высокая интроверсия и высокий нейротизм) характеризуется сравнительно низким уровнем активности поведения, новые формы которого вырабатываются медленно, но являются стойкими. Обладает медлительностью и спокойствием в действиях, мимике и речи, ровностью, постоянством, глубиной чувств и настроений. Настойчивый и упорный «труженик жизни», он редко выходит из себя, не склонен к аффектам, рассчитав свои силы, доводит дело до конца, ровен в отношениях, в меру общителен, не любит попусту болтать. Экономит силы, попусту их не тратит. В зависимости от условий в одних случаях флегматик может характеризоваться «положительными» чертами - выдержкой, глубиной мыслей, постоянством, основательностью и т. д., в других - вялостью, безучастностью к окружающему, ленью и

безволием, бедностью и слабостью эмоций, склонностью к выполнению одних лишь привычных действий.

Меланхолик (высокая интроверсия и высокий нейротизм). У него реакция часто не соответствует силе раздражителя, присутствует глубина и устойчивость чувств при слабом их выражении. Ему трудно долго на чем-то сосредоточиться. Сильные воздействия часто вызывают у меланхолика продолжительную тормозную реакцию (опускаются руки). Ему свойственны сдержанность и приглушенность моторики и речи, застенчивость, робость, нерешительность. В нормальных условиях меланхолик - человек глубокий, содержательный, может быть хорошим тружеником, успешно справляться с жизненными задачами. При неблагоприятных условиях может превратиться в замкнутого, боязливого, тревожного, ранимого человека, склонного к тяжелым внутренним переживаниям таких жизненных обстоятельств, которые вовсе этого не заслуживают. Варианты ответов на вопросы: "да", "нет". Первый ответ, пришедший Вам в голову, является правильным. Ваши ответы - "да" - плюс, "нет" - минус - фиксируйте на листке бумаги.

Часто ли Вы испытываете тягу к новым впечатлениям, чтобы испытать сильные ощущения?

Часто ли Вы чувствуете, что нуждаетесь в друзьях, которые могут Вас понять, ободрить, выразить сочувствие?

Считаете ли Вы себя беспечным человеком?

Правда ли, что Вам очень трудно отвечать "нет"?

Обдумываете ли Вы свои дела не спеша и предпочитаете ли подождать, прежде чем действовать?

Всегда ли Вы сдерживаете свои обещания, даже если Вам это не выгодно?

Часто ли у Вас бывают спады и подъемы настроения?

Быстро ли Вы обычно действуете и говорите, и не растрчиваете ли много времени на обдумывание?

Возникало ли у Вас когда-нибудь чувство, что Вы несчастны, хотя никакой серьезной причины для этого не было?

Верно ли, что на спор Вы способны решиться на все?

Смущает ли Вы, когда хотите познакомиться с человеком противоположного пола, который Вам симпатичен?

Бывает ли, что, разозлившись, Вы выходите из себя?

Часто ли Вы действуете под влиянием минутного настроения?

Часто ли Вас беспокоят мысли о том, что Вам не следовало бы чего-нибудь делать или говорить?

Предпочитаете ли Вы чтение книг встречам с людьми?

Вас легко обидеть?

Любите ли Вы часто бывать в компании?

Бывают ли у Вас иногда такие мысли, которые Вы хотели бы скрыть от других людей?

Верно, что иногда Вы настолько полны энергии, что все горит в руках, а иногда чувствуете сильную вялость?

Предпочитаете ли Вы иметь друзей поменьше, но особенно близких Вам?

Часто ли Вы мечтаете?

Когда на Вас кричат, Вы отвечаете тем же?

Часто ли Вас тревожит чувство вины?

Все ли ваши привычки хороши и желательны?

Способны ли Вы дать волю собственным чувствам и всю повеселиться в шумной компании?

Считаете ли Вы себя человеком возбудимым и чувствительным?

Считают ли Вас человеком живым и веселым?

После того, как дело сделано, часто ли Вы возвращаетесь к нему мысленно и думает, что могли бы сделать лучше?

Вы обычно молчаливый и сдержанный, когда находитесь среди людей?

Вы иногда сплетничаете?

Бывает ли, что Вам не спиться оттого, что разные мысли лезут в голову?

Верно ли, что Вам приятнее и легче прочесть о том, что Вас интересует в книге, хотя можно быстрее и проще узнать об этом у друзей?

Бывает ли у Вас сильное сердцебиение?

Нравится ли Вам работа, требующая постоянного внимания?

Бывает ли, что Вас "бросает в дрожь"?

Верно ли, что Вы всегда говорите о знакомых Вам людях только хорошее, даже тогда, когда уверены, что они об этом не узнают?

Верно ли, что Вам не приятно бывать в компании, где постоянно подшучивают друг над другом?

Вы раздражительны?

Нравится ли Вам работа, которая требует быстроты действий?

Верно ли, что Вас не редко не дают покоя мысли о разных неприятностях и "ужасах", которые могли бы произойти, хотя все кончилось благополучно?

Вы ходите медленно и неторопливо?

Вы когда-нибудь опаздывали на свидание, работу или учебу?

Часто ли Вам снятся кошмары?

Верно ли, что Вы такой любитель поговорить, что никогда не упустите удобного случая побеседовать с незнакомым человеком?

Беспокоят ли Вас какие-нибудь боли?

Огорчились бы Вы, если бы долго не могли видеться со своими друзьями?

Можете ли Вы назвать себя нервным человеком?

Есть ли среди Ваших знакомых такие, которые Вам явно не нравятся?

Можете Вы сказать, что Вы уверенный в себе человек?

Легко ли Вас задевает критика Ваших недостатков или Вашей работы?

Трудно ли получить настоящее удовольствие от вечеринки?

Беспокоит ли Вас чувство, что Вы чем-то хуже других?

Сумели бы Вы внести оживление в скучную компанию?

Бывает ли, что Вы говорите о вещах, в которых совсем не разбираетесь?

Беспокоитесь ли Вы о своем здоровье?

Любите ли Вы подшутить над другими?

Страдает ли Вы от бессонницы?

Обработка теста ("ключ").

Если ответ "ключа" совпадает с Вашим ответом, Вы прибавляете себе один балл. Если не совпадает, - ноль баллов.

Шкала лжи.

Ответ "да" на вопросы: 6, 24, 36.

Ответ "нет" на вопросы: 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Сосчитайте сумму. Если результат от 4 и больше баллов, это значит, что у Вас появилась так называемая социальная желательность: Вы отвечали не так, как есть на самом деле, а так как Вам хотелось бы или так, как принято в обществе. Другими словами, Ваши ответы не достоверны. Если результат меньше 4 баллов, Ваши ответы искренни. Пожалуйста, продолжайте.

Если ответ "ключа" совпадает с Вашим ответом, Вы прибавляете себе один балл. Если не совпадает, - ноль баллов.

Шкала экстраверсии.

Ответ "да" на вопросы: 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 37, 39, 44, 46, 49, 53, 56.

Ответ "нет" на вопросы: 5, 15, 20, 29, 32, 34, 41, 51.

Сосчитайте сумму.

Шкала эмоциональной устойчивости.

Ответ "да" на вопросы: 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

Сосчитайте сумму.

Начертите оси координат: горизонтальная ось - "шкала экстраверсии", вертикальная ось - "шкала эмоциональной устойчивости". Каждая шкала от 1 до 24, пересекаются в точке 12. Отметьте свои показатели на осях. Найдите точку пересечения. Точка может лежать на оси, если одна из шкал равна 12.

Результат, который Вы получили, - Ваш преобладающий тип темперамента. По шкале экстраверсии Вы можете посмотреть тип направленности личности: экстраверт или интроверт.

Опросник формы А содержит 57 вопросов, из которых 24 связаны со шкалой экстраверсии - интроверсии, еще 24 - со шкалой нейротизма, а остальные 9 входят в контрольную Л-шкалу (шкалу лжи), предназначенную для оценки степени искренности испытуемого при ответах на вопросы. После заполнения испытуемыми ответных листов экспериментатор, используя ключ, подсчитывает баллы по показателям: Э - экстраверсия, Н - нейротизм, Л - ложь (каждый ответ, совпадающий с ключом, оценивается как один балл).

Экстраверсия - интроверсия:

«да» (+): 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56;

«нет» (-): 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51.

Нейротизм (эмоциональная стабильность - эмоциональная нестабильность):

«да» (+): 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

«Шкала лжи»:

«да» (+): 6, 24, 36;

«нет» (-): 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Ответы, совпадающие с ключом, оцениваются в 1 балл

Экстраверсия - интроверсия:

больше 19 - яркий экстраверт, больше 15 - экстраверт, больше 12 - склонность к экстраверсии, 12 - среднее значение, меньше 12 - склонность к интроверсии, меньше 9 - интроверт, меньше 5 - глубокий интроверт.

Нейротизм: больше 19 - очень высокий уровень нейротизма, больше 13 - высокий уровень нейротизма, 9 - 13 - среднее значение, меньше 9 - низкий уровень нейротизма.

Ложь: больше 4 - неискренность в ответах, свидетельствующая также о некоторой демонстративности поведения и ориентированности испытуемого на социальное одобрение, меньше 4 - норма.

Методики исследования (с ключами) 16-Факторный личностный опросник (16-pf), форма "с" (№ 105) Р.Б. Кеттелла

Основой теста является факторный анализ личности. В результате исследования с помощью данного опросника личность описывается 16-ю фундаментально независимыми и психологически содержательными факторами. Каждый фактор имеет условное название и предполагает устойчивую вероятностную связь между отдельными чертами личности. Форма С содержит 105 вопросов и является наиболее удобной для группового применения. Эмоциональная устойчивость (сила «Я») оценивается фактором «С». Опросник 16PF состоит из 105 вопросов, на которые испытуемый дает ответы, выбирая одну из трех альтернатив. В специальном бланке для ответов испытуемый отмечает выбранные альтернативы на каждый из 105 вопросов. По окончании тестирования подсчитываются баллы по каждому из 16 личностных факторов. По данным тестирования вычерчивается профиль личности испытуемого. Данные тестирования анализируются и интерпретируются.

Инструкция по проведению тестирования

В тест-опроснике 105 вопросов. Для того чтобы Вы смогли определить свои личностные качества, постарайтесь отвечать на них искренне и как можно точнее. На каждый вопрос Вы должны дать ответ, выбрав одну из трех альтернатив (а, b, с), которая в наибольшей степени соответствует Вашим взглядам, Вашему представлению о себе.

Выбор Вашего ответа (а, b или с) на каждый последующий вопрос занесите в Бланк для ответов, заключая соответствующую альтернативу, например «а», в кружок. Форма бланка приведена в конце тест-опросника. Средний темп проработки теста — 6 - 7 ответов в минуту.

На все вопросы дается 30 минут.

Тест-опросник 16PF (Кеттелл)

1. Я думаю, что моя память сейчас лучше, чем была раньше: 1. верно 2. трудно сказать 3. нет
2. Я бы вполне мог жить один, вдали от людей: а) да б) иногда с) нет
3. Если бы я сказал, что небо находится «внизу» и что зимой жарко, я должен был бы назвать преступника: 1. бандитом 2. святым 3. тучей
4. Когда я ложусь спать, я: 1. засыпаю быстро 2. нечто среднее 3. засыпаю с трудом
5. Если бы я вел машину по дороге, где много других автомобилей, я предпочел бы: 1. пропустить вперед большинство машин 2. не знаю 3. обогнать все идущие впереди машины
6. В компании я предоставляю другим шутить и рассказывать всякие истории: 1. да 2. иногда 3. нет
7. Мне важно, чтобы во всем, что меня окружает, не было беспорядка: 1. верно 102 2. трудно сказать 3. неверно
8. Большинство людей, с которыми я бываю в компаниях, несомненно рады видеть меня: 1. да 2. иногда 3. нет
9. Я бы скорее занимался: 1. фехтованием и танцами 2. затрудняюсь сказать 3. борьбой и баскетболом
10. Меня забавляет, что то, что люди делают, совсем не похоже на то, что они потом рассказывают об этом: 1. да 2. иногда 3. нет
11. Читая о каком-либо происшествии, я интересуюсь всеми подробностями: 1. всегда 2. иногда 3. редко
12. Когда друзья подшучивают надо мной, я обычно смеюсь вместе со всеми и не обижаюсь: 1. верно 2. не знаю 3. неверно
13. Если мне кто-нибудь наругает, я могу быстро забыть об этом: 1. верно 2. не знаю 3. неверно
14. Мне больше нравится придумывать новые способы в выполнении какой-нибудь работы, чем придерживаться испытанных приемов: 1. верно 2. не знаю 3. неверно
15. Когда я планирую что-нибудь, я предпочитаю делать это самостоятельно, без чьей-либо помощи: 1. верно 2. иногда 3. нет
16. Я думаю, что я менее чувствительный и легковозбуждаемый, чем большинство людей: 1. верно 2. затрудняюсь ответить 3. неверно
17. Меня раздражают люди, которые не могут быстро принимать решения: 1. верно 2. не знаю 3. неверно
18. Иногда, хотя и кратковременно, у меня возникало чувство раздражения по отношению к моим родителям: 1. да 2. не знаю 3. нет
19. Я скорее раскрыл бы свои сокровенные мысли: 1. моим хорошим друзьям 2. не знаю 3. в своем дневнике
20. Я думаю, что слово, противоположное по смыслу противоположности слова «неточный», — это: 1. небрежный 2. тщательный 3. приблизительный
21. У меня всегда хватает энергии, когда мне это необходимо: 1. да 2. трудно сказать 3. нет

22. Меня больше раздражают люди, которые: 1. своими грубыми шутками вгоняют людей в краску 2. затрудняюсь ответить 3. создают неудобства для меня, опаздывая на условленную встречу
23. Мне очень нравится приглашать гостей и развлекать их: 1. верно 2. не знаю 3. неверно
24. Я думаю, что: 1. не все надо делать одинаково тщательно 2. затрудняюсь сказать 3. любую работу следует выполнять тщательно, если вы за нее взялись
25. Мне всегда приходится преодолевать смущение: 1. да 2. возможно 3. нет
26. Мои друзья чаще: 1. советуются со мной 2. делают то и другое поровну 3. дают мне советы
27. Если приятель обманывает меня в мелочах, я скорее предпочитаю сделать вид, что не заметил этого, чем разоблачить его: 1. да 2. иногда 3. нет
28. Мне нравится друг: а) интересы которого имеют деловой и практический характер 2. не знаю 3. который отличается глубоко продуманными взглядами на жизнь
29. Я не могу равнодушно слушать, как другие люди высказывают идеи, противоположные тем, в которые я твердо верю: 1. верно 2. затрудняюсь ответить 3. неверно
30. Меня волнуют мои прошлые поступки и ошибки: 104 1. да 2. не знаю 3. нет
31. Если бы я одинаково хорошо умел и то и другое, то я бы предпочел: 1. играть в шахматы 2. трудно сказать 3. играть в городки
32. Мне нравятся общительные, компанейские люди: 1. да 2. не знаю 3. нет
33. Я настолько осторожен и практичен, что со мной случается меньше неприятных неожиданностей, чем с другими людьми: 1. да 2. трудно сказать 3. нет
34. Я могу забыть о своих заботах и обязанностях, когда мне это необходимо: 1. да 2. иногда 3. нет
35. Мне бывает трудно признать, что я не прав: 1. да 2. иногда 3. нет
36. На предприятии мне было бы интереснее: 1. работать с машинами и механизмами и участвовать в основном производстве 1. трудно сказать 2. беседовать с людьми, занимаясь общественной работой
37. Какое слово не связано с другими словами: а) кошка 2. близко 3. солнце
38. То, что в некоторой степени отвлекает мое внимание: 1. раздражает меня 2. нечто среднее 3. не беспокоит совершенно
39. Если бы у меня было много денег, то я: 1. позаботился бы о том, чтобы не вызвать к себе зависти 2. не знаю 3. жил бы, не стесняя себя ни в чем
40. Худшее наказание для меня: 1. тяжелая работа 2. не знаю 3. быть запертым в одиночестве
41. Люди должны больше, чем они делают это сейчас, требовать соблюдения законов морали: 1. да 2. иногда 3. нет
42. Мне говорили, что ребенком я был: 1. спокойным и любил оставаться один 105 2. не знаю 3. живым и подвижным
43. Мне нравилась бы практическая повседневная работа с различными установками и машинами: 1. да 2. не знаю 3. нет
44. Я думаю, что большинство свидетелей говорят правду, даже если это нелегко для них: 1. да 2. трудно сказать 3. нет
45. Иногда я не решаюсь проводить в жизнь свои идеи, потому что они кажутся мне неосуществимыми: 1. верно 2. затрудняюсь ответить 3. неверно
46. Я стараюсь смеяться над шутками не так громко, как это делает большинство людей: 1. верно 2. не знаю 3. неверно
47. Я никогда не чувствую себя таким несчастным, что хочется плакать: 1. верно 2. не знаю 3. неверно
48. В музыке я наслаждаюсь: 1. маршами в исполнении военных оркестров 2. не знаю 3. скрипичным соло

49. Я бы скорее предпочел провести два летних месяца: 1. в деревне с одним или двумя друзьями 2. затрудняюсь сказать 3. возглавляя группу в туристическом лагере
50. Усилия, затраченные на составление планов: 1. никогда не лишни 2. трудно сказать 3. не стоят этого
51. Необдуманные поступки и высказывания моих приятелей в мой адрес не обижают и не огорчают меня: 1. верно 2. не знаю 3. неверно
52. Когда мне все удается, я нахожу эти дела легкими: 1. всегда 2. иногда 3. редко
53. Я предпочел бы скорее работать: 1. в учреждении, где мне пришлось *бы руководить людьми и все время быть среди них 2. затрудняюсь ответить 3. архитектором, который в тихой комнате разрабатывает свой проект
54. Дом так относится к комнате, как дерево: 1. к лесу 2. к растению 3. к листу
55. То, что я делаю, у меня не получается: 1. редко 2. иногда 3. часто
56. В большинстве дел я: 1. предпочитаю рискнуть 2. не знаю 3. предпочитаю действовать наверняка
57. Вероятно, некоторые люди считают, что я слишком много говорю: 1. скорее это так 2. не знаю 3. думаю, что нет
58. Мне больше нравится человек: 1. большого ума, будь он даже ненадежен и непостоянен 2. трудно сказать 3. со средними способностями, но зато умеющий противостоять всяким соблазнам
59. Я принимаю решения: 1. быстрее, чем многие люди 2. не знаю 3. медленнее, чем большинство людей
60. На меня большее впечатление производят: 1. мастерство и изящество 2. трудно сказать 3. сила и мощь
61. Я считаю, что я человек, склонный к сотрудничеству: 1. да 2. нечто среднее 3. нет
62. Мне больше нравится разговаривать с людьми изысканными, утонченными, чем с откровенными и прямолинейными: 1. да 2. не знаю 3. нет
63. Я предпочитаю: 1. решать вопросы, касающиеся лично меня, сам 2. затрудняюсь ответить 3. советоваться с моими друзьями
64. Если человек не отвечает сразу же после того, как я что-нибудь сказал ему, я чувствую, что, должно быть, сказал какую-нибудь глупость: 1. верно 2. не знаю 3. неверно
65. В школьные годы я больше всего получил знаний: 1. на уроках 107 2. трудно сказать 3. читая книги
66. Я избегаю общественной работы и связанной с этим ответственности: 1. верно 2. иногда 3. неверно
67. Когда вопрос, который надо решать, очень труден и требует от меня много усилий, я стараюсь: 1. заняться другим вопросом 2. затрудняюсь ответить 3. еще раз попытаться решить этот вопрос
68. У меня возникают сильные эмоции: тревога, гнев, приступы смеха и т. п. — казалось бы, без определенной причины: 1. да 2. иногда 3. нет
69. Иногда я соображаю хуже, чем обычно: 1. верно 2. не знаю 3. неверно
70. Мне приятно сделать человеку одолжение, согласившись назначить встречу на время, удобное для него, даже если это немного неудобно для меня: 1. да 2. иногда 3. нет
71. Я думаю, что правильное число, которое должно продолжить ряд — 1, 2, 3, 6, 5, — будет: 1. 10 2. 5 3. 7
72. Иногда у меня бывают непродолжительные приступы тошноты и головокружения без определенной причины: 1. да 2. не знаю 3. нет
73. Я предпочитаю скорее отказаться от своего заказа, чем доставить официанту лишнее беспокойство: 1. да 2. иногда 3. нет
74. Я живу сегодняшним днем в большей степени, чем другие люди: а) верно 2. трудно сказать 3. неверно
75. На вечеринке мне нравится: 1. принимать участие в интересной беседе 2. затрудняюсь ответить 3. смотреть, как люди отдыхают, и просто отдыхать самому

76. Я высказываю свое мнение независимо от того, сколько людей могут услышать его: 1. да 108 2. иногда 3. нет
77. Если бы я мог перенестись в прошлое, я бы больше всего хотел встретиться с: 1. Колумбом 2. не знаю 3. Пушкиным
78. Я вынужден удерживать себя от того, чтобы не улаживать чужие дела: 1. да 2. иногда 3. нет
79. Если люди плохо обо мне думают, то я не стараюсь переубедить их, а продолжаю поступать так, как считаю нужным: 1. да 2. трудно сказать 3. нет
80. Работая в магазине, я предпочел бы: 1. оформлять витрины 2. не знаю 3. быть кассиром
81. Если я вижу, что мой старый друг холоден со мной и избегает меня, я обычно: 1. сразу же думаю: «У него плохое настроение» 2. не знаю 3. беспокоюсь о том, какой неверный поступок я совершил
82. Все несчастья происходят из-за людей, которые стараются во все внести изменения, хотя уже существуют удовлетворительные способы решения этих вопросов: 1. да 2. иногда 3. нет
83. Я получаю большое удовольствие, рассказывая местные новости: 1. да 2. иногда 3. нет
84. Аккуратные, требовательные люди не уживаются со мной: 1. верно 2. иногда 3. неверно
85. Мне кажется, что я менее раздражительный, чем большинство людей: 1. верно 2. не знаю 3. неверно
86. Мне легче не считаться с другими людьми, чем им со мной: 1. верно 2. иногда 3. неверно
87. Бывает, что все утро я не хочу ни с кем разговаривать: 1. часто 2. иногда 3. никогда
88. Если стрелки часов встречаются ровно через каждые 65 минут, отмеренных по точным часам, то эти часы: 1. отстают 2. идут правильно 3. спешат
89. Мне бывает скучно: 1. часто 2. иногда 3. редко
90. Люди говорят, что мне нравится делать все своим оригинальным способом: 1. верно 2. иногда 3. неверно
91. Я считаю, что нужно избегать излишних волнений, потому что они утомляют: 1. да 2. не знаю 3. нет
92. Дома в свободное время я: 1. болтаю и отдыхаю 2. затрудняюсь ответить 3. занимаюсь интересующими меня делами
93. Я робко и осторожно отношусь к установлению дружеских отношений с новыми людьми: 1. да 2. иногда 3. нет
94. Я считаю, что то, что люди говорят стихами, можно так же выразить прозой: 1. да 2. иногда 3. нет
95. Я подозреваю, что люди, с которыми я нахожусь в дружеских отношениях, могут оказаться отнюдь не друзьями за моей спиной: 1. да, в большинстве случаев 2. иногда 3. нет
96. Я думаю, что даже самые драматические события через год уже не оставят в моей душе никаких следов: 1. да 2. иногда 3. нет
97. Я думаю, что было бы интересно быть: 1. натуралистом и работать с растениями 2. не знаю 3. страховым агентом
98. Я испытываю беспричинный страх и отвращение по отношению к некоторым вещам, к определенным животным, местам и т.п.: 1. да 2. иногда 3. нет
99. Я люблю размышлять о том, как можно было бы улучшить мир:
1. да 2. трудно сказать 3. нет
100. Я предпочитаю игры: 1. где надо играть в команде или иметь партнера 2. не знаю 3. где каждый играет за себя
101. Ночью мне снятся фантастические или нелепые сны: 1. да 2. иногда 3. нет

102. Если я остаюсь дома один, то через некоторое время я ощущаю тревогу и страх: 1. да 2. иногда 3. нет

103. Я могу своим дружеским отношением ввести людей в заблуждение, так как на самом деле они мне не нравятся: 1. да 2. иногда 3. нет

104. Какое слово менее связано с двумя другими: 1. думать 2. видеть 3. слышать

105. Если мать Марии является сестрой отца Александра, то кем является Александр по отношению к отцу Марии? 1. двоюродным братом 2. племянником 3. дядей

Факторы	Ваш выбор альтернативных ответов							Σ
MD	1 a2 b1 c	18 a b1 c2	35 ab1c2	52 a2 b1 c	69 a b1c2	86 a b1c2	103a b1 c2	
A	2 a b1 c2	19 a2b1c	36 a b1 c2	53 a2 b1 c	70 a2 b1 c1	87 a b1c2	104a1 b c 105ab1c	
B	3 a b1c	20 a b c1	37 a b1c	54 a b c1	71 a1 b c	88 a b c1		
C	4 a2 b1 c	21 a2 b1 c	38 a b1 c2	55 a2 b1 c	72 a b1 c2	89 a b1 c2		
E	5 a b1 c2	22 a b1 c c2	39 a2 b1 c	56 a2 b1 c	73 a b1 c2	90 a2b1c		
F	6 a b1 c2	23 a2b1 c	40 a b1c2	57 a2 b1 c	74 a2b1 c	91 a b1c2		
G	7 a2 b1 c	24 a b1c2	41 a2 b1 c	58 a b1c2	75 a2b1c	92 a b1 c2		
H	8 a2 b1 c	25 a b1c2	42 a b1c2	59 a2 b1c	76 a2b1c	93 a b1c2		
I	9 a2 b1 c	26 a2 b1 c	43 a b1c2	60 a2 b1 c	77 a b1c2	94 a b1 c2		
L	10 a2 b1 c	27 a b1 c2	44 a b1 c2	61 a b1 c2	78 a2 b1 c	95 a2b1c		
M	11ab1c2	28 a b1 c2	45 a2 b1 c	62 a2 b1 c	79 a2b1 c	96 a b1c2		
N	12 a b1 c2	29 a2 b1 c	46 a2 b1 c	63 a2 b1 c	80 a b1 c2	97 a b1 c2		
O	13 a b1 c2	30 a2 b1 c	47 a b1 c	64 a2 b1 c	81 a b1c2	98 a2b1 c		
Q1	14 a2 b1 c	31 a2 b1 c	48 a b1 c2	65 a b1 c2	82 a b1c2	99 a2b1c		
Q2	15 a2 b1 c	32 a b1 c2 c2	49 a2 b1 c	66 a2b1c	83 a b1c2	100 ab1c2		
Q3	16 a2 b1 c	33 a2 b1 c	50 a2 b1 c	67 a b1c2	84 a b1 c2	101 a b1 c2		
Q4	17 a2 b1 c	34 a b1c2	51 a b1 c2	68 a2 b1 c	85 a b1 c2	102 a2b1 c		

Обработка результатов тестирования

Проверка результатов тестирования на искренность. Обработка результатов тестирования начинается с проверки ответов испытуемого на искренность (по показателю MD). При значении показателя $MD > 9$ считается, что испытуемый отвечал на вопросы неискренне либо не желал сотрудничать с экспериментатором и ответы давал наугад, не обдумывая их. В этом случае результаты тестирования считаются недостоверными и дальнейшая обработка их и интерпретация не производится. При значении показателя MD 5—8 достоверность результата тестирования подвергается сомнению. О возможности

дальнейшей обработки данных исследования принимает решение экспериментатор, исходя из целей и задач психодиагностического обследования (исследования). Значение показателя MD 1—4 балла характеризует правдивость обследуемого. Осуществляются последующие этапы тестовой методики: перевод в стены (условные баллы 10-балльной шкалы), построение личностного профиля испытуемого, анализ и интерпретация данных психодиагностического обследования (исследования). 2. Перевод «сырых» баллов в стены и построение личностного профиля. Полученные в результате тестирования сырые баллы по каждому из факторов переводятся в стены (условные баллы 10-балльной шкалы). В таблице 2 представлен такой перевод сырых баллов в стены. Стены, в свою очередь, делятся на уровни: 1—4 стена — низкий уровень; 5—6 стенов — средний уровень; 7—10 стенов — высокий уровень.

ПЕРЕВОД СЫРЫХ БАЛЛОВ В СТЕНЫ

«Сырые» баллы по факторам	MD	0-2	3	4	5	6	7	8	9	10- 11	12- 14
	A	0-4	5	6	7	8	-	9	10	11	12
	B	0-2	-	3	-	4	-	5	6	7	8
	C	0-3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	E	0-1	2	3	4	5	6	7	8	9	10- 12
	F	0-2	-	3	4	5	6	7	8	9	10- 12
	G	0-3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	H	0-3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	I	0-3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	L	0-1	2	-	3	4	-	5	6	7	8- 12
	M	0-3	-	4	5	6	7	8	9	10	11- 12
	N	0-1	2	3	4	5	6	7	8	9	10- 12
	O	0-1	2	3	4	5	6	7	8	9	10- 12
	Q1	0-4	5	6	-	7	8	9	10	11	12
	Q2	0-2	3	-	4	5	6	7	8	9	10- 12
Q3	0-2	3	4	5	6	7	8	9	10	11- 12	
Q4	0-1	2	3	4	5	6-7	8	9	10	11- 12	
Стены	Кол-во баллов	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	уровень	Низкий				Средний			Высокий		

Шкала А: замкнутость – общительность

Шкала В: интеллект

Шкала С: эмоциональная нестабильность – стабильность

Шкала Е: подчиненность – доминантность

Шкала F: сдержанность – экспрессивность

Шкала G: низкая – высокая нормативность поведения

Шкала H: робость – смелость

Шкала I: жестокость – чувствительность

Шкала L: доверчивость – подозрительность

Шкала М: практичность – мечтательность
 Шкала N: прямолинейность – дипломатичность
 Шкала О: спокойствие – тревожность
 Шкала Q1: консерватизм – радикализм
 Шкала Q2: конформизм – нонконформизм
 Шкала Q3: расслабленность – напряженность
 Шкала Q4: расслабленность – напряженность
 Шкала MD – адекватность-неадекватность самооценки

Методика Ч.Д. Спилбергера на выявление личностной и ситуативной тревожности (адаптирована на русский язык Ю.Л.Ханиным)

Данный опросник позволяет измерять тревожность и как состояние и как личностное свойство. Определенный уровень тревожности – естественная и обязательная особенность активной деятельной личности. У каждого человека существует свой оптимальный, или желательный, уровень тревожности, такая тревожность является полезной. Оценка человеком своего состояния в этом отношении является для него существенным компонентом самоконтроля и самовоспитания. Личностная тревожность - это устойчивая индивидуальная характеристика, которая отражает предрасположенность человека к тревоге и предполагает наличие у него тенденции воспринимать достаточно широкий спектр ситуаций как угрожающие. В ответ на каждую из них следуют определенные реакции. Личностная тревожность является 38 предрасположенностью и активизируется при восприятии определенных стимулов, расцениваемых субъектом как опасные для самооценки, самоуважения. Ситуативная или реактивная тревожность как состояние характеризуется субъективно переживаемыми эмоциями. Это могут быть напряжение, беспокойство, озабоченность, нервозность. Такое состояние возникает как эмоциональная реакция на стрессовую ситуацию и может быть различным по интенсивности и динамичности во времени. Большинство из известных методов измерения тревожности позволяет оценивать личностную тревожность, либо само наличие состояние тревожности. Единственной методикой, позволяющей дифференцированно измерять тревожность и как личное свойство, и как состояние, является методика, предложенная Ч.Д. Спилбергером и адаптированная на русском языке Ю.Л. Ханиным. Бланк шкал самооценки Спилбергера включает в себя 40 вопросов – рассуждений, 20 из которых предназначены для оценки уровня ситуативной и 20 – для оценки личностной тревожности. Тестирование по методике Спилбергера - Ханина проводится с применением двух бланков: один бланк для измерения показателей ситуативной тревожности, а второй – для измерения уровня личностной тревожности. Исследование может проводиться индивидуально или в группе. Инструкция: прочитайте каждое из приведённых предложений и зачеркните цифру в соответствующей графе справа в зависимости от того, как вы себя чувствуете в данный момент. Над вопросами долго не задумывайтесь, поскольку правильных и неправильных ответов нет.

Реактивная (ситуативная) тревожность характеризует состояние человека в данный момент времени, которое характеризуется субъективно переживаемыми эмоциями: напряжением, беспокойством, озабоченностью, нервозностью в данной конкретной обстановке. Это состояние возникает как эмоциональная реакция на экстремальную или стрессовую ситуацию, может быть разным по интенсивности и динамичным во времени.

Тестирование по методике Спилбергера-Ханина проводится с применением двух бланков: один бланк для измерения показателей ситуативной тревожности, а второй – для измерения уровня личностной тревожности.

Шкала ситуативной тревожности

Инструкция: Прочитайте внимательно каждое из приведенных ниже предложений и зачеркните цифру в соответствующей графе справа в зависимости от того, как вы себя чувствуете в данный момент. Над вопросами долго не задумывайтесь, поскольку правильных и неправильных ответов нет.

Суждения

№пп	Суждение	Никогда	Почти никогда	Часто	Почти всегда
1	Я спокоен	1	2	3	4
2	Мне ничто не угрожает	1	2	3	4
3	Я нахожусь в напряжении	1	2	3	4
4	Я внутренне скован	1	2	3	4
5	Я чувствую себя свободно	1	2	3	4
6	Я расстроен	1	2	3	4
7	Меня волнуют возможные неудачи	1	2	3	4
8	Я ощущаю душевный покой	1	2	3	4
9	Я встревожен	1	2	3	4
10	Я испытываю чувство внутреннего удовлетворения	1	2	3	4
11	Я уверен в себе	1	2	3	4
12	Я нервничаю	1	2	3	4
13	Я не нахожу себе места	1	2	3	4
14	Я взвинчен	1	2	3	4
15	Я не чувствую скованности, напряжения	1	2	3	4
16	Я доволен	1	2	3	4
17	Я озабочен	1	2	3	4
18	Я слишком возбужден и мне не по себе	1	2	3	4
19	Мне радостно	1	2	3	4
20	Мне приятно	1	2	3	4

Шкала личной тревожности

Инструкция. Прочитайте внимательно каждое из приведенных ниже предложений и зачеркните цифру в соответствующей графе справа в зависимости от того, как вы себя чувствуете обычно. Над вопросами долго не думайте, поскольку правильных или неправильных ответов нет.

Суждения

№пп	Суждение	Никогда	Почти никогда	Часто	Почти всегда
21	У меня бывает приподнятое настроение	1	2	3	4
22	Я бываю раздражительным	1	2	3	4
23	Я легко расстраиваюсь	1	2	3	4
24	Я хотел бы быть таким же удачливым, как и другие	1	2	3	4
25	Я сильно переживаю неприятности и долго не могу о них забыть	1	2	3	4
26	Я чувствую прилив сил и желание работать	1	2	3	4
27	Я спокоен, хладнокровен и собран	1	2	3	4
28	Меня тревожат возможные трудности	1	2	3	4
29	Я слишком переживаю из-за пустяков	1	2	3	4

30	Я бываю вполне счастлив	1	2	3	4
31	Я все принимаю близко к сердцу	1	2	3	4
32	Мне не хватает уверенности в себе	1	2	3	4
33	Я чувствую себя беззащитным	1	2	3	4
34	Я стараюсь избегать критических ситуаций и трудностей	1	2	3	4
35	У меня бывает хандра	1	2	3	4
36	Я бываю доволен	1	2	3	4
37	Всякие пустяки отвлекают и волнуют меня	1	2	3	4
38	Бывает, что я чувствую себя неудачником	1	2	3	4
39	Я уравновешенный человек	1	2	3	4
40	Меня охватывает беспокойство, когда я думаю о своих делах и заботах	1	2	3	4

Обработка результатов

Обработка результатов включает следующие этапы:

Определение показателей ситуативной и личностной тревожности с помощью ключа.

На основе оценки уровня тревожности составление рекомендаций для коррекции поведения испытуемого.

Вычисление среднегруппового показателя ситуативной тревожности (СТ) и личностной тревожности (ЛТ) и их сравнительный анализ в зависимости, например, от половой принадлежности испытуемых.

Ключ

СТ №№	Ответы				ЛТ №№	Ответы			
	1	2	3	4		1	2	3	4
1	4	3	2	1	21	4	3	2	1
2	4	3	2	1	22	1	2	3	4
3	1	2	3	4	23	1	2	3	4
4	1	2	3	4	24	1	2	3	4
5	4	3	2	1	25	1	2	3	4
6	1	2	3	4	26	4	3	2	1
7	1	2	3	4	27	4	3	2	1
8	4	3	2	1	28	1	2	3	4
9	1	2	3	4	29	1	2	3	4
10	4	3	2	1	30	4	3	2	1
11	4	3	2	1	31	1	2	3	4
12	1	2	3	4	32	1	2	3	4
13	1	2	3	4	33	1	2	3	4
14	1	2	3	4	34	1	2	3	4
15	4	3	2	1	35	1	2	3	4
16	4	3	2	1	36	4	3	2	1
17	1	2	3	4	37	1	2	3	4
18	1	2	3	4	38	1	2	3	4
19	4	3	2	1	39	4	3	2	1
20	4	3	2	1	40	1	2	3	4

Интерпретация результатов

При анализе результатов надо иметь в виду, что общий итоговый показатель по каждой из подшкал может находиться в диапазоне от 20 до 80 баллов. При этом чем выше итоговый показатель, тем выше уровень тревожности (ситуативной или личностной).

При интерпретации показателей можно использовать следующие ориентировочные оценки тревожности:

до 30 баллов – низкая,

31 — 44 балла — умеренная;

45 и более — высокая.

Очень высокая тревожность (> 46) прямо может быть связана с наличием невротического конфликта, эмоциональными срывами и с психосоматическими заболеваниями.

Низкая тревожность (<12), наоборот, характеризует состояние как депрессивное, неактивное, с низким уровнем мотиваций. Иногда очень низкая тревожность в показателях теста является результатом активного вытеснения личностью высокой тревоги с целью показать себя в «лучшем свете».

Определенный уровень тревожности — естественная и обязательная особенность активной деятельной личности. У каждого человека существует свой оптимальный, или желательный, уровень тревожности — это так называемая полезная тревожность. Оценка человеком своего состояния в этом отношении является для него существенным компонентом самоконтроля и самовоспитания.

Мы уже говорили выше, что под личностной тревожностью понимается устойчивая индивидуальная характеристика, отражающая предрасположенность человека к тревоге и предполагающая наличие у него тенденции воспринимать достаточно широкий спектр ситуаций как угрожающие, отвечая на каждую из них определенной реакцией. Как предрасположенность, личная тревожность активизируется при восприятии определенных стимулов, расцениваемых человеком как опасные для самооценки, самоуважения.

Личности, относимые к категории высокотревожных, склонны воспринимать угрозу своей самооценке и жизнедеятельности в обширном диапазоне ситуаций и реагировать на них выраженным состоянием тревожности. Если психологический тест выявляет у испытуемого высокий показатель личностной тревожности, то это дает основание предполагать у него появление состояния тревожности в разнообразных ситуациях, особенно когда они касаются оценки его компетенции и престижа.

Лицам с высокой оценкой тревожности следует формировать чувство уверенности и успеха. Им необходимо смещать акцент с внешней требовательности, категоричности, высокой значимости в постановке задач на содержательное осмысление деятельности и научиться разбивать большие задачи на более мелкие.

Для людей с низким уровнем тревожности, наоборот, требуется пробуждение активности, подчеркивание мотивационных компонентов деятельности, возбуждение заинтересованности, формирование чувства ответственности в решении тех или иных задач.

Приложение 2

Результаты констатирующего эксперимента

Таблица 1.

«Методика на выявление личностной и ситуативной тревожности» Ч.Д. Спилбергер
(адаптация Ю.Л.Ханина).

№ участника	тревожность	
	Ситуативная	Личностная
1	58	47
2	27	31
3	35	33
4	49	49
5	25	26
6	42	45
7	31	30
8	31	39
9	48	49
10	37	34

Таблица 2.

Опросник «ЕРІ» Г.Айзенк, (форма А);

№ участника	Уровень нейротизма
1	22
2	8
3	15
4	16
5	9
6	14
7	13
8	12
9	21
10	9

Таблица 3.

«16-ти-факторный личностный опросник» (фактор С) Р. Кеттелл;

№ участника	Эмоциональная стабильность
1	3
2	10
3	4
4	4
5	9
6	6

7	7
8	7
9	3
10	10

Приложение 3

Программа формирующего эксперимента

В тренинге используются метод интроспекции (самонаблюдения), психологическое тестирование, видеоанализ, мини-лекции, психогимнастические упражнения (разминки), практикумы.

Содействие развитию всех ключевых компонентов эмоциональной устойчивости супервайзеров возможно при выявлении сформированности ее основных показателей. Проанализировав результаты исследования, мы приступаем к проведению занятий по формированию эмоциональной устойчивости [12, с.316].

Исходя из полученных результатов, можно сделать вывод, что супервайзеры нуждаются в программе формирования эмоциональной устойчивости, предполагающей снижение уровня нейротизма, повышение уровня эмоциональной устойчивости и коррекцию уровня личностной и ситуативной тревожности. Программа должна учитывать низкие показатели эмоциональной устойчивости и быть направлена на повышение уровня знаний теории и практики управления эмоциональным состоянием.

Дальнейшая работа, которую мы планируем проводить исходя из результатов констатирующего эксперимента, будет направлена на повышение уровня знания «управления процессом формирования эмоциональной устойчивости супервайзеров», профилактику эмоциональной устойчивости, обучение супервайзеров новым способам и приемам саморегуляции.

Цель программы: формирование эмоциональной устойчивости супервайзеров торговой компании, повышение уровня знаний о способах саморегуляции.

Задачи программы: изучить и осознать особенности своей эмоциональной устойчивости; выявить причины эмоционального стресса; сформировать знания о компонентах эмоциональной устойчивости; осознать собственные иррациональные установки, способствующие эмоциональной неустойчивости; сформировать умения самодиагностики; развить адекватное восприятие стрессовых ситуаций; развить навыки профессионального общения и способов решения конфликтов; обучить методу позитивного мышления; обучить способам регуляции эмоциональных состояний.

Перед тренинговой программой группа принимает правила.

2. «Правила группы». Тренинг – это безопасное пространство для обучения. Важным фактором безопасности являются доверительная атмосфера, а также понятность всего происходящего. Для этого нам и нужны правила, которые позволяют задать формат, регламентировать и контролировать внутригрупповые процессы, происходящие во время тренинга

1. Здесь мы общаемся «на ты». Это создает дружескую, доверительную атмосферу. Это психологически уравнивает всех, в том числе и ведущего, независимо от возраста, социального положения, жизненного опыта, и способствует раскрепощению участников тренинга.

2. Бейджи. Не все еще помнят, как кого зовут и чтобы не путаться, давайте поможем друг другу.

3. Правило пунктуальности (Правило «00»).

4. Выключайте звук мобильных телефонов.

5. Правило указательного пальца. Если участники заметили, что обсуждение превратилось в шумный балаган, звучат выкрики с места, никто никого не слушает, тогда заметивший

участник может встать и поднять вверх указательный палец (при этом не говоря ни слова). Каждый, кто заметил человека, стоящего с поднятой вверх рукой с указательным пальцем, тоже встает, вытягивает вверх руку с указательным пальцем, при этом тоже замолкает. И так до тех пор, пока не стихнут все голоса. Только не стоит этим пользоваться тренеру. В данном случае инициатива должна исходить только от участников.

6. В эфире одна станция (закон микрофона) – то есть одновременно говорит только один человек. Не перебиваем, внимательно друг друга слушаем. Говорит только тот, у кого в руках маркер.

7. Правило вытянутой руки. Если есть замечание или предложние – вытянутая рука даст об этом знать.

8. Правило я-говорения (я-высказывания). Свою точку зрения излагаем от первого лица: «я считаю, я думаю, я чувствую...». Говорим за себя, не следует говорить за всю группу. Не «мы думаем...», а «я думаю», иначе получается, что ответственность перекладывается на кого-то. Говорим о себе от первого лица.

9. Правило личной активности. Тренинг от слова «тренировка». Тренинг - это личная тренировка каждого. Мы все читали много книг, но секрет успеха не в знании, а в умении применять. Мало посмотреть, как это делают другие. Важно сделать самому. Как в настоящем спортзале, где у кого-то цель – 20 отжиманий, а другого – 120, разные уровни могут быть в группе. Это не значит, что первому нужно уделять больше внимания, чем второму. Тренинг – это не уравнивание уровней участников. Тренинг – это личная тренировка каждого. Только от каждого из вас зависит, насколько эффективной данная тренировка будет лично для вас.

10. Правило конфиденциальности. Любые обсуждения людей и событий на группе возможны только в рамках этой группы.

11. Правило грамотной обратной связи. Говорим не о человеке, а о его поступке, выражаем свое отношение к действиям (ты замахнулся, мне это не понравилось).

12. Правило предложение в участники (добровольцы) только себя. Недопустимо на вопрос: «кто хочет выйти для примера» ответить «пусть Вася...».

13. Правило актуального общения. Это правило тренинга подразумевает, что все общение в его рамках должно быть подчинено принципу «здесь и сейчас»: обсуждаются актуальные, теперешние мысли, чувства и проблемы, возникающие в группе.

14. Правило персонификации высказываний. Любое высказывание про участника группы адресуется ему лично. Не «некоторым товарищам» и не «таким, как Алексей», а лично Алексею.

15. Иногда требуется вводить (проговаривать) правило «стоп». Это право участника в любой момент «выйти из игры». Некоторым участникам важно знать, что если им станет тяжело, например, быть откровенными, делиться личными переживаниями, они всегда могут сказать стоп.

Краткое содержание программы

Лекция №1 «Природа эмоциональных явлений» (4 часа)

Цель: познакомить участников с понятием, видами и функциями эмоций.

План:

Теории о связи эмоций с их физиологическими и психологическими функциями: У. Джеймс – К. Ланге «Периферическая теория эмоций»;

Кеннон – Бард «Таламическая теория»;

Ст. Шехтер, Дж. Сингер «Когнитивная теория атрибуций эмоционального возбуждения»;

Л.М. Веккер «Теория эмоциональных явлений». 2. Биологическое и эволюционное значение эмоций:

Ч. Дарвин «Эмоции как продукт эволюционного процесса»;

П.К. Анохин «Биологическая теория эмоций».

Содержательно – психологические подходы к теоретическому анализу эмоциональных явлений.

Лекция №2. «Компоненты эмоциональной устойчивости». (4 часа)

Цель: сформировать понимание структуры компонентов эмоциональной устойчивости. (4 часа)

- План: 1. Содержательная характеристика компонентов эмоциональной устойчивости»
 2. Понятие тревожности личности, как отражение эмоционального компонента эмоциональной устойчивости.
 3. Содержание познавательной активности индивида, как показатель когнитивного компонента эмоциональной устойчивости
 4. Феномен мотивации достижения успеха, как показатель сформированности мотивационного компонента эмоциональной устойчивости.
 5. Интернальный локус контроля, как показатель сформированности волевого компонента эмоциональной устойчивости.

Лекция №3 «Эмоциональная устойчивость – необходимая компетенция супервайзеров». (4 часа)

Цель: сформировать понятие эмоциональной устойчивости, влияния эмоций на состояние и трудоспособность супервайзера.

План:

Природа происхождения эмоций, виды эмоций (биологические, социальные);
 Эмоциональная устойчивость как необходимое психофизиологическое состояние человека.

Влияние эмоциональной устойчивости на успешность, здоровье и качество жизни человека.

Психологические свойства личности как управленческие компетенции.

Лекция № 4. Стресс. Руководство к пользованию. (4 часа)

Цель – сформировать понятие стресса и освоить приемы саморегуляции.

Профессиональное здоровье и стабильность личности

Синдром эмоционального выгорания

Что такое стресс

Физиологические последствия длительного стресса

Психологические последствия стресса

Профессиональный стресс

Ваша личная программа защиты от стресса

Первая помощь при стрессе

Тренинговое занятие №5 «Лидерство и уверенность» (8 часов).

Цель: сформировать навыки уверенного поведения и лидерских качеств.

План:

Освоить техники, способствующие устранению нежелательных эмоциональных состояний.

Научиться искусству моделирования уверенного поведения.

Овладеть лидерскими качествами.

Научиться решать задачи в стрессовой ситуации.

Тренинговое занятие №6 «Конфликтология» (8 часов)

Цель – освоение видов конфликтов и способов их решения.

Сверхзадача – поменять отношение к конфликту и выработать эффективные стратегии поведения.

План:

Виды конфликтов. Формулы решения конфликтов

Конфликты несовместимости (5 уровней)

Конфликты правды или информационные

Конфликты интересов и способы их решения

5 стратегий поведения в конфликте

Тренинговое занятие №7 «Стресс-менеджмент» (8 часов)

Цель: освоение приемов саморегуляции

План:

Виды стрессов, стрессоры

Психологические механизмы защиты, их целесообразность и эффективность

Иррациональные убеждения

Освоение способов борьбы с тревогой и стрессом

Тренинговое занятие №8 «Позитивное мышление

Цель: знакомство с факторами патогенного и саногенного мышления

План:

Саногенное и патогенное мышление

Жизненные сценарии. Влияние жизненного сценария на эмоциональную сферу

Тренинговое занятие №9 «Выученный оптимизм»

Цель: освоение способа позитивного мышления

Диагностика качества мышления

Знакомство с критериями позитивного мышления

Феномен выученной беспомощности

Освоение способов позитивного мышления

Содержание программы формирования:

Лекция №4 Стресс. Руководство к действию

План:

1. Профессиональное здоровье и стабильность личности
2. Синдром эмоционального выгорания
3. Что такое стресс
4. Физиологические последствия длительного стресса
5. Психологические последствия стресса
6. Профессиональный стресс
7. Ваша личная программа защиты от стресса
8. Первая помощь при стрессе
9. Профессиональное здоровье и стабильность личности

Изучение проблемы профессионального здоровья связано с пониманием таких определений как психическое и общее здоровье. Наиболее адекватной теоретической основой в решении проблемы психологической адаптации может служить концепция профессионального здоровья, рассматривающая данную категорию с точки зрения функциональной адекватности состояния здоровья профессионала требованиям профессии. Степень этой адекватности выражается уровнем адаптированности профессионала к условиям жизнедеятельности. Процесс профессиональной адаптации по своей сути и является процессом выработки оптимальной стратегии профессиональной деятельности на протяжении всего трудового пути.

Современное понимание психического здоровья сводится в основном к следующему: психическое здоровье – состояние душевного благополучия, которое характеризуется отсутствием болезненных психических проявлений, адекватного условиям окружающей среды. В понятии «психическое здоровье» отражены общественные и групповые нормы и ценности. Психическое здоровье – одна из важнейших составляющих общего здоровья.

Общее здоровье определяется как состояние человека, которому свойственно не только отсутствие болезней или физических недостатков, но и полное физическое, душевное и социальное благополучие.

Критерии общего здоровья:

структурная и функциональная сохранность органов и систем;
 свойственная организму индивидуально достаточно высокая приспособляемость к изменениям в типичной для него природной и социальной среде;
 сохранность привычного самочувствия.

Критерии психического здоровья:

адекватность субъективных образов объективной действительности;
 адекватность уровней зрелости эмоционально – волевой и интеллектуальных сфер возрасту;

способность к саморегуляции поведения;

разумное планирование жизненных целей и поддержание активности при их достижении.

Профессиональное здоровье – способность сохранения и развития регуляторных процессов организма, его физического, психического и социального благополучия, обеспечивающих высокую надежность профессиональной деятельности, профессионального долголетия и максимальную продолжительность жизни. Способность человека адекватно изменять свои функциональные параметры и сохранять стабильность в различных условиях деятельности является наиболее характерным показателем профессионального здоровья, предпосылкой к обеспечению высокой профессиональной эффективности и профессионального долголетия. В целях сохранения профессионального здоровья необходимо уделить особое внимание психологическим факторам риска (утомление, стресс, психофизиологические особенности личности и др.). Одним из важных подходов в профилактике профессионального здоровья является целенаправленное развитие личности в сторону ее профессионализма, развитие профессионально важных качеств, овладение знаниями в области психологии стресса, а так же навыками саморегуляции.

Синдром эмоционального выгорания

На современном этапе развития общества профессиональная деятельность многих руководителей и специалистов связана с интенсивным общением с людьми (подчинённые, партнёры, клиенты и т.д.). И это общение не всегда окрашено позитивным тоном, поэтому руководители и специалисты подвержены симптомам постоянного эмоционального утомления и опустошения. Это состояние называется эмоциональным выгоранием.

Эмоциональное выгорание - это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на избранные психотравмирующие воздействия.

Эмоциональное выгорание представляет собой приобретенный стереотип эмоционального, чаще всего профессионального поведения. "Выгорание" отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономично расходовать энергетические ресурсы. В то же время могут возникать его дисфункциональные следствия, когда "выгорание" отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнерами.

Эмоциональное выгорание является формой профессиональной деформации личности.

Данный стереотип эмоционального восприятия действительности складывается под воздействием ряда факторов, предпосылок - внешних и внутренних.

Внешние факторы, провоцирующие "выгорание":

Хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность.

Такая деятельность связана с интенсивным общением. Профессионалу, работающему с людьми, приходится постоянно подкреплять эмоциями разные аспекты общения, активно ставить и решать проблемы, внимательно воспринимать, усиленно запоминать и быстро

интерпретировать визуальную, звуковую и письменную информацию, быстро взвешивать альтернативы и принимать решения.

Дестабилизирующая организация деятельности.

Основные ее признаки:

- нечеткая организация и планирование труда.
- недостаток оборудования;
- плохо структурированная и расплывчатая информация,
- наличие в ней "бюрократического шума" - мелких подробностей, противоречий, завышенные нормы контингента, с которым связана профессиональная деятельность (клиентов, обслуживаемых за день).

Дестабилизирующая обстановка вызывает негативный многократный эффект: она сказывается на самом профессионале, на субъекте общения - клиенте, а затем на взаимоотношениях двух сторон.

Повышенная ответственность за исполняемые функции и операции.

Содержание деятельности заключается в том, что постоянно надо находиться в состоянии субъекта. Надо всматриваться, вслушиваться, вчувствоваться в него; сопереживать, сострадать, сочувствовать; предвосхищать его слова, настроения, поступки. А главное, постоянно приходится принимать на себя энергетические разряды партнеров.

Неблагополучная психологическая атмосфера профессиональной деятельности.

Таковая определяется двумя основными обстоятельствами: конфликтностью по вертикали, в системе "руководитель - подчиненный", и по горизонтали, в системе "коллега - коллега". Нервозная обстановка побуждает одних растрчивать эмоции, а других - искать способы экономии своих психических ресурсов. Рано или поздно осмотнительный человек с крепкими нервами будет склоняться к тактике эмоционального выгорания: держаться от всего и от всех подальше, не принимать все близко к сердцу, беречь нервы.

Психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал в сфере общения.

Когда вы работаете с людьми, то почти ежедневно попадается клиент, который "портит вам нервы" или "доводит до белого каления". Невольно вы начинаете упреждать подобные случаи и прибегать к экономии эмоциональных ресурсов, убеждая себя при помощи формулы: "не следует обращать внимания..." В зависимости от статистики своих наблюдений, вы добавляете, кого именно надо игнорировать: невоспитанных, распушенных, неумных, капризных или безнравственных. Механизм психологической защиты найден, но эмоциональная отстраненность может быть использована неуместно, и тогда вы не включаетесь в нужды и требования вполне нормального партнера по деловому общению. На этой почве возникают недоразумение и конфликт - эмоциональное выгорание проявилось своей дисфункциональной стороной.

Внутренние факторы, обуславливающие эмоциональное выгорание:

Склонность к эмоциональной ригидности

Эмоциональное выгорание возникает быстрее у тех, кто менее реактивен и восприимчив, более эмоционально сдержан.

Напротив, формирование симптомов "выгорания" будет происходить медленнее у людей импульсивных, обладающих подвижными нервными процессами.

Повышенная впечатлительность и чувствительность могут полностью блокировать данный механизм психологической защиты и не позволять ему развиваться.

Интенсивная интериоризация (восприятие и переживание) обстоятельств профессиональной деятельности

Данное психологическое явление возникает у людей с повышенной ответственностью за порученное дело, исполняемую роль. Довольно часто встречаются случаи, когда по молодости, неопытности и, может быть, наивности, специалист, работающий с людьми, воспринимает все слишком эмоционально, отдается делу без остатка. Каждый стрессогенный случай из практики оставляет след в душе. Судьба, здоровье, благополучие

субъекта деятельности вызывает интенсивное соучастие и сопереживание, мучительные раздумья и бессонницу. Постепенно эмоционально-энергетические ресурсы истощаются, и возникает необходимость восстанавливать их или беречь, прибегая к тем или иным приемам психологической защиты. Так, некоторые специалисты через какое-то время меняют профиль работы и даже профессию.

Нередко бывает так, что в работе профессионала чередуются периоды интенсивной интериоризации и психологической защиты. Временами восприятие неблагоприятных сторон деятельности обостряется, и тогда человек очень переживает стрессовые ситуации, конфликты, допущенные ошибки.

Вместе с тем, нередко моменты, когда он ловит себя на мысли, что ему все безразлично, и ничто уже не волнует. Эмоциональное выгорание оборачивается безразличием и апатией. Слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности.

Здесь имеются два аспекта.

Во-первых, профессионал в сфере общения не считает для себя необходимым или почему-то не заинтересован проявлять соучастие и сопереживание субъекту своей деятельности.

Соответствующее умонастроение стимулирует не только эмоциональное выгорание, но и его крайние формы - безразличие, равнодушие, душевную черствость.

Во-вторых, человек не привык, не может прощать себя за сопереживание и соучастие, проявляемые по отношению к субъектам профессиональной деятельности. Систему самооценок он поддерживает иными средствами - материальными или позиционными достижениями. Эмоциональная альтруистическая отдача для такого человека ничего не значит, и он не нуждается в ней, не испытывает от нее удовольствия. Естественно, "выгорать" ему просто и легко. Иное дело - личность с альтруистическими ценностями. Для нее важно помогать и сочувствовать другим. Утрату эмоциональности в общении она переживает как показатель нравственных потерь, как утрату человечности.

Нравственные дефекты и дезориентация личности.

Возможно, профессионал имел нравственный изъян еще до того, как стал работать с людьми, или приобрел его в процессе деятельности.

Нравственный дефект обусловлен неспособностью, включать во взаимодействие с деловыми партнерами такие моральные категории, как совесть, добродетель, добропорядочность, честность, уважение прав и достоинства другой личности.

Нравственная дезориентация вызывается иными причинами - неумением отличать доброе от плохого, благо от вреда, наносимого личности.

Однако, как в случае нравственного дефекта, так и при наличии нравственной дезориентации, формирование эмоционального выгорания облегчается. Увеличивается вероятность безразличия к субъекту деятельности, апатии к исполняемым обязанностям.

Эмоциональное выгорание - динамический процесс и возникает поэтапно, в полном соответствии с механизмом развития стресса.

При эмоциональном выгорании налицо все три фазы развития стресса:

1) нервное (тревожное) напряжение - его создают хроническая психоэмоциональная атмосфера, дестабилизирующая обстановка, повышенная ответственность, трудность контингента.

2) резистенция, то есть сопротивление - человек пытается более или менее успешно оградить себя от неприятных впечатлений.

3) истощение - оскудение психических ресурсов, снижение эмоционального тонуса, которое наступает вследствие того, что проявленное сопротивление оказалось неэффективным. Соответственно каждому этапу возникают отдельные признаки или симптомы нарастающего эмоционального напряжения.

Для выявления степени выраженности синдрома «эмоционального выгорания» можно использовать психодиагностическую методику. (Приложение 1).

ЧТО ТАКОЕ СТРЕСС

О стрессе говорят уже более полувека. Термин «стресс» стал популярным в начале 40-х годов. Стресс обозначает напряженное состояние человека, возникающее у него в ответ на воздействие экстремальных факторов внешней ситуации.

По физиологической сути стресс понимается как адаптационный процесс, обеспечивающий приспособление организма к новым условиям существования.

Формирование ответа организма на раздражитель начинается с поступления сигнала в центральную нервную систему. После соответствующей обработки раздражителя реакция ответа идет двумя путями:

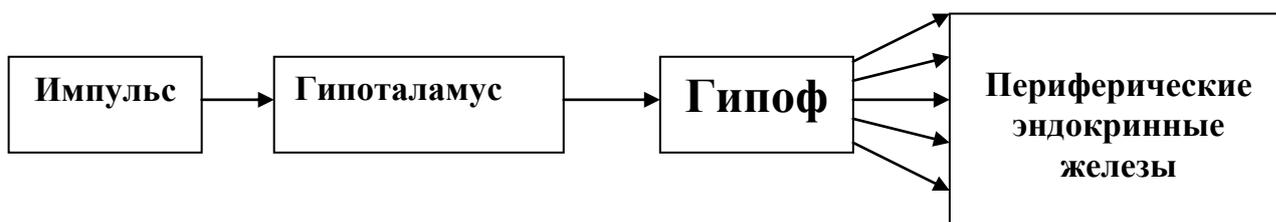
по нервной системе;

гуморальным путем.

Нервный сигнал – в течение долей секунды достигает органов исполнителей, обеспечивая быстрый ответ.

Гуморальный ответ более медленный, но более мощный и продолжительный.

Рис. 1.



Импульс поступает в центр коры головного мозга, в центральные эндокринные железы – гипоталамус, далее по кровеносной системе в виде гормона поступает в гипофиз. Гипофиз выделяет гормоны, которые побуждают периферические эндокринные железы выделять собственные гормоны.

Роль первого и второго пути – подготовка организма к работе более интенсивного характера, чем в исходном состоянии.

происходит адаптация организма к меняющимся условиям существования;

повышается работоспособность;

облегчается выход из экстремальных ситуаций, пробуждаются скрытые силы организма.

Результатом деятельности первого и второго пути является перераспределение кровотока.

Органы, участвующие в борьбе (мышечная система, сердечно-сосудистая система, легочная) обеспечиваются необходимыми ресурсами. Органы, которые в борьбе не участвуют (пищеварительная система, репродуктивная функция, иммунная система) – «тормозятся».

Выделяют два вида стресса: конструктивный и деструктивный. Первый способствует повышению адаптационных и мобилизационных сил человека в условиях дискомфорта и опасности, второй, запредельный стресс, разрушает человека.

Когда и почему заканчивается положительное действие стресса и начинается отрицательное

Стресс – это естественная и неизбежная особенность жизни.

Каждый человек имеет свой "порог чувствительности к стрессу" - тот индивидуальный уровень напряженности, до которого эффективность деятельности повышается (конструктивный стресс). Но если воздействие стрессогенного фактора усиливается и становится выше порога чувствительности, у человека повышается внутренняя напряженность, а эффективность его деятельности снижается вплоть до полного ее разрушения (деструктивный стресс).

Следовательно, жить и работать вообще без стресса невозможно, да и вредно: психофизиологическая и интеллектуальная системы человека дряхлеют без необходимости предпринимать определенные усилия. Может наступить депрессия, безразличие, ощущения скуки и тоски. Однако перешагнув индивидуальный "порог" по силе воздействия, стресс становится губительным.

Имеет значение и фактор длительности воздействия стресса. Особенно опасно длительное воздействие стресса. Замечено, например, что за 10-15 лет работы в экстремальных условиях организм человека изнашивается так, словно он пережил тяжелейший инфаркт. И, наоборот, сильный кратковременный стресс активизирует человека, как бы "встряхивает" его.

Итак, нужно запомнить следующее:

Не следует стремиться, во что бы то ни стало, избегать стресса и бояться его. Парадоксально, но факт: чем больше Вы будете стараться жить и работать "всегда равномерно и спокойно", тем в большей степени Вас будет разрушать стресс.

При конструктивном стрессе возникает разрядка накопившейся неудовлетворенности людей друг другом, решается важная проблема и улучшается взаимопонимание между людьми.

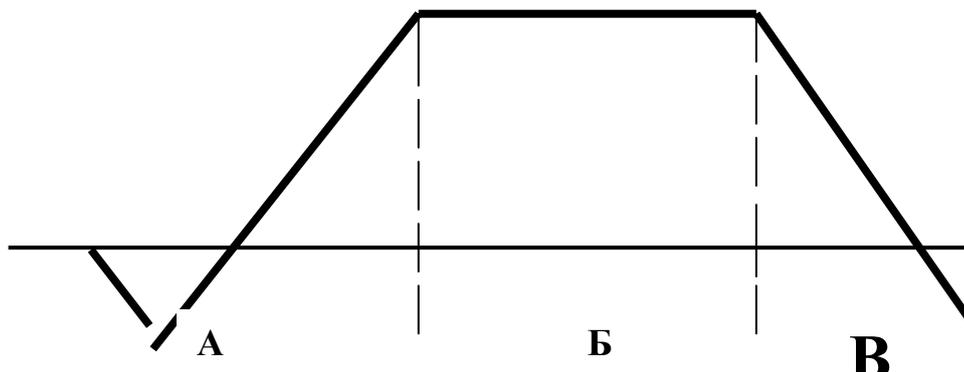
При деструктивном стрессе резко ухудшаются отношения до полного разрыва, проблема остается нерешенной, у людей возникают тяжелые переживания вины и безысходности.

Необходимо знать свой индивидуальный порог чувствительности к стрессу, т.е. знать, до какого уровня силы Вы можете испытывать воздействие стрессогенного фактора, не снижая своей успешности и даже ее повышая, и какие по силе воздействия факторы для Вас губительны и выводят Вас из нормального состояния настолько, что невозможно сосредоточиться и продолжать работу.

Важно найти свои индивидуальные способы защиты от разрушающего (деструктивного), длительного стресса и спокойно, без паники относиться к конструктивному, кратковременному стрессу.

Рис. 2

Реакция организма на действие стрессоров включает три фазы



А – стадия тревоги

Б – стадия сопротивления

В – стадия истощения

А – стадия тревоги (мобилизация всех ресурсов организма).

При первом проявлении стрессора физиологическое сопротивление на короткое время уменьшается, пока организм собирает свои силы. Затем приходит в состояние возбуждения, запускается автономная активность. Удастся успешно справиться с вызвавшими стресс воздействиями без какого-либо видимого ущерба для здоровья.

Б - стадия сопротивления.

У человека эти формы реакции в процессе эволюции заторможены, и организм часто не может эффективно использовать выделенную в результате стресса энергию, что приводит к истощению нервной системы, переутомлению, износу организма.

Современная цивилизация нередко создает условия, при которых можно отказаться от борьбы, вести себя пассивно, а это наносит вред здоровью человека. Если опасность оказывает на человека отрицательное влияние, то он подвергается воздействию дистресса (деструктивный стресс). Если человек активно борется – отрицательная эмоция не вредна.

Энергия противостояния трудностям, активная жизненная позиция благоприятны и с социальной и с медицинской точки зрения. Но если эта активность продолжается слишком долго, она наносит вред организму и неизбежно наступает третья, последняя стадия.

В – стадия истощения (снижение адаптационных возможностей организма).

Большой расход жизненной энергии требует последующего восстановления. При остром и часто повторяющемся стрессе организм некоторое время не может восстановить необходимую для нормальной жизнедеятельности энергию. В этом случае резервы организма истощаются, развивается хронический стресс, вызывающий ряд психосоматических заболеваний.

Физиологические последствия длительного стресса

каждая из телесных реакций на требования стресса целесообразна как во внутреннем, так и во внешнем плане. Эти реакции мобилизуют организм к ответу на воздействие стресс - факторов. Это происходит автоматически, организм осознает необходимость ответа и продуцирует его без нашего указания. В процессе формирования ответа в организме происходит ряд реакций, каждая из которых выполняет специфическую роль в подготовке к встрече с внешним, воздействующим фактором. Любая из реакций может принести вред организму, если позволить ей продлиться слишком долго. Все они по природе являются немедленными, краткосрочными реакциями, призванными сворачиваться, как только опасность перестала угрожать.

Человек в течение тысячелетий выработал способность встречать внешнюю угрозу мобилизацией, но среда, в которой мы живем, изменилась до такой степени, что теперь после мобилизации энергии, организм не имеет возможности быстро израсходовать её и это приводит к неблагоприятным воздействиям.

Важно знать главные проявления телесных реакций на стресс и тот вред, который может принести каждая из них.

Таблица. 4

Реакция организма	Положительное воздействие	Отрицательное воздействие
Выброс в кровь адреналина или норадреналина.	Мобилизует энергию, ускоряет рефлексy.	Длительное воздействие приводит к нарушениям: сердечно – сосудистой системы; почечным, вызванным повышением кровяного давления; регуляции сахара в крови.
Поступление в кровяное русло гормонов щитовидной железы.	Интенсифицирует обмен веществ, увеличивается скорость усвоения энергии и превращения ее в психическую активность.	Длительное усиление обмена веществ приводит к истощению.
Поступление в кровяное русло холестерина из печени.	Способствует повышению энергетического уровня, обеспечивая работу мышц.	Растущий уровень холестерина в крови связан с риском атеросклероза.
Снижение активности пищеварительной системы.	Перераспределение кровотока от желудка к органам, задействованным в активном преодолении стресса. Происходит экономия энергии.	Затянувшееся свертывание пищеварения приводит к расстройствам желудочно-кишечного тракта.

Кожные реакции	Перераспределение кровотока от поверхности кожи к внутренним органам, охлаждаются мышцы, перегреваемые при внезапной мобилизации энергии.	Нарушается естественный теплообмен.
Вентиляционные каналы в легких расширяются.	Позволяет крови потреблять больше кислорода.	Избыток кислорода может привести к временной слепоте и нарушению сердечного ритма.
Поступление в кровеносное русло эндорфинов.	Снижает чувствительность к боли, действует как естественные обезболивающие средства.	Привыкание к эндорфинам делает человека более чувствительным к обычным недомоганиям.
Поступление в кровеносное русло кортизола.	Приводит к ослаблению аллергических реакций.	Понижает защитные реакции организма по отношению ко всем видам инфекции.
Производство половых гормонов уменьшается.	Удается избежать затрат энергии.	Затянувшееся снижение выработки половых гормонов приводит к импотенции, фригидности.
Кровеносные сосуды сужаются, кровь уплотняется.	В случае ранений происходит быстрое свертывание крови.	Возрастает нагрузка на сердце, вероятность возникновения тромбов, увеличивается риск сердечно-сосудистых заболеваний.

Таблица 4. «Влияние стресса на организм»

Подробное описание физиологических последствий стресса сделано с целью привлечения Вашего внимания к отрицательным последствиям длительного воздействия стресса.

Мы не в состоянии прямо влиять на реакции автономной нервной системы, но можем обучиться тому, как предотвратить возникновение в нашем организме тех сигналов, которые усиливают активность автономной нервной системы.

Воздействия внешней среды сами по себе не являются стрессогенными. Чтобы стать таковыми, они должны быть восприняты личностью и истолкованы как угрожающие. Когнитивная (мыслительная) оценка является тем фактором, который чаще всего запускает или не запускает автономные реакции. Реакции каждого человека, которые происходят на когнитивном уровне, оказывают влияние на все, что происходит на физиологическом уровне. Таким образом, изменяя эти реакции там, где это возможно, мы можем способствовать снижению нежелательных последствий стресса.

Психологические последствия стресса

В некоторых пределах стресс психологически благоприятен для нас. Он добавляет интерес к жизни, заставляет нас тянуться вверх, помогает быстрее думать и действовать, ощущать себя полезными и ценными. Когда стресс переходит границы оптимального уровня, он истощает психологическую энергию, нарушает нашу деятельность и часто заставляет чувствовать себя беспомощными и недооцененными, с пониженным уровнем притязаний и безнадежными недостижимыми целями.

Физиологическая и психологическая энергии связаны между собой. Чем сильнее стресс истощает нас физически, тем более опустошенными мы чувствуем себя и психологически, и наоборот.

Приведем наиболее важные психологические последствия слишком сильного стресса.

1. Когнитивные эффекты:

Концентрация и объем внимания снижаются.

Отвлекаемость увеличивается.
 Кратковременная и долговременная память ухудшается.
 Скорость ответов становится непредсказуемой.
 Частота ошибок увеличивается.
 Сила организации и долговременное планирование ослабевают.
 Иллюзии возрастают, процесс мышления нарушается.

2. Эмоциональные эффекты:

Физическое и психологическое напряжение возрастает.
 Болезненная мнительность возрастает.
 Имеющиеся личностные проблемы усиливаются.
 Моральные и эмоциональные ограничения ослабевают.
 Появляются депрессия и беспомощность.
 Самооценка резко падает.

3. Поведенческие эффекты:

Уровень энергетического обеспечения поведения снижается.
 Картина сна нарушается.
 Цинизм по отношению к клиентам и коллегам возрастает.
 Игнорируется новая информация.
 Переносится на других ответственность.
 Проблемы «решаются» с возрастающей поверхностностью.
 Речевые проблемы обостряются.
 Заинтересованность и энтузиазм ослабевают.
 Уклончивость в поведении усиливается.
 Злоупотребление лекарствами и наркотиками усиливается.
 Появляются причудливые поведенческие особенности.

Могут делаться заявления, содержащие угрозу самоубийства.

Только у некоторых людей в случае крайнего стресса обнаруживаются все перечисленные психологические проявления, но степень их жесткости будет меняться в зависимости от индивидуальных особенностей. Если вы обнаружили у себя любой из этих признаков, это можно считать опасным знаком и значит, самое время принять меры для устранения причин, их вызывающих.

Следствие этого - страдаете и Вы сами, и окружающие Вас люди. Развитие у себя умений саморегуляции в стрессе - сейчас Ваша главная жизненная задача.

Упражнение "Убежище"

Представьте себе, что у Вас есть удобное и надежное убежище, в котором Вы можете отдохнуть, когда захотите. Дорогу в это убежище знаете только Вы, никто другой Вас там не потревожит.

Не обязательно, чтобы это место существовало в жизни. Если у Вас нет такого убежища, придумайте его. Это может быть маленький деревенский домик в далекой деревне или небольшая квартира на окраине города, о которой никто не знает. Это может быть все, что угодно. Это может быть даже космический корабль, уносящий Вас, прочь от Земли...

Мысленно постарайтесь представить себе это место. Опишите находящиеся в нем вещи, которые Вам нравятся и которые создают Ваше жизненное пространство. Представьте, что Вы делаете, когда отдыхаете в своем убежище. Возможно, Вы слушаете музыку, смотрите на огонь в камине, читаете, рисуете или делаете что-либо другое. Старайтесь подумать о тех занятиях, которые Вам наиболее приятны.

В течение дня каждый раз, когда Вы чувствуете себя особенно уставшим и начинаете нервничать, на несколько минут представьте себе свое убежище.

Упражнение "Настроение"

Сядьте за стол и возьмите цветные карандаши или фломастеры. Перед Вами чистый лист бумаги. Нарисуйте абстрактный сюжет - линии, цветовые пятна, фигуры. Важно при этом полностью погрузиться в свои переживания, выбрать цвет и провести линии так, как Вам

больше хочется, в полном соответствии с Вашим настроением. Представьте, что Вы переносите свое беспокойство и тревогу на бумагу, стараясь "выплеснуть" его полностью, до конца. Рисуите до тех пор, пока не заполнится все пространство листа, и Вы не почувствуете успокоение. Ваше время сейчас не ограничено: рисуйте столько, сколько Вам нужно.

Затем переверните лист и напишите несколько слов, отражающих Ваше настроение. Долго не думайте, необходимо, чтобы Ваши слова возникали свободно, без специального контроля с Вашей стороны.

После того как Вы нарисовали свое настроение и переложили его в слова, с удовольствием, эмоционально разорвите листок и выбросите его в урну. Все! Теперь Вы избавились от своего напряженного состояния! Ваше напряжение перешло в рисунок и уже исчезло, как исчез этот неприятный для Вас рисунок

Вы успокоились, но проблема, мучавшая Вас, осталась. Она существует в Вашей жизни и при помощи психотехники от нее не избавиться. Мы можем только изменить к ней свое отношение, но исключить проблему из своей жизни практически невозможно.

Практические рекомендации по разрешению проблем

Не секрет уже и для нас самих, и для всего мира, что мы, россияне, примерно уже около десяти лет живем в условиях хронического стресса и, в известном смысле, на пределе своих физических и психических возможностей. Стресс испытывают практически все: как работающие, так и не работающие люди, как молодые, так и люди среднего и пожилого возраста.

Очевидно, что впереди - еще годы напряжения и тяжелого, изматывающего труда. Причем, изматывает нестабильность, неустойчивость политических и экономических условий нашей жизни. Невозможно четко планировать свой завтрашний день. А как жить, не зная, что будет завтра?

Трудно, но найти силы для полноценной жизни мы можем только в себе самих. Начнем со своих проблем.

Отношение к проблеме. Как Вы относитесь к своей проблеме?

Переживание человеком благополучия или неблагополучия в своей жизни, по существу, не зависит оттого, сколько в действительности он имеет проблем. Многие люди, кажется, "увешаны" проблемами с головы до пят, но они бодры, энергичны и всегда готовы постоять за себя перед Судьбой. А другие, столкнувшись даже с незначительными трудностями, уже "опустили руки" и покорно принимают удар за ударом, не пытаясь сопротивляться. Одни на вопрос "Как живётся?" отвечают: "Всё нормально!" Другие начинают жаловаться и вздыхать: "Жизнь сейчас тяжёлая! Всё - плохо! Непонятно, что происходит? Вот раньше...".

Действительно, ощущение счастья или несчастья - внутри самого человека. Только мы сами оцениваем то или иное событие отрицательно или положительно. Само по себе событие - нейтрально.

Выберите свою роль в жизни! Кто Вы?

- Роль страдальца - Вас все жалеют. Вы часто оказываетесь в центре внимания, рассказывая о своих проблемах, которые Вам приходится переживать.
- Роль борца - В глубине души Вы переживаете свое горе. Но считаете, что это - Ваша проблема, не стоит перекладывать ее на плечи других. Вы можете справиться с ней сами. Давайте попробуем справляться со своими проблемами! И для этого - попробуем спокойно продумать возможные способы выхода из своей проблемной ситуации. Предлагаем выполнить следующее упражнение.

Упражнение "Мудрец"

Удобно расположитесь в кресле. Закройте глаза и представьте себе, что Вы идете по лесной тропинке. Яркий солнечный день, пение птиц, приятные лесные запахи. Вы выходите на лесную поляну. В центре поляны стоит развесистый дуб, которому, наверное,

не меньше ста лет. У основания дерева, у его корней, сидит старый человек - мудрец. В своем воображении подойдите к нему как можно ближе.

Посмотрите на лицо этого человека. Как можно подробнее представьте для себя его облик: посмотрите в его глаза, постарайтесь понять его настроение. И когда Вы окончательно почувствуете доверие к мудрецу, постарайтесь сформулировать свой самый важный сейчас вопрос и задайте ему. Вопрос должен быть лаконичным и точным. Сосредоточьтесь и постарайтесь услышать ответ мудреца.

То, что скажет Вам старый мудрый человек в Вашем воображении, - это часто то направление, в котором следует двигаться, чтобы правильно разрешить свою проблемную ситуацию.

Позитивное мышление в проблемной ситуации

В своей работе и жизни постарайтесь развивать у себя позитивное мышление. Не закидывайтесь на проблемах и недостатках. В любом событии и любом человеке есть и положительное, и отрицательное. По большому счету событие или человек не несут в себе какой-либо оценки. Все, что происходит в жизни, нейтрально для человека, и только он сам накладывает на происходящее либо отрицательную оценку, либо положительную. Более того, часто все зависит от нашего настроения в данный момент: один и тот же факт может быть оценен нами как отрицательно, так и положительно.

Поэтому не стоит поддаваться изменению настроения! Изначально старайтесь видеть не столько отрицательные, сколько положительные стороны ситуации, выделять не только недостатки людей, но в первую очередь замечать их достоинства.

Опыт показывает, что такая позиция в жизни и работе более успешна. Если Вы выделяете только негативное, ситуация покажется для Вас тупиковой, и Вы будете думать, что все безнадежно. Если же Вы увидели позитивные стороны в сложной для себя ситуации, Вы легче найдете ее конструктивное решение.

Так же и с человеком. Если после возникновения конфликта с клиентом Вы заикнулись на его недостатках, которые, конечно же, у него есть, как и у всякого человека, то Вы рискуете показать свою несостоятельность в двух моментах. Во-первых, Вы не увидите своих собственных просчетов, которые также присутствуют в конфликте. В любом столкновении "виноваты" оба участника: один спровоцировал, а другой поддался на провокацию. Один позволил себе нервную "вспышку", а другой не смог сохранить самообладание и ответил тем же. Поэтому, если уж Вы ищите недостатки у клиента, лучше начните с себя. Недостатки у Вас тоже есть.

Если Вы отнеслись к человеку доброжелательно, он, как правило, ответит тем же. Каждый человек чувствителен к положительной оценке, уважению, признанию его ценности и значительности.

Навыки позитивного мышления необходимо развивать, начиная этот путь с самого себя, с развития своей собственной положительной самооценки. Обычно человек, который старается самоутвердиться путем излишней критики своих подчиненных, тайно в душе не уважает самого себя и всегда не доволен самим собой. Он переносит свое недовольство на окружающих, тем самым освобождаясь от своего внутреннего напряжения.

И наоборот, если человек положительно оценивает свои личностные и деловые качества, возникшее на работе препятствие он воспринимает спокойно, поскольку уверен в своих возможностях по его преодолению.

Упражнение "Самооценка"

Возьмите чистый лист бумаги и вертикальной чертой разделите его пополам - у Вас будет левая и правая половины листа. В левой части листа перечислите свои собственные недостатки, нумеруя их по порядку. Например, Вы пишете:

1. Вспыльчивость.
2. Недоверчивость.
3. Мнительность.
- 4.... и т. д.

В течение 10 минут напишите все свои отрицательные качества. У Вас может получиться всего три таких качества, а может - 20 и более. Здесь все строго индивидуально.

После того как Вы зафиксировали свои недостатки и пронумеровали их, обратитесь к правой стороне листа. Теперь попробуйте каждое отрицательное, по Вашему мнению, качество, которое Вы написали в левой части, перевести в положительное, которое Вы запишете в правой части. При этом сохраняйте нумерацию: первое качество-недостаток переведите, соответственно, в первое качество-достоинство.

Заполняя правую часть листа, не ограничивайте себя во времени. Вы можете работать 10-15 и более минут.

Не удивляйтесь, действительно каждый недостаток в одних ситуациях имеет свою обратную сторону - он становится достоинством в других ситуациях. Или, что более верно, каждое качество личности человека не имеет ни отрицательного, ни положительного знака, это сами люди "навешивают" на них свои оценки в зависимости от ситуаций, в которые они попадают.

В нашем примере заполнение правой части листа может выглядеть следующим образом.

1. Вспыльчивость - Энергичность.

Как правило, вспыльчивыми бывают люди, имеющие холерический темперамент, активные, деятельные и подвижные. Они способны быстро решать проблемы, часто они общительны и открыты.

2. Недоверчивость - Жизненный опыт и глубина.

Люди становятся недоверчивыми, если в своей жизни они были очень открытыми и максимально доверяли какому-то человеку. Их доверие было обмануто, и они закрылись. Такие люди часто организуют "проверки" своего партнера. И если в ходе таких "проверок" они приходят к выводу, что ему можно доверять, как правило, это доверие становится действительно глубоким и надежным.

3. Мнительность - Тонкость, чувствительность, ранимость.

Люди мнительные - это люди чувствительные. Они проявляют мнительность при недостатке информации о событии или человеке. В деловых переговорах такие люди часто являются прекрасными наблюдателями, которые не пропустят никакой мелочи, никакой, казалось бы, незначительной детали. У них хорошо развита интуиция и они быстрее других чувствуют опасность.

Выравнивайте собственную самооценку. Если у Вас получится столько же положительных качеств, сколько и отрицательных, это упражнение Вы выполнили успешно. Хорошо также, если в своих недостатках Вы сумели увидеть позитивное начало.

Упражнение "Ситуация"

На работе у Вас произошел конфликт. После него Вы видите только отрицательные последствия произошедшего. Поэтому напряжение, которое возникло у Вас в конфликте, Вы переживаете долго и не можете от него избавиться. Как "сбросить" это напряжение и быстро успокоиться?

Возьмите чистый лист бумаги и в левой части листа перечислите отрицательные последствия данного конфликта. Затем отмеченные Вами характеристики ситуации переведите в позитив в правой части листа.

Например, в левой части страницы Вы отметили:

Проблема осталась нерешенной.

Вы испытываете чувство вины. Вам кажется, что Вы могли бы вести себя более конструктивно.

Как только Вы видите на работе сотрудника, с которым произошел конфликт, Вы испытываете сильное раздражение.

В правой части Вы можете написать:

Проблема осталась нерешенной, поэтому Вы имеете возможность найти действительно конструктивное решение. У Вас было время для поиска дополнительной информации для принятия, возможно, более обоснованного решения.

Если Вы вините самого себя, следовательно, Вы не утратили способность видеть свои недостатки. А значит, Вы можете совершенствоваться, подниматься вверх по служебной лестнице и при построении своего социального статуса.

Вы - живой человек. Можете быть естественным и испытывать весь спектр человеческих эмоций.

В основу последних трех упражнений положена идея равновесия, баланса. Это - самое важное в умении мыслить позитивно.

Действительно, отрицать наличие негативных моментов в нас самих, окружающих нас людях, нашей жизни и работе, безусловно, нельзя, да и просто наивно! Мы, как и все другие люди, имеем недостатки. Мы переживаем сложные ситуации, включаемся в конфликт, сталкиваемся с проблемами, в результате - в той или иной форме начинаем чувствовать внутреннее напряжение, стресс.

В чем же мы тогда можем найти успокоение? Мы его можем найти в понимании того, что в жизни все уравновешено и сбалансировано. Любое отрицательное качество человека, негативные последствия конфликта - все имеет свое позитивное продолжение.

И дело не в том, с какой стороны на все это смотреть. Дело в том, что это объективный закон жизни - наличие равновесия и баланса. Недостаток уравновешивается достоинством, которое является, собственно, его продолжением:

если Вы что-то получили в жизни (любовь, славу, успех), - Вы за это чем-то заплатите (например, здоровьем, усталостью);

если Вы решили одну проблему, сразу возникает другая, более того, решение одной проблемы способствует появлению другой проблемы;

одиночество уравновешено свободой, а наличие пары - ограничениями, которые задаются партнерством.

вы что-то нашли - значит, где-то Вы что-то теряете;

Вы - состоятельный человек, следовательно, Вы испытываете постоянное напряжение, связанное с тем, что Вы боитесь потерять свое имущество;

Вы - бедный человек, следовательно, Вы испытываете нужду и боитесь того, что завтра будет не на что жить, но у Вас отсутствует страх потери своего состояния. Везде - равновесие.

И только в минуты сильного стресса и глубоких переживаний, когда мы теряем контроль над собой, партнером и ситуацией, нам кажется, что сейчас мы имеем в жизни больше плохого, нежели хорошего. Бурные эмоции сужают наше видение мира и самих себя. Мы начинаем "ходить по кругу": думать только о негативном, отрицательном.

Однако в любой ситуации есть и то, и другое. Стоит только начать анализировать и размышлять. И тогда то положительное, что Вы сможете увидеть, поможет Вам успокоиться, сориентироваться в ситуации и принять правильное решение.

Попробуйте действовать от противного. Развитие навыков позитивного мышления помогает человеку успешно справиться с собственным стрессом. Но в некоторых случаях необходимо двигаться от противного: сознательно усилить собственные переживания в своих размышлениях с тем, чтобы затем, возвратившись в реальность, почувствовать, что не так уж все и плохо. Через такое "придуманное" усиление переживания мы реально освобождаемся от тяжелых эмоциональных состояний.

Упражнение "Могло быть хуже"

Возьмите чистый лист бумаги и напишите для себя маленькое сочинение. Кратко опишите свою рабочую или личную проблему. Причем, сейчас не важно, в какой сфере Вашей жизни эта проблема находится - производственной или личной. Выберите именно актуальную для Вас проблему, которая Вас мучает, не дает спать по ночам и которая, как Вам кажется, не имеет решения.

Затем подумайте о том, какие самые страшные и непоправимые последствия дальнейшего развития этой проблемной ситуации могло бы иметь лично для Вас? Напишите для себя эти последствия.

Например, Вы можете быть уволены? Или Вы можете заболеть так, что будете многие годы будите прикованы к постели? Что еще самого плохого для Вас могло бы случиться? А как Вы живете сейчас? Вы, оказывается, работаете? И довольно успешно? Кроме того, Вы чувствуете себя довольно хорошо? Оказывается, все не так страшно? И еще можно жить и бороться.

И каждый раз, когда Ваша проблема захлестывает Вас, когда Вам начинает казаться, что все плохо и ничего уже нельзя изменить к лучшему, постарайтесь подумать о том, как могло бы быть еще хуже. А затем вернитесь в свою реальную жизнь и посмотрите на нее с оптимизмом и радостью.

Есть такая притча. Пришел к мудрецу мужчина, глава семейства, с жалобой: дома жить невозможно, потому что очень тесно и все друг другу мешают. Мудрец посоветовал завести дома козла. Человек удивился совету мудреца, но послушался.

Через некоторое время он опять пришел за советом и со слезами стал жаловаться, что жить стало еще труднее. И так было мало места, да еще козел мешает. Мудрец посоветовал продать козла.

На другой день человек пришел к мудрецу счастливым. Как после продажи животного в доме стало просторно!

Научитесь жить вместе с проблемой.

Подумайте над словами: "Господи, дай мне терпения вынести то, что я не смогу изменить; сил - изменить то, что я могу, и ума, чтобы не путать первого со вторым" (Р. Брэй).

Действительно, во многих случаях проблема, которая есть у человека, серьезна и сложна. И Вы вправе сказать: "Психотехнические упражнения, философские размышления о себе и о жизни - это все хорошо. Но не всегда это действительно помогает. На какое-то время возникает облегчение, но потом - снова тяжело и плохо. Проблема все равно остается!"

Если Ваша проблема не может быть решена и нельзя уменьшить ее значимость для Вас, примите ее всем сердцем и постарайтесь спокойно и достойно жить вместе с ней.

Это - не покорность и смирение перед Судьбой, а скорее - принятие своей жизни. Такое принятие поможет успокоиться и направить свою энергию не на избавление от проблемы (часто это действительно невозможно), а на ее полноценное проживание.

Принять свою проблему Вам помогут такие размышления:

У человека всегда есть проблемы. Жизни без проблем не бывает.

Решите эту проблему - появится новая. Более того, решение одной проблемы потянет за собой появление новых проблем.

Уходя от одних проблем, человек находит новые проблемы.

Одно решение проблемы приносит одни "плюсы и минусы". Другое решение - другие "плюсы и минусы". Но всегда они есть.

Всякое решение сегодня правильно, а завтра - ошибочно.

За все надо платить. Достигая чего-то в жизни, человек всегда что-то теряет.

Ваша записная книжка. Что Вы могли бы добавить к этим философско-житейским размышлениям? У Вас, как и у всякого человека, есть свои результаты жизненных наблюдений. Попробуйте их сформулировать для себя и записать в виде кратких формул. Эти записи для Вас - Ваши жизненные итоги. Ваш сконцентрированный жизненный опыт. В такой записной книжке могут быть не только Ваши собственные размышления, но и мысли Ваших знакомых, коллег и друзей.

В записной книжке могут быть высказывания писателей, политиков, актеров, певцов, кинозвезд. Всех тех, кого мы любим, чьи произведения читаем или кого часто слышим по радио и видим по телевизору.

И когда Вам будет плохо, возьмите свою записную книжку и почитайте. Вам станет легче и захочется опять наслаждаться жизнью и работой.

Маленькая записная книжка американского психолога Р. Брэя - это концентрация его личного опыта по проживанию проблем, страданий, неприятностей.

Правила Рикка Брэя

Определите причину своей неприятности. Если эта неприятность дана Вам Природой, примите ее в свою душу (болезни близких людей, несчастные случаи, Ваши утраты). Дайте душе отболеть положенный срок. Не бунтуйте и не боритесь со своей жизнью.

Если же неприятность рождена недостатками других людей (глупостью, злобой, завистью) - не принимайте этого близко к сердцу. Не болейте чужими болезнями. Это - проблемы не Ваши, а других людей. Берегите себя, не растрачивайте энергию своей души на болячки других.

Страдания, данные нам Природой, - естественны и укрепляют дух. Страдания, вызванные проблемами других, - искусственны и разрушают наши жизненные силы.

Не поддавайтесь тревоге, если неприятность еще не произошла.

Не преувеличивайте границы горя.

Если проблема естественна, зная свой темперамент, страдайте ровно столько, сколько Вам нужно. Не затягивайте свое страдание.

У каждого страдания свои сроки. Проявите терпение и Вы обретете радость преодоления.

Не оставайтесь долго наедине со своим горем. Идите к друзьям.

Если обстоятельства сильнее Вас, не делайте из этого трагедии. Никого не корите. Если возникла эта проблема, значит, Вы должны ее пережить.

Воспринимайте свою жизнь как единственную и неповторимую.

Пословицы - мудрость русского народа. Опыт преодоления стресса и проживания проблем есть и у нашего народа.

Эти "правила" разбросаны в книгах наших философов, поэтов, писателей классиков. В сжатой и лаконичной форме эти правила присутствуют в народных пословицах.

- День придет и заботу принесет. Можно перефразировать: с началом дня возникают и новые проблемы.

- Глупый киснет, а умный все промыслит. Другими словами, расстраивается и переживает неприятности не совсем умный человек. Умный человек прежде всего думает и принимает решение.

- Кто гнев свой одолевает, тот крепок бывает. Здесь все понятно: сильный человек эффективно управляет собственным стрессом.

- Кто собою не управляет, тот и другого на разум не наставит. Действительно, человек, который не умеет управлять своими собственными эмоциями, не сумеет руководить и другими людьми.

- Кто сдержан - тот умен. Наличие самоконтроля - это не только воля и сила характера, но и показатель развитости ума, интеллекта.

- Трудностей избегаешь - о счастье не знаешь. Здесь говорится о наличии в жизни равновесия и баланса: радость и счастье познаются только через несчастье и трудности.

Размышляйте дальше:

Без горести - нет радости.

Храбрый не тот, кто страха не знает, а кто узнал да навстречу шагает.

Бойся, не бойся, а что будет - того не миновать.

В страхе спасения нет.

Я должен или я хочу?

В профессиональной деятельности люди чаще всего руководствуются принципом "Я должен":

- Я должен (должна) работать без ошибок.

- Я должен (должна) быть на высоте.

- Я должен (должна) быть успешным

- Я должен (должна) ...

В итоге вся жизнь человека подчиняется принципу "Я должен". Внутреннее напряжение возникает тогда, когда он вдруг замечает, что живет какой-то "не своей жизнью". Он превращается в социального автомата или робота. Не остается ни времени, ни сил на

сугубо человеческие занятия: общение с любимыми людьми и друзьями, воспитание детей, наслаждение искусством и природой, да и просто солнечным летним днем...

Через какое-то время возникает чувство "потери самого себя". Начинаются странные головные и сердечные боли, причину которых не могут установить врачи. Охватывает чувство неудовлетворенности и ощущение бессмысленности усилий именно тогда, когда на работе - достижения и успехи. Почему это происходит?

Здесь нарушается принцип равновесия и баланса. Человек долгие годы сохраняет энергию, бодрость и здоровье, если строит свою жизнь и работу, ориентируясь на внутреннее равновесие.

Упражнение "Весы"

Представьте в своем воображении огромные весы. На одну чашу весов "положите" свои занятия, которые Вы делаете, исходя из принципа "Я должен (должна)". Чтобы не забыть, сколько занятий Вам удалось перечислить, возьмите чистый лист бумаги и запишите их для себя.

А теперь другую чашу весов "нагрузите" занятиями, которые основаны на принципе "Я хочу". Какие занятия на работе и в жизни Вы действительно осуществляете, реализуя свои собственные желания, потребности, интересы? также запишите эти занятия на листке бумаги.

Посмотрите: какая чаша Ваших жизненных весов перевешивает? Если первая, то Вы живете по принципу "Я должен (должна)" и, следовательно, часто переживаете чувство "потери себя". Если у Вас перевешивает вторая чаша весов, Ваша жизнь строится преимущественно по принципу "Я хочу", а значит, Вы допускаете другую ошибку в построении жизненной стратегии - слишком много думаете о себе и мало - о других.

Лучший вариант-равновесие. Если чаши весов выровнялись, Вы живете гармонично с самим собой и окружающими.

Выравнивайте свои жизненные весы! Если Вы живете по принципу долга, внесите в свою жизнь занятия, которые отражают Ваши личные интересы и потребности. Если Ваш принцип - "Я хочу", подумайте о том, что нужно сделать для других.

Имею право!

Мощным разрушительным действием обладают не только эмоции страха и долга. Это еще и эмоции вины. "Я виноват" - такие слова часто можно услышать от человека не только тогда, когда действительно вина за ошибку лежит именно на нем, но и тогда, когда возникновение неприятности было вызвано либо объективными причинами, либо неправильными действиями другого человека.

Особенно часто берут на себя вину за чужие ошибки женщины. Они начинают корить самих себя, мучить "угрызениями совести", хотя это совсем не стоило бы делать.

Что же делать, чтобы сохранить спокойствие и контроль в ситуации ошибки?

Самое важное - это понять и принять, что каждый человек имеет право на ошибку. Тот не ошибается, кто ничего не делает. Активные люди ошибаются чаще, потому что они осуществляют больше попыток в решении проблемы и предпринимают больше усилий по достижению поставленной цели.

Попытка человека полностью защитить себя от ошибок в итоге обрекает его на пассивность и бездеятельность. Человек может защититься и другим способом: всегда видеть вину других или, более того, перекладывать вину на других.

Каждый человек имеет право не оправдываться в своих ошибках. Если человек старается оправдаться, тем самым он усиливает свое чувство вины и подчеркивает свою неуверенность в том, что ему удастся исправить свою ошибку.

Каждый человек имеет право не зависеть от снисхождения других людей, даже тех, от кого он чего-то ждет. Независимость от мнения других людей дает нам возможность не оправдываться.

Каждый человек имеет право сказать себе: "Это для меня неважно". Попробуйте снизить значимость события для самих себя. В случае действительно допущенной ошибки

скажите себе: "Это для меня не столь важно, как здоровье моих детей, благополучие моей семьи..."

Что еще более важно для Вас, кроме допущенной на работе ошибки?

Каждый человек имеет право сохранять спокойствие в случае допущенной ошибки. На совещании начальник сказал во всеуслышание о Вашей ошибке. Все на Вас смотрят и ждут Вашей реакции. Вы покраснели? Или начинаете ерзать и суетиться? Все правильно! Ожидания Ваших сослуживцев оправдались. Они думают: "Он(а) нервничает!"

Но заметьте, насколько к Вам изменится отношение и возникнет уважение, если Ваши коллеги отметят про себя, что признание своей ошибки не сопровождается у Вас волнением. Тем самым Вы символизируете для себя и для них: "Ничего страшного! Ошибку можно исправить!"

Первая помощь при стрессе

Противострессовое дыхание.

Медленно выполняйте глубокий вдох через нос (на 6 счетов). На пике вдоха задержите дыхание (1-3 счета), после чего сделайте выдох через нос (1-6 счета). Постарайтесь представить, что с каждым выдохом вы частично избавляетесь от напряжения.

Минутная релаксация.

зафиксируйте самые напряженные мышцы вашего тела и последите за ними.

Попытайтесь осознать, сколько энергии вы затрачиваете, чтобы поддержать эти мышцы в состоянии напряжения.

Вообразите, что мышцы становятся мягкими, словно превращаются в глину или теплый воск.

Физическая нагрузка.

Пока еще не ясно, какое вещество, образуемое при мышечной работе способно разрушить гормоны стресса. Физическая нагрузка – один из целесообразных способов снятия напряжения (бег – 10 мин., плавание, быстрая ходьба, приседание...).

Переключение внимания.

Очень внимательно осмотрите помещение, где вы находитесь. Сосредоточьтесь на каждом отдельном предмете, направьте свое внимание на рациональное восприятие окружающей обстановки.

Математические операции.

Постарайтесь подсчитать, сколько дней вы живете на свете. Число лет умножить на 365, плюс 1 день на каждый високосный год, плюс количество дней с последнего дня рождения. Такая рациональная деятельность позволит вам переключить внимание.

Постарайтесь вспомнить какой-нибудь особенно примечательный день вашей жизни.

Попробуйте посчитать, каким по счету был этот день в вашей жизни.

Включите любимую музыку. Сконцентрируйте внимание только на ней.

Найти то место и пространство, где можно поделиться своими мыслями и отпустить их.

Можно написать письмо воображаемому другу. Хорошо снимает стресс на уровне мысли компьютерные игры, просмотр сериалов, чтение детективных романов.

Побеседуйте на отвлеченную тему с любимым человеком. Эта деятельность поможет вам вытеснить из сознания внутренний диалог, насыщенный стрессом.

Улыбайтесь. Улыбка имеет биофизиологический смысл. В течение 60 секунд улыбайтесь.

Смотрите в зеркало, если улыбка пропадет, начните отсчет снова. Когда мы улыбаемся, уголки рта подняты вверх, сокращенная мышца воздействует на нерв, который дает сигнал в мозг на позитивные изменения. Первые 10 секунд улыбка будет напоминать «гримасу», 10-15 секунд – становится более естественной, через 60 секунд произойдут позитивные изменения.

Выпить восемь стаканов жидкости в сутки дополнительно.

Водные процедуры (сауна, ароматизированные ванны, душ, бассейн).

Самомассаж. Надбровной области, шеи, плеч, затылочной области.

Полноценная жизнь.

Сон. Как бы вы ни были загружены, ложитесь спать не позже 24 часов.

Помните, что кризисы приходят и уходят, а жизнь продолжается.

заклучение

Тренинговое занятие №5 «Лидерство и уверенность» (8 часов).

Цель: сформировать навыки уверенного поведения и лидерских качеств.

План:

Освоить техники, способствующие устранению нежелательных эмоциональных состояний.

Научиться искусству моделирования уверенного поведения.

Овладеть лидерскими качествами.

Научиться решать задачи в стрессовой ситуации.

1. Игры на активизацию «Кошки-мышки», «Моргалы»

2. Игры на стрессоустойчивость. Тренер берет мяч в руки и объясняет правила игры, с помощью которой им удастся не только узнать имена друг друга, но и ценные качества. Возможные варианты знакомства указаны ниже.

ПРИМЕР Вариант 1. «Имя — качество». Каждый, у кого в руках окажется мяч, должен назвать свое имя и свое личностное качество, начинающееся на первую букву имени, а затем передать мяч любому другому участнику, у кого мяч в руках еще не был. Начинает разминку тренер.

Вариант 2. «Имя — жест». Участник, у которого в руках оказывается мяч, произносит свое имя и демонстрирует свой «фирменный» жест (к примеру, это могут быть скрещенные на груди руки или жест, означающий победу — викторию). Далее — по цепочке.

Вариант 3. «Снежный ком». Участник, который стоит слева от тренера, называет свое имя и качество, которым, на его взгляд, должен обладать устойчивый человек, следующий участник повторяет предыдущее сообщение и называет свой вариант и так далее по нарастающей. Произносимые качества стрессоустойчивого человека не должны повторяться участниками, каждый раз надо назвать новое качество. Последний участник, стоящий справа от тренера, называет все прозвучавшие до него имена и качества и в завершение — свое имя и свой вариант качества. После процедуры знакомства тренер предлагает выполнить серию заданий, которая поможет участникам тренинга еще лучше узнать друг друга, а также приблизиться к пониманию такого явления, как лидерство.

3. Практикум «Стресс или задача?»

Цель — моделирование ситуаций, в которых участники могут попасть в стрессовые ситуации.

Продолжительность — 15–20 мин.

Необходимые материалы. Корсажная лента или шпагат длиной от 8 до 12 м (в зависимости от количества участников и размера аудитории), плед или коврик (по площади он должен быть таким, чтобы после того, как на него встанет вся группа, осталась одна треть свободного места).

Процедура. Тренер предупреждает участников, что работа над серией заданий будет проходить в очень быстром темпе и с использованием видеозаписи происходящего. Далее он последовательно инструктирует группу о правилах выполнения каждого из заданий. 10 11 Пока группа выполняет задания, тренер осуществляет видеозапись для последующего анализа. Обсуждение происходит после того, как все задания будут выполнены.

ПРИМЕР Задание 1. «Ранжирование»

1 Процедура. Участники группы стоят в шеренге, повернувшись лицом в одну сторону (при численности группы 14–20 человек можно выполнять упражнение в двух шеренгах, создав соревновательную ситуацию). Тренер встает в начале или в конце шеренги. Тренер: Все задания мы будем выполнять молча. Надо стремиться выполнить каждое задание как можно быстрее и в то же время как можно точнее. Задание первое: надо расположиться в шеренге так, чтобы в начале ее стоял самый высокий из участников, а на

противоположном конце шеренги тот, у кого самый небольшой рост. Начали. После того как группа выполнила задание, тренер проходит вдоль шеренги и проверяет точность его выполнения.

Тренер:

Задание второе: в начале шеренги должен стоять человек с самыми темными волосами, на противоположном конце шеренги — с самыми светлыми волосами. Также можно использовать следующие задания: — в начале шеренги должен стоять человек с самыми темными глазами. В конце — с самыми светлыми; — начало шеренги — это 1 января, конец — 31 декабря. Надо расположиться по датам (без учета года) рождения.

Задание 2. «Слепая геометрия»

Процедура. Участники стоят в общем кругу. Тренер протягивает ленту, концы которой связаны, и просит группу взять ее в руки и хорошенько растянуть. 1 Тренер: Прошу вас закрыть глаза и не открывать до тех пор, пока я вас об этом не попрошу. Все задания мы будем выполнять с закрытыми глазами. Итак, первое, что вам надо сделать: держась за руки с закрытыми глазами, выстроиться в квадрат. Спасибо! Теперь — треугольник. Отлично. Давайте попробуем сложить пятиконечную звезду. Молодцы! Задание 3.

«Ковер-самолет» 1 Процедура. Тренер расстилает на полу плед или тонкий ковер (по площади он должен быть таким, чтобы после того, как на него встанет группа, осталась одна треть свободного места). Группа встает на плед. Задача — перевернуть плед, не сходя с него. Если группа не может справиться с заданием, можно вернуться в круг и обсудить стратегию поведения группы, после чего повторить попытку. ВАЖНО! Возникает закономерный вопрос, а что делать в том случае, если группа не справилась с заданием или справилась, но недостаточно быстро и эффективно? Как должен вести себя тренер, если участники расстроены неудачей? Задача тренера — эмоционально поддержать участников, напомнить им о праве на ошибку — непреложном правиле любого тренинга. Можно использовать рефрейминг ситуации и сказать, что любые трудности и неудачи на данном этапе — это ценная информация для обсуждения и понимания ситуации. Адекватная реакция на неудачу — анализ и извлечение уроков из случившегося

4. Видеоанализ. Цель — анализ эффективности поведения группы, выявление лидеров, оценка лидерского потенциала участников. Необходимые материалы. Проектор, ноутбук, видеозаписи, флипчарт, раздаточные материалы, ручки. Продолжительность — 20–30 мин в зависимости от количества участников в группе.

Процедура. Прежде чем участники увидят запись, тренер знакомит их с перечнем вопросов для обсуждения. Их желательно заранее вынести на флип-чарт для того, чтобы они постоянно находились в поле зрения тренинговой группы. • Насколько успешно вы справились с заданиями?

- Насколько слаженной была работа в вашей группе?
- Что помогало справиться с заданиями, а что мешало?
- Можно сказать, что в группе был самым устойчивым?
- Как наличие эмоций помогало/мешало реализации поставленных задач?

5. Ситуационная игра «Кораблекрушение»

Цель — диагностика и развитие лидерских качеств.

Продолжительность — 20–30 мин.

Необходимые материалы. Флип-чарт, маркеры, бланки с необходимой информацией по количеству участников тренинга, ручки.

Процедура. Тренер сообщает участникам о том, что они — пассажиры яхты, потерпевшей крушение в Тихом океане, и проговаривает инструкцию, которая прописана на бланках. После чего участникам раздаются бланки с таблицей для ранжирования предметов и текстом. На первом этапе работы участники работают индивидуально. Их задача —

ранжировать предметы по степени значимости и полезности для их выживания и зафиксировать свое решение в графе, которая обозначена

P1. Тренер контролирует время, на принятие индивидуального решения есть 5 мин. На втором этапе работы участники объединяются в пары и принимают общее решение, в графе P2 записывают консенсусный ранг предметов.

На заключительном этапе работы с бланком все участники садятся в круг и принимают общее, по возможности удовлетворяющее всех решение об итоговых рангах предметов, делая соответствующие записи в графе P3.

После того как решение будет принято, тренер предлагает ознакомиться с рангами предметов из списка, состав1 Участники проставляют ранги в свои бланки в графе P4, а затем вычисляют результативность принятия решений по формулам: P4 – (вычесть) P1, P4 – P2, P4 – P3. Разница берется по модулям, т. е. знак «+» или «-» не имеет значения. В конце подсчитывается общая сумма каждой колонки. Например: сумма P4 – P1 = 43; P4 – P2 = 18; P4 – P3 = = 36. Таким образом вычисляется эффективность личная (P4 – P1), парная (P4 – P2) и групповая (P4 – P3).

Сумма от 0 до 30 — высокая эффективность.

Сумма от 30 до 60 — средняя эффективность.

Сумма от 60 до 120 — низкая эффективность.

Свыше 120 — практически отсутствует.

В завершение тренер организует общегрупповую дискуссию. Примерные вопросы для обсуждения: — В верном ли направлении продвигалась ваша дискуссия или нет? — Была ли выработана общая стратегия спасения? — Что помешало отдельным членам команды принять активное участие в обсуждении? — Кому не удалось отстоять свое мнение и почему? — Кто в наибольшей степени повлиял на исход группового решения?

Разминка «Выйти из скорлупы»1 Цель — активизация группы, анализ стратегий влияния участников. Продолжительность — 10 мин. Необходимые материалы. Бумажная клейкая лента. Процедура. На полу клейкой лентой очерчивается круг диаметром около 1 м. Тренер приглашает одного добровольца стать в центр круга. Группе дается задание убедить человека, стоящего в круге, выйти из него. Физическую силу использовать нельзя. Обсуждение способов влияния проводится после того, как водящий вышел из круга.

6. Ролевая дискуссия «Кому достанутся деньги?»

Цель — развитие коммуникативных навыков и умений лидера.

Продолжительность — 30 мин.

Необходимые материалы. Доска (флип-чарт), маркеры для доски, проектор, ноутбук, видеочамера.

Процедура. Тренер предлагает группе представить следующую ситуацию: все они являются депутатами городской думы и присутствуют на собрании, цель которого — формирование бюджета на будущий год. Неожиданный момент состоит в том, что приход средств в городскую казну в текущем году оказался таким удачным, что образовался «излишек» в виде 10 млн рублей. На какую статью расходов направить эти средства? Свою точку зрения необходимо аргументировать. После того как каждый из участников тренинга подготовится, продумает свою позицию по вопросу и подберет аргументы, тренер определяет с помощью жеребьевки либо какого-то другого способа очередность выступающих и устанавливает следующие правила: • Взаимное уважение. • Обязательная аргументация. • Вначале презентация, затем комментарии и вопросы. • Регламент выступления — 3 мин. • Регламент на обсуждение выступления — 5 мин.

• Общегрупповая дискуссия — 10 мин.

ВАЖНО! В данной игре тренеру придется выполнять несколько важных функций — вести собрание, следить за регламентом выступлений и осуществлять видеосъемку. Если тренеру, в особенности начинающему, сложно распределить свое внимание между этими двумя задачами, имеет смысл привлечь ассистента, который «разгрузит» тренера, взяв на

себя видеосъемку. Итогом ролевой дискуссии должно стать консенсусное решение. 1 Авторская разработка.

7. Видеоанализ Цель — оценка эффективности стратегий поведения участников ролевой дискуссии в рамках принятия группового решения. Необходимые материалы. Проектор, ноутбук, видеозаписи. Продолжительность — 20–30 мин. Обсуждение стратегий поведения участников ролевой дискуссии позволяет выявить наиболее эффективные стратегии поведения лидера в ситуации принятия группового решения, а также «зоны ближайшего развития» каждого из участников.

8. Ситуационная игра «Дачники»

Цель — закрепление эффективных стратегий в ситуации принятия группового решения. Продолжительность — 30 мин.

Необходимые материалы. Карточки с заданиями 1, листы бумаги формата А4, ручки, доска (флип-чарт), маркеры для доски.

Процедура. Тренер читает инструкцию, раздает карточки участникам и подает сигнал к началу игры. После того как время, отведенное на поиск ответов, закончится, группа озвучивает свое решение задачи и поясняет, каким образом ей удалось это решение найти. Анализ хода и результатов игры концентрируется вокруг обсуждения проявлений лидерства.

Тренер: Сейчас вы получите карточки с нужным количеством информации для того, чтобы найти ответы на два следующих вопроса. Кто водит грузовик? Кто выращивает яблоки? На это вам дается 20 мин. Вы можете общаться друг с другом, делиться полученной из карточек информацией, но НЕЛЬЗЯ их показывать друг другу. Если хотите, можете пользоваться доской и маркером. Группа сможет правильно выполнить задание, если структурирует информацию следующим образом (табл. 1.2).

«Дачники»	Жилище	Питомцы	Что выращивает	Вид транспорта
Прозаик	Бунгало	Голуби	Орехи	Грузовик
Критик	Хата	Кошка	Слива	Спортивный автомобиль
Поэт	Изба	Собака	Вишня	Мотоцикл
Журналист	Коттедж	Шимпанзе	Персики	Автобус
Драматург	Ранчо	Крысы	Яблоки	Лимузин

Таблица 1.2 Ответ к игре

ВАЖНО! Эта игра предъявляет высокие требования к интеллектуальному потенциалу участников. Что делать тренеру в том случае, если группа потерпит неудачу? Мой совет — напомнить о праве на ошибку и о том, что любое задание в тренинге не самоцель, а средство для изучения стрессоустойчивости, терпения, волевых качеств.

В завершение ситуационной игры тренер организует общегрупповую дискуссию.

10. Шеринг дня. Цель — получение обратной связи, закрепление ключевых моментов.

Продолжительность — 15–20 мин. Необходимые материалы. Мяч. По предложению тренера участники садятся в общий круг и, передавая мяч из рук в руки, обмениваются впечатлениями об итогах модуля. Каждый отмечает, с какими трудностями он столкнулся, какие приемы взял на вооружение, над чем планирует работать в дальнейшем.

Тренинговое занятие №6 «Конфликтология» (8 часов)

Цель – освоение видов конфликтов и способов их решения.

Сверхзадача – поменять отношение к конфликту и выработать эффективные стратегии поведения.

План:

Виды конфликтов. Формулы решения конфликтов

Конфликты несовместимости (5 уровней)
 Конфликты правды или информационные
 Конфликты интересов и способы их решения
 5 стратегий поведения в конфликте

Умеете ли вы строить «конструктивный конфликт»?

1. Внимательно слушать партнера и использовать техники активного слушания (парафраз, повторение, перефразирование, интерпретация слов партнера)?
2. В какой степени Вы владеете техниками снятия напряжения? (Е. Сидоренко)
3. Умеете ли Вы подбирать или формулировать аргументы, отражающие Вашу позицию?
4. Умеете ли грамотно и конструктивно строить контраргументацию?
5. Умеете ли Вы находить общее в своих суждениях, идеях своих коллег?
6. Владеете ли техниками эффективного общения, противостояния манипулированию и цивилизованного влияния?

Как сказка невозможна без интриги, так жизнь невозможна без конфликта.

У конфликта есть особое предназначение -

это возможность кардинально изменить ситуацию.

Энергия конфликта – это мужская энергия. Когда наблюдали за детьми, то девочки, когда наступал конфликт, прерывали игру, надували губы и уходили. А мальчики продолжали взаимодействие, разогреваясь и выясняя отношения. В результате они меняют правила игры, перераспределяя роли и ресурсы. Лидеры получают больше влияния, а ведомые определяются с покровителем. То есть конфликт дает им дополнительные ресурсы для продолжения игры.

Мальчики рассматривают конфликт как возможность изменить ситуацию с выгодой для себя. Девочки же остро переживали разрыв эмоциональных связей. Они обижались друг на друга. Им нужно было время, что примириться и восстановить отношения.

Динамика конфликта:

Образование конфликтной ситуации

Выбор стратегии и достойного повода для его развертывания (блефовать и обороняться или нападать – в зависимости от позиции – силы или слабой стороны)

Открытое столкновение сторон (эскалация, пик?)

Угасание конфликта

На третьей стадии конфликт разыгрывается по трем сценариям:

Тлеющий конфликт. Никто не уступает. Но пока открыто не конфликтуют, играют «бицепсами»

Шахматная партия.

Скандал

В конфликтной ситуации всегда возникает вопрос: из-за чего произошел конфликт.

Причиной конфликта зачастую являются следующие факторы:

Несовместимость людей друг с другом

Некорректное информирование друг друга

Пересечение интересов

Если конфликт вызван лишь одной из трех причин, то нам повезло. Но зачастую бывает так, что все три причины активны.

Каждая из трех порождает определенный вид конфликта:

Конфликт несовместимости

Конфликт «правды» или информационный конфликт

Конфликт интересов или территориальный конфликт

Конфликт несовместимости. Чтобы понять, что это за конфликт, нужно понимать что такое совместимость, ее критерии, на каких уровнях она существует.

Совместимость – это взаимная согласованность, принятие, понимание. Людям комфортно и приятно быть рядом.

Совместимость и несовместимость проявляется на пяти уровнях:

Психофизиологическом

Психологическом

Ролевом

Социальном

Духовном

Когда люди психофизиологически совместимы, им приятны запахи друг друга, прикосновение, голосовые характеристики. Невербальные проявления.

Несовместимость проявляется в таких фразах: «Я его на дух не выношу», «терпеть не могу», «меня от него тошнит». Но вразумительно объяснить истинную причину человек не может. Сотрудники прожужжат все уши начальнику жалобами друг на друга, пока не решится этот конфликт – с глаз долой, из сердца – вон! И больше никак его не решить. Он иррационален, не объясним.

Психологическая совместимость – близость темпераментов, темпов деятельности, реакций, стиля мышления. Когда два человека одинаково быстро соображают и реагируют – им легко. А как же быть тем, кто очень разный?

По этому поводу есть байка, как холерик, сангвиник, флегматик и сангвиник пришли в театр и опоздали.

Итак, возникает конфликт психологической несовместимости: «он тугодум», «мямля», «он все время чем-то недоволен», «С ним рядом опасно», «Он зануда» и пр. Мы будем стараться его переделать, «ускорить», «усовершенствовать», «запихнуть свои цели и ценности», но... Чем это закончится? Вспомним сценарий «Жертва - спаситель – преследователь». Мы дадим себе зарок – не иметь с ним больше дел. Но тем конфликт не решим. Такой конфликт решается тоже только одним путем – принятием человека со всем его багажом: да, не такой, как хотелось бы.

Терпимость к особенностям другого, а также здоровое чувство юмора – лучший путь преодоления конфликта.

Это выражение касается именно конфликта психологической несовместимости. Рассогласованность на первых двух уровнях (психофизиологическом и психологическом) порождает не самые болезненные конфликты.

Конфликт «ролевых ожиданий». Здесь все гораздо сложнее. Мы ожидаем от себя и от других определенного поведения в социальной роли. У каждого из нас есть определенный набор ролевых ожиданий. Независимо от наших желаний и нежеланий, они закладываются в нашу память. Дело в том, что мы привыкаем к определенному отношению к нам, определенному стилю поведения наших близких. Независимо от того, какие чувства это доставляет: радость или переживания. Привычка – это стереотип нашей реакции. А стереотипы, как известно, экономят нашу энергию. Поэтому набор ролевых ожиданий можно назвать привычным ожиданием. Привычки трудно менять, особенно если они не осознаются.

«Корень зла», как видим, примитивен. Но чем более он примитивен, тем сложнее от него избавиться. Все мы знаем, как сложно избавиться от сорняков.

Львиная доля наших ролевых ожиданий – самые настоящие сорняки

Эти сорные ожидания прорастают в нашем сознании, пускают корни и наделяют другого человека несуществующими качествами, заставляя ожидать то, что он не может дать.

Руководитель может ожидать ответственности, безропотности, качественной работы за минимальную плату. Сотрудник ожидает, что за этот объем работ ему будут платить большую зарплату или выдавать премию. Налицо - конфликт ожиданий. На ожиданиях бизнес не сделаешь. От таких ожиданий сразу не избавишься. Нужна прополка. Начнем прямо сейчас.

Упражнение 1. Чтобы описать ролевой конфликт, заполните таблицу.

Человек	Что я от него	В какой мере	Почему, из-за чего мои
---------	---------------	--------------	------------------------

(сотрудник, партнер, коллега, близкий человек)	ожидаю? Что он или она должны делать в своей роли?	удовлетворяются мои ожидания (оцените от 1 до 5)?	ожидания не удовлетворены

Такую работу необходимо проводить регулярно для профилактики ролевых конфликтов.

Упражнение 2. Чтобы управлять ролевым конфликтом, заполните следующую таблицу.

Человек (сотрудник, партнер, коллега, близкий человек)	Моя гипотеза о том, откуда у меня это ролевое ожидание	За что я его могу поблагодарить (от мелочи до крупного)?	Какую помощь я могу оказать этому человеку, чтобы удовлетворить свои ролевые ожидания?

Самое главное в ролевом конфликте – помнить, что все обвинения в ваш адрес – это информация о ролевых ожиданиях партнера

Как отличить информационные сообщения от ролевых ожиданий? Никак. Лучше научиться обвинения принимать как информационные сообщения.

Каждое обвинение – не более чем сообщение. Это информация.

Нужно реагировать не на эмоцию, а на информацию.

Начальник ждет от подчиненного исполнительности и инициативы. А тот думает: «инициатива наказуема» и бездействует. Руководителю нужно научиться договариваться «на берегу» обо всех нюансах желаемого производственного поведения. Четко продумать инструкции. А подчиненному – четко изложить свои соображения и ожидания прежде, чем начнет действовать.

Совместимость на социальном уровне.

Цель занятия – знакомство со стратегиями поведения в конфликте.

Встреча участников, уточнение запроса

Игра на разогрев «Атомы, молекулы». Участники хаотично двигаются по кругу как молекулы в броуновском движении, а затем на счет раз-два-три, должны быстро «склеиться» в молекулу по заданному ведущим признаку. Цель – активизировать участников и настроить на работу.

Заполнение теста Томаса Килмена на стратегии поведения в конфликте.

Социометрия «Градусник». Ведущий предлагает участникам представить аудиторию в виде градусника с температурой от 0 до 100. Задание: встаньте на ту шкалу, которая соответствует вашему решению: я избегаю конфликтов – активно участвую. Б) Конфликт – это хорошо/ плохо.

Упражнение «шарики-камни».

Продолжительность — 20–40 мин в зависимости от количества участников. Необходимые материалы. Специально подготовленные бланки с изображенными на них воздушными шариками и камнями, ручки, листки post-it. В целях экономии времени процедуры знакомства и уточнения запроса можно совместить.

Процедура. Тренер представляет себя группе, рассказывает о себе и своем опыте в рамках данной темы. Затем передает каждому участнику бланк формата А 4 со следующим изображением: в верхней части листа находятся воздушные шарики в количестве 6–10 штук, в нижней части листа изображено такое же количество камней. Размеры шариков и камней должны быть такими, чтобы на них можно было бы написать несколько слов. Участникам предлагается зафиксировать на каждом из «шариков» названия тех конфликтов, которые им удалось удачно решить. А на «камнях» они записывают

«зависшие», неоконченные конфликты. Затем каждый представляется и озвучивает свои записи, параллельно отмечая, чего же больше — успешно разрешившихся или затянувшихся неконструктивных конфликтов и почему.

Тренер: Выбор образов — шарики и камни — не случаен. Ваши незавершенные и неконструктивные конфликты — это колоссальный груз, который мешает идти по жизни; он не только ухудшает ваше самочувствие, подавляет настроение, но и снижает общий жизненный тонус и мотивацию. Это как множество открытых программ в компьютере, из-за которых он «виснет». Напротив — каждый грамотно решенный конфликт подстегивает нас идти дальше, стимулирует к новым победам и свершениям в общении с людьми. Взгляните на листик и выберите из перечня конфликтов тот, который вам никак не удается довести до конца, но вы на самом деле очень бы этого хотели. Причем вы понимаете, что причина незавершенности этого конфликта находится в вас самих, а не во внешних обстоятельствах. Давайте теперь по кругу расскажем об этом конфликте и трудностях, с которыми вы столкнулись.

Далее тренер предлагает выяснить, что объединяет рассказы участников, и фиксирует ответы и основные ошибки участников на флипе.

Цель занятия — познакомить участников с их установками и представлением о мире; выявить причины раздражения, конфликтности, недопонимания между людьми.

Упражнение «Письмо к врагу». Упражнение является достаточно эмоционально сложным, поэтому ведущему необходимо замотивировать участников на его выполнение, обещая им большое и очень важное открытие и подарок на всю жизнь. Ведущий приводит в пример свою историю, как начальник несправедливо унижал его и довел до серьезной депрессии. Как близкий человек предал и растоптал все его надежды, и как он сам выполнял это упражнение, обливаясь слезами. Обычно несколько участников уходят в глухую оборону и ведущему будет непросто заставить их написать хотя бы 3 обвинительных строчки. Ведущий включает музыку, которая располагает к эмоциональному переживанию. По выполнении упражнения, участникам объявляется, что обсуждение объяснение упражнения будет, но позже

Упражнение «Кулачок». Участники становятся в пары напротив друг друга. Один зажимает руку в кулак. Задача: всеми доступными способами разжать кулак. Большинство участников будут при помощи силы открывать кулак соперника. Именно соперника. Поэтому в обсуждении мы будем делать акцент на том, что задача была совместной. А значит, стоило договориться и быстро, совместно и безболезненно разжать кулачок. Записываем в рабочие тетради новые открытия. Смещаем фокус внимание на решение задачи (разжать кулак), а не на стратегию соперничества (победить друг друга). А также обращаем внимание, как мы выглядели со стороны, когда разрешали «истязать» себя. Поднимаем вопрос самооценки.

Мини-лекция «Жизненные позиции». Задача: научиться осознавать и контролировать свою позицию во взаимодействии с людьми и выбрать правильную. В рабочей тетради участники фиксируют жизненные позиции: я выиграл — ты выиграл; я выиграл — ты проиграл; я проиграл — ты выиграл; я проиграл — ты проиграл.

Упражнение по теме «Жизненные позиции». Участники делятся на группы по жизненным позициям и приводят примеры из книг, фильмов, жизни, где взаимоотношения людей складываются по сценарию их позиции. Добавляют комментарии о плюсах и минусах своих позиций.

Обсуждение теста Т. Килмана «Стратегии поведения». Задачи: осознать сильные и слабые стороны в своем поведении. Участникам представляется презентация Power Point, где отражено описание стратегий, их возможное применение, допустимость или недопустимость в различных ситуациях. Участники фиксируют в рабочую тетрадь выводы.

Конфликт «правды».

Проявляется в утаивании, искажении или переизбытке информации. Вообще, манипуляция с информацией практически всегда приводит к «конфликту правды».

Для профилактики конфликта правды необходимо четко понимать, кому и что говорить.

1. Получив неоднозначную, противоречивую или конфликтную информацию, сделайте глубокий вдох и выдох. Возможно, то, чего вы боялись, уже произошло, и этого не исправишь. Сохраняйте присутствие духа.

2. Постарайтесь найти возможность проверить информацию из других источников. Проанализируйте сходство и расхождение в информации.

3. Помните, что чувства в «конфликте правды» опасны. Не поддавайтесь пока чувствам. Не принимайте серьезных решений, руководствуясь чувствами.

Отреагируйте чувства в безопасной обстановке, ТОЛЬКО в отсутствии того человека, который вызвал конфликт, принес информацию.

4. Продумайте содержание дезинформации для вашего оппонента и собственную стратегию поведения. Возможно, вам лучше скрыть то, что вы знаете правду, и понаблюдать за оппонентом.

5. Подумайте над тем, как создать провокационные ситуации с тем, чтобы вывести оппонента на чистую воду оппонента. Важно, чтобы, когда он вам сам скажет правду, вы эмоционально были готовы принять ее.

6. Помните, что близкий непосредственный контакт с оппонентом может пробудить в вас самые противоречивые чувства, и вы рискуете не справиться с собой. Поэтому лучше сохраняйте физическую дистанцию с противоположной стороной.

7. Постарайтесь сосредоточиться на наблюдении за оппонентом, а не на собственной реакции. Воспринимайте случившееся как информацию к размышлению.

Информационный конфликт случается не только из-за сокрытия или искажения информации, но и из-за ее недостатка. Когда у нас мало информации о том, что для нас важно, мы начинаем домысливать. То есть придумывать, доставать недостающую информацию из кладовых своего и чужого жизненного опыта или воображения. Так рождаются сплетни и мифы.

Конфликт интересов.

Этот вид конфликта появляется тогда, когда наши интересы начали конкурировать с интересами другой стороны. Испокон веков люди бьются из-за ресурсов: территорий, денег, власти, подвижности и неподвижности, поддержки электората, рынков сбыта и пр.

В ситуации «конфликта интересов» важно:

- 1) четко представлять предмет конфликта: реальный и виртуальный;
- 2) знать ловушки конфликта;
- 3) владеть технологией управления конфликтом.

Предмет конфликта — это основа конфликта. Материальное, идеологическое, физическое или духовно-нравственное «яблоко раздора», не дающее конфликтующим жить спокойно. Что люди обычно делят, то и становится предметом конфликта: деньги, сферы влияния, недвижимость, ценные вещи, власть, территория, другие ресурсы. Чем заманчивее «приз», тем больше оснований у конфликтующих сторон биться до последней капли чужой крови. Чтобы определить предмет конфликта, задайте себе три основных вопроса:

- 1) За что мы бьемся?
- 2) Что я хочу получить в результате?
- 3) Что это мне даст?

Упражнение 3. Определение реального и виртуального предмета конфликта.

	Моя позиция	Позиция моего оппонента
За что мы бьемся?		
Что каждый из нас хочет		

получить в результате?		
Что это нам даст?		
Явный, материальный предмет Конфликта		
Скрытый, виртуальный предмет Конфликта		

Ловушки конфликта — это мысли, чувства, стремления, уводящие от разрешения конфликта, затягивающие конфликтную ситуацию и нагнетающие напряжение:

- нагнетание чувства несправедливости;
- иллюзия собственной защищенности, недооценка оппонента;
- переоценка оппонента.

Технология управления конфликтом интересов

Шаг первый: распознать противника.

Шаг второй: уточнить и четко определить собственную позицию.

Шаг третий: выработать стратегию и определить круг помощников.

Шаг четвертый: составить план действий.

Семь вопросов первого шага:

1. Кто передо мной?
2. Что я о нем знаю?
3. Что о нем известно другим?
4. Знаю ли я, как этот человек вел себя в аналогичных ситуациях? Каким обычно бывает сценарий его действий?
5. В чем действительно состоит его сила? Какими фактами это подтверждается?
6. Что я знаю о слабых сторонах противника? В чем его слабости? На что он болезненно реагирует? Что приводит его в замешательство? Что приводит его в ярость?
7. Что он может сделать, если его план не реализуется? Будет ли он мстить?

Если будет, то как? Могу ли я противостоять его мести? Что я могу сделать, чтобы защитить себя и значимых других, вовлеченных в конфликт?

Пять вопросов второго шага:

1. Чего я хочу от этой ситуации?
2. Как бы она могла для меня завершиться наилучшим образом?
3. Каков наихудший сценарий развития событий для меня? Могу ли я это принять? Если я могу принять наихудший сценарий, то что еще более плохое, чем наихудшее, может произойти?
4. Какие положительные изменения в моей жизни могут произойти, если конфликт удачно разрешится?
5. В чем для меня суть конфликта?

Пять основных стратегий третьего шага:

- 1) избегание;
- 2) приспособление;
- 3) конкуренция;
- 4) компромисс;
- 5) сотрудничество.

5 стратегий поведения в конфликте

Стратегия избегания

Основной тезис этой стратегии — «В Багдаде все спокойно! На самом деле конфликта нет!». Мы всячески демонстрируем оппоненту собственное непонимание его

конфликтных намерений. Словами, интонацией, манерой разговора, жестами мы показываем противнику следующее:

на самом деле проблемы нет;

если и есть проблема, то она пустяковая;

это не моя проблема, по крайней мере, для меня — это не проблема;

это дело не самой первой важности, по крайней мере, для меня;

не хочу в этом участвовать;

у меня нет полномочий, это не в моей власти;

мне кажется, вы строите какую-то непонятную мне игру, а я не хочу проиграть;

я боюсь неизвестности, поэтому не предпринимаю никаких активных шагов;

у меня уже была подобная ситуация — она плохо закончилась, поэтому я

больше ничем подобным заниматься не хочу;

у меня нет ресурсов: денег, времени, персонала, оборудования, энергии;

зачем «раскачивать лодку»?

зачем «делать из мухи слона»?

боюсь, что меня будут прямо связывать с этой проблемой или с участниками

конфликта, а это повредит моему имени (статусу, здоровью и пр.);

время — лучший враг;

конфликт неприятен и разрушителен, поэтому давайте от него откажемся в

принципе.

Стратегия избегания полезна, когда вы собираете информацию о противнике, сознательно

тянете время, собирая собственную армию. Стратегия избегания дает вам

психологическую защиту. Но когда конфликтная ситуация начинает представлять

реальную угрозу для вас, данная стратегия неэффективна.

Стратегия приспособления

Эту стратегию обычно выбирают, понимая и принимая превосходящую силу противника.

Согласно этой стратегии, нам надлежит приспособиться к интересам оппонента, идти на

уступки, вплоть до собственной капитуляции. Да, наши интересы существенно страдают

или вовсе не удовлетворяются. Чтобы противник выиграл, мы должны проиграть.

Данная стратегия используется в пяти случаях:

1) взвесив все «за» и «против», мы понимаем, что уступки и даже капитуляция, в принципе, не наносят нам большого вреда, не являются с нашей стороны слишком большой жертвой;

2) для нас ценны сами отношения с нашим оппонентом, мы видим их долгосрочную перспективу, хотим избежать нарастания и углубления конфликта, сделать «жест доброй воли» (например, это касается конфликтов внутри семьи);

3) мы видим, что правота действительно на стороне противника;

4) мы хотим заслужить расположение нашего оппонента на будущее, интуитивно уверены в том, что этот человек еще сыграет в нашей жизни свою положительную роль;

5) предмет конфликта для нас не так важен и серьезен, у нас есть более срочные дела и интересы, и мы не хотим тратить время и силы на этот конфликт.

Существует ситуация, когда использование стратегии приспособления противопоказано

Стратегия приспособления не применяется, если вы поймали себя на стремлении избавиться от конфликта или желании, чтобы «скорее все закончилось»

Стратегия конкуренции или соперничества

Эта стратегия, обратная предыдущей. Ее девиз: «И все-таки я тебя сделаю!» или «А ты кто такой?!». Стратегия конкуренции предполагает, что мы будем «играть бицепсами» перед противником, всячески демонстрируя собственную силу и неуязвимость. Мы покажем и докажем противнику, что нам легко без его доброй воли решить конфликт в свою пользу. На каждый его выпад мы даем по десять ответных ударов.

Стратегия конкуренции полезна для усиления собственной позиции. Выбрав эту стратегию, вы проводите «инвентаризацию» своих сильных сторон и незадействованных ресурсов. Активно заключаете договора с союзниками.

Подключаете свой талант, творческое мышление, чтобы на каждый выпад оппонента дать достойный ответный удар.

Выбор стратегии конкуренции поможет вам играть достойно в рамках закона и правил, сделает вас активным в защите собственных интересов, территории, семьи, благополучия, имиджа.

Стратегия компромисса

Это стратегия «взаимной уступки». Она выбирается, когда силы сторон примерно одинаковы, и необходимо найти «баланс интересов» на фоне «средней враждебности». Это тонкая и неоднозначная стратегия, требующая определенного мастерства и проявления дипломатичности.

Компромисс не следует считать способом разрешения конфликта. Компромисс — это этап на пути поиска приемлемого решения проблемы. Иногда компромисс может исчерпать конфликтную ситуацию. Это происходит при изменении обстоятельств, вызвавших напряженность. Например, два сотрудника претендовали на одну и ту же должность, которая должна освободиться через полгода. Но через три месяца ее сократили. Предмет конфликта исчез.

Компромисс имеет активную и пассивную формы. Активная форма компромисса может проявляться в заключении четких договоров, принятии каких-то обязательств и т. п. Пассивный компромисс — это не что иное, как отказ сторон от активных действий в создавшихся условиях. Пассивный компромисс — это временное перемирие. В предыдущем примере компромисс между двумя сотрудниками состоял в том, что никто из них не предпринимал ни прямых, ни косвенных активных действий по отношению друг к другу. Через три месяца должность, на которую они претендовали, была сокращена, каждый остался при своих интересах, а отсутствие ненужных «баталий» позволило сохранить между ними нормальные отношения.

Для реализации этой стратегии необходимо создать поле идей, состоящее из уступок, требований и предложений. Чем больше в вашем портфеле будет встречных предложений, тем больше вероятность достижения конструктивного компромисса.

Стратегия сотрудничества

Девиз этой стратегии: «Ты — хорош, и я хорош, мы с тобой уважаемые люди!».

Фундамент этой стратегии — признание ценности наших отношений с оппонентом.

Поэтому мы думаем и о своем и о его благе, принимая тот факт, что наши размышления могут быть ошибочными или неполными. В этом случае мы всегда охотно выслушаем другого.

Бывает, что наш противник демонстрирует стратегию «ложного сотрудничества».

Он декларирует ценность наших отношений и активно навязывает нам свою позицию по принципу «все это для твоего же блага». У нас есть свои представления о собственном благе, которые оппонентом не принимаются. Если вы попали в такую ситуацию — воспринимайте поведение оппонента без оценки, как информацию о его личностных особенностях.

Главное — понимать, что стратегия сотрудничества возможна лишь тогда, когда стороны осознают общность проблемы и кровно заинтересованы в том, чтобы интересы обоих были учтены при решении конфликта.

Упражнение 4

Возьмите, пожалуйста, ручку и ответьте себе на несколько вопросов.

1. Какую стратегию я чаще всего применяю? _____

2. Насколько она обычно оказывается эффективной? Оцените по пятибалльной шкале _____

3. Какие мои сильные стороны проявляются в реализации этой стратегии? (Что у меня получается? Какие способности проявляются? как люди на это реагируют?)

4. Что для меня на данный момент является сложным? Что не получается? Чему не могу противостоять? Что меня расстраивает?

Какие задачи я ставлю перед собой, чтобы тоньше и грамотнее действовать в ситуации «конфликта интересов»?

Упражнение 5. Заполните таблицу.

Стратегия управления конфликтом	Ситуации, в которых данная стратегия приведет к успеху	Ситуации, в которых данная стратегия не применима, или применение ее опасно
Избегание		
Приспособление		
Соперничество		
Компромисс		
Сотрудничество		

Тренинговое занятие №7 «Стресс-менеджмент» (8 часов)

Цель: освоение приемов саморегуляции

План:

Виды стрессов, стрессоры

Психологические механизмы защиты, их целесообразность и эффективность

Иррациональные убеждения

Освоение способов борьбы с тревогой и стрессом

Игры на активизацию. Атомы-молекулы

Вед: «Прошу вас закрыть глаза и представить, что каждый человек – маленький атом, а атомы, как известно, способны соединяться и образовывать молекулы, которые представляют собой достаточно устойчивые соединения. Сейчас вы откроете глаза и начнете беспорядочное движение в пространстве. По моему сигналу (сигнал оговаривается) вы объединитесь в молекулы, число атомов в которых я также назову. Когда будете готовы, откройте глаза». Участники начинают свободное перемещение в пространстве и, услышав сигнал ведущего, объединяются в молекулы. Подвигавшись некоторое время цельным соединением, молекулы вновь распадаются на отдельные атомы. Затем ведущий снова дает сигнал, участники снова объединяются и т.п. Если последним числом атомов в молекуле будет два, то упражнение служит хорошим способом деления группы на пары для последующей работы.

Игры «дотронься» (до холодного, белого...), «На месте фигура замри»

Упражнение «Тип референции». Значение локуса контроля в жизни человека

Участникам предлагается составить рассказ о том, почему они являются хорошими руководителями. Ведущий предлагает выслушать свой рассказ, где он отмечает, что многие участники тренинга отзываются о его тренингах очень лестно. На самом деле, рассказ ведущего – ловушка. Если их рассказ по выполнению упражнения будет похожим

и они сошлутся на чье-то мнение о себе, значит, тип референции – внешний. Это означает их зависимость от чужого мнения, мнительность. От типа референции многое зависит. В том числе и то, насколько люди способны влиять на вашу самооценку и настроение.

2. Упражнение «Трехступенчатая ракета». Нильс Гренстад жил в Кристиансанде в Норвегии. Он был замечательным педагогом, воспитавшим многих учеников, основавшим норвежскую школу гештальт-терапии и психосинтеза. Он был и нашим учителем тоже. В числе многого он научил нас методу «трехступенчатой ракеты». Так он называл особый способ интегрированного использования базовых навыков, которым мы решили с вами поделиться. Нам кажется, что методически это очень удачный прием. Он основывается на теории познания Артура Янга, который говорил о четырех ступенях познания (Young A. M. *The Geometry of Meaning*. S-Francisco: Delocorte Press, 1976). Из теории А. Янга Нильс позаимствовал первые три ступени (В теории познания Янга четвертой стадией является научное объяснение факта, в данном контексте эта стадия для нас интереса не представляет). Чтобы лучше понять, о чем идет речь, давайте представим случай, когда мы встречаемся с каким-нибудь объектом.

1. На первой ступени наблюдатель («Я») встречается с объектом: Объект (стимул) —> Я, наблюдатель, воспринимаю объект, то есть вижу, слышу, ощущаю, обоняю и благодаря этому встречаюсь с очевидным, явным.

2. На второй ступени из того, что я наблюдаю и воспринимаю, я проецирую свои переживания на этот объект: Объект <— Я проецирую: «Мне кажется», «Я предполагаю» и так далее.

3. На третьей ступени наблюдатель («Я») дает личностный ответ, то есть отмечает, как этот опыт откликается в нем: Объект <— Я отвечаю лично, например, «Я удивлен», «Мне тревожно», и так далее.

Теперь давайте взглянем, как функционирует эта система. Предположим, я смотрю сейчас на Машу, которая склонилась над книгой. Она смотрит на открытую страницу и потирает пальцем лоб. «Я вижу, как ты смотришь в книгу и протираешь лоб», — говорю я. Это была первая ступень («очевидное, явное»). Теперь вторая ступень («проекция») — «...и мне кажется, что ты чем-то озабочена». И третья ступень («личностный ответ») — «...и мне хочется тебе помочь». Попробуем еще раз. Я поворачиваюсь к Ане, которая в этот момент кашляет: «Я слышу, как ты кашляешь...», — это первая ступень, «...и представляю себе, что ты простыла», — это вторая ступень, «...и я беспокоюсь за тебя» — это третья ступень. Очень может быть, что Маша ничем не была озабочена, а Аня вовсе не простыла — не это здесь важно.

Важно, что данная техника позволяет научиться откликаться на очевидное и быть кратким и конкретными в своих откликах, находя для этого подходящие слова. Важно, чтобы вы научились легко отражать и присваивать собственные проекции, — «...и мне кажется, что ты чем-то озабочена», «...и представляю себе, что ты простыла», — и умели выражать их таким образом, чтобы побудить клиента больше говорить о его или ее переживаниях и, наконец, чтобы вы выработали способность присваивать и выражать собственные чувства, что может помочь вам присутствовать в сессии и способствовать росту к вам доверия со стороны клиента. Эта техника также направлена на бытие здесь и сейчас, в настоящем. Как вы видите, техника «трехступенчатой ракеты» помогает интегрировать многие базовые навыки. Поэтому, нам кажется, что это отличное упражнение для тренировки навыков и умений консультанта. Как групповое упражнение его хорошо использовать при работе в тройках.

Упражнение «Трехступенчатая ракета»

Для выполнения этого упражнения группа разделяется на тройки. Каждый участник по очереди побывает в трех ролях: клиента, консультанта и наблюдателя. Обычно смена ролей происходит через 15-20 минут. Клиент пребывает с переживаниями актуальными в данный момент и занимается исследованием своего состояния.

Консультант помогает клиенту исследовать его состояние, используя схему трехступенчатой ракеты. Можно использовать одну ступень в том случае, если она первая. Вы можете использовать две ступени (первую и вторую, первую и третью) или три ступени (первая, вторая, третья). Таким образом, вы видите, что первая ступень в упражнении является обязательной. Например:

Я вижу, ты нахмурилась. (1)

Я вижу, ты нахмурилась и, мне кажется, ты чем-то недовольна. (1, 2)

Я вижу, ты нахмурилась, и меня разбирает любопытство — хочется узнать, с чем это связано. (1,3)

Я вижу, ты нахмурилась, мне кажется, ты чем-то недовольна, и мне хочется узнать, чем я могу помочь тебе. (1,2,3)

Участник, исполняющий роль клиента, ведет себя естественно. Он может откликаться на то, что говорит консультант, или просто рассказывать о том, что сейчас с ним происходит. Клиент и консультант работают вместе над исследованием состояния в настоящем. Если клиент молчит, консультант может задавать вопросы — что с тобой происходит? и т. д. или отражать молчание клиента, т. к. это тоже то, что происходит с клиентом. В любом случае это упражнение помогает отработать навыки бытия здесь и теперь, присутствия с очевидным, отражения собственных чувств и т. д.

Наблюдатель — это зеркало консультанта. Наблюдатель отмечает невербальные (очевидные) проявления консультанта и ступени, которые консультант использовал в работе, и дает обратную связь по окончании работы. Например, наблюдатель отмечает, когда у консультанта получились все три ступени, когда две, когда первая и третья и г. д. Таким образом, наблюдатель учится присутствовать, быть внимательным и отражать очевидное. Кроме того, в обратной связи могут звучать предложения о том, что сам наблюдатель отметил бы у клиента в процессе упражнения или иначе сформулировал.

Разминка «Билет на Гавайи»

Цель — настрой на активную работу, закрепление эффективных стратегий лидерства.

Продолжительность — 10 мин.

Процедура. Тренер сообщает группе, что им достался каким-то образом билет на Гавайи. Билет нельзя продать, обменять, полететь всем вместе и т. д. Группа должна, посоветовавшись, решить, кто полетит и почему. Время на принятие решения строго ограничено — 5 мин.

Обсуждение. Анализируется поведение участников в ходе решения проблемы. Можно использовать следующие вопросы: — Какие стратегии поведения были наиболее эффективными в данной проблемной ситуации? — хватило ли вам аргументов, устойчивости и убедительности, чтобы победить?

3. Упражнение «Необитаемый остров»

Цель — интеграция полученных знаний, умений и навыков. Продолжительность — 30 мин.

Необходимые материалы.

Листы бумаги формата А4, ручки по количеству участников, набор листочков post-it, видеокамера.

Процедура. Тренер погружает группу в ситуацию, дает задание и выделяет участникам 5 мин на подготовку их речи. Жеребьевкой определяется очередность выступлений участников. Тренер выдает каждому участнику три листка post-it для голосования. Далее в соответствии со своим порядковым номером участники выступают с речью. В завершение каждый может «проголосовать» за понравившиеся выступления, передав их авторам листок post-it.

Тренер: Вы все — горстка людей, чудом выживших после крушения самолета неподалеку от одного из необитаемых островов в Тихом океане. Вы в растерянности — у вас нет ни еды, ни одежды, ни средств связи, ни представления о том, где именно вы находитесь. Однако вы понимаете, что поддаваться панике и унынию ни в коем случае нельзя. Нужно

верить в свое спасение и вдохнуть эту веру в людей, которых судьба свела с вами на этом острове. Сейчас вы соберетесь с мыслями и произнесете речь, которая отгонит прочь мрачные мысли о возможной гибели и вдохновит людей на активные действия по спасению.

ВАЖНО! Это упражнение носит мощный мобилизационный эффект и способствует раскрытию таких сильных качеств участников, которых они сами в себе даже не подозревали. Эмоциональные переживания некоторых участников были настолько сильными, что вызывали у них слезы радости от осознания того, что им удалось перешагнуть через собственные страхи и обратиться к группе с яркой и волнующей умы и сердца речью. Такой опыт чрезвычайно сближает и вызывает чувство глубокой наполненности смыслом и значимостью происходящего.

Упражнение «Социометрия».

Цель: помочь участникам группы лучше узнать друг друга, сократив дистанцию в общении.

Инструкция: необходимо войти в круг, пожать руки тем, кто:

- родился весной, зимой, летом, осенью;
- кто хорошо владеет иностранным языком;
- кто не курит;
- кто бросил курить;
- кто серьезно занимается спортом;
- кто не любит рано вставать;
- кто не любит подчиняться.

Обсуждение: Какие чувства и ощущения испытывали, выходя в круг и соприкасаясь друг с другом?

-Помогает ли тактильный контакт быстрее установить взаимодействие и сбросить напряжение?

Видеопрезентация «Иррациональные установки»:

Долженствования

Катастрофизации

Предсказания негативного будущего

Максимализм

Дихотомическое мышление

Персонализации

Сверхообщения

Установка — это тенденция к определенной интерпретации происходящего, а от адекватности этой интерпретации зависит качество адаптации, т. е. качество жизни человека. В основе всех установок лежат нормальные психологические механизмы, обеспечивающие наиболее рациональное познание окружающего мира и наиболее безболезненную адаптацию человека в нем.

Установка предваряет и определяет развертывание любой формы психической деятельности.

Абсолютно рациональных людей не существует. Кто-то более рационален, кто-то менее. Практически у любого человека есть данные и возможности для избавления от когнитивных ошибок путем формирования более рациональных установок. Для этого, однако, необходимо знать, какие ошибки возможны в принципе. Только определив и исправив ошибки мышления, личность может полнее самореализоваться и улучшить качество своей жизни.

Решающим фактором для выживания организма является переработка информации. На переработку информации оказывает влияние систематическое предубеждение. Другими словами, мышление людей зачастую тенденциозно.

Иррациональные установки представляют собой жесткие когнитивно-эмоциональные связи. Они имеют характер предписания, требования, приказа и носят абсолютистский характер.

По мере развития каждый человек усваивает определенные правила. Их можно обозначить как формулы, программы или алгоритмы, посредством которых он пытается осмыслить действительность. Эти формулы (взгляды, позиции, установки) определяют, как человек объясняет происходящие с ним события и как к ним следует относиться. Из этих базисных правил формируется персональная матрица значений и смыслов, ориентирующая человека в происходящей действительности. Срабатывают подобные правила в момент осмысления ситуации и проявляют себя внутри психики в виде автоматических мыслей.

Автоматические мысли — это мысли, которые появляются спонтанно и запускаются обстоятельствами. Эти мысли возникают между событием и эмоциональными и поведенческими реакциями человека. Они воспринимаются без критики, как бесспорные, без проверки их логичности и реалистичности (подтвержденности фактами).

Подобные убеждения формируются из детских впечатлений или перенимаются от родителей и сверстников. В основе многих из них лежат семейные правила. Например, мать говорит дочери: «Если ты не будешь хорошей девочкой, то мы с папой разлюбим тебя!». Девочка задумывается, повторяет услышанное вслух и про себя, а затем начинает говорить это себе регулярно и автоматически. Через некоторое время эта заповедь трансформируется в правило — «моя ценность зависит от того, что думают обо мне другие» (внешняя референция).

В основе большого числа эмоциональных проблем лежит зачастую одна центральная идея или несколько таких идей. Это тот краеугольный камень, который находится в основании большинства убеждений, мнений и поступков. Эти центральные установки могут служить глубинной причиной подавляющего большинства психологических проблем и неадекватных эмоциональных состояний. Только определив и исправив ошибки мышления, личность может полнее самореализоваться и улучшить качество своей жизни. Рассмотрим наиболее часто встречающиеся иррациональные установки.

Установка долженствования

Центральной идеей установки служит идея долга. Само слово «должен» является в большинстве случаев языковой ловушкой. Смысл слова «должен» — только так и никак иначе. Поэтому слова «должен», «должны», «должно» и им подобные обозначают ситуацию, где отсутствует любая альтернатива. Но такое обозначение ситуации справедливо лишь в очень редких случаях, практически в исключительных случаях.

Например, адекватным будет высказывание «человек должен дышать воздухом», поскольку физически отсутствует альтернатива. Высказывание наподобие «ты должен явиться в условленное место в 9:00» неадекватно, так как на самом деле скрывает за собой иные обозначения и объяснения (или просто — слова). Например: «Я хочу, чтобы ты пришел к 9:00», «Тебе следует, если хочешь получить что-то нужное для тебя, явиться к 9:00». Работа установки долженствования неизбежно приводит к появлению стресса, острого или хронического.

Установка проявляет себя в трех сферах:

Установка долженствования в отношении себя — то, что я должен(а) другим. Наличие убеждения в том, что вы кому-то что-то должны, будет служить источником стресса в следующем случае: когда что-либо будет вам напоминать об этом долге и что-либо одновременно будет мешать вам его исполнить. Ситуации часто складываются не в нашу пользу, поэтому исполнение этого «долга» при стечении неких неблагоприятных обстоятельств становится проблематичным. Поэтому человек попадает в сооруженную им же ловушку: возможности «вернуть долг» нет, но и возможности «не вернуть» — тоже. Полный тупик.

Долженствование в отношении других: то, что мне должны другие. То есть как другие люди должны вести себя со мной, как говорить в моем присутствии, что делать. Это один из мощнейших источников стресса, потому что никогда и ни у кого в жизни за всю историю человечества не было такого окружения, чтобы оно всегда и во всем оправдывало наши ожидания. Даже у авторитетных граждан, даже у верховных правителей и жрецов, даже у самых одержимых тиранов появлялись в поле зрения люди, которые поступали «не так, как они должны». Естественно, что когда мы сталкиваемся с человеком, который поступает «по отношению ко мне не так, как должен», то уровень психоэмоционального возбуждения стремительно возрастает. Отсюда — стресс.

Требования, предъявляемые к окружающему миру: то, что «должны» нам природа, погода, правительство и т. п.

Установка долженствования является первопричиной душевных и многих телесных страданий человека. Например, многих людей выводят из состояния душевного равновесия автомобильные пробки. Оказываясь в транспортном заторе, они возмущаются: «Что за кошмар! Опять эти пробки. Невозможно больше!». Эмоция возмущения вызывает в организме изменения, в принципе могущие привести к болезни. Эта эмоция вызывается внутренним, не всегда осознаваемым монологом. Дело в том, что к возмущению приводит внутренний не всегда осознаваемый монолог, который включает, например, следующие фразы:

«Пробок быть не должно. Все должны ездить нормально». Вроде бы звучит вполне разумно, но на самом деле такая позиция подразумевает, что существует некий нерушимый свод правил, без исключений действующий всегда и везде, догматично постулирующий, что пробки находятся вне закона и их образование недопустимо ни в коем случае. Но кто и когда создал такой закон и ввел его в действие? Может быть, это вселенский закон, запрещающий пробки? Неосознанно ожидая исполнения этого вселенского закона, которого на самом деле не существует, человек уподобляется герою древнегреческого мифа Сизифу, которого боги обрекли на бесконечный и безрезультатный труд: вечно вкатывать на гору тяжелый камень, который, едва достигнув вершины, срывался вниз.

В том, что мы испытываем возмущение, виноваты не сами пробки, а наше отношение к ним. Конечно, хотелось бы, чтобы их не было. Но это только наше желание и из него не следует, что все должно быть иначе. Заклучая внутреннее отношение ко многим явлениям своей жизни в формулу «хотелось бы», человек гарантированно избавляет себя от разрушительных и бесплодных переживаний. Изменение отношения с «должно» на «хотелось бы» — один из основополагающих антистресс-факторов. То есть человек выбирает пожелание, предпочтение вместо абсолютного требования.

Важно отметить, что такое отношение не означает отказа от попыток изменить то, что нуждается в изменении. Например, можно найти в следующий раз оптимальные пути объезда пробки или, если она неизбежна, продумать, чем заполнить время ожидания. Если энергия, которая прежде тратилась на возмущение, на лишние переживания, будет направлена в конструктивное русло, то очевидно, что личная эффективность существенно возрастет. Вместо того чтобы расходовать личную энергию на бесполезное возмущение, не лучше ли будет там, где это возможно, использовать ее на рациональное преобразование того, что возмущает?

Слова-маркеры: должен (должно, должны, не должен, не должны, не должно и т. п.), обязательно, «во что бы то ни стало», «кровь из носу».

Для трансформации этой иррациональной установки следует осознанно заменять в своих убеждениях понятие долженствования на понятие пожелания. В буквальном смысле следует заменять слова «должен» и его синонимы на слово «хочу». Казалось бы, не все ли равно — одно слово сказать или другое. Но семантическое значение этих слов определяет отношение к самой ситуации. В одном случае — это неизбежная необходимость,

ответственность за которую лежит на внешней силе (люди, природа, обстоятельства и т. п.), в другом случае — свободный выбор, ответственность за который лежит на самом принимающем решение. Тяжело взять ответственность за делаемый выбор на себя, но этот путь увеличивает степень свободы личности и безусловно уменьшает стрессовую нагрузку в долгосрочной перспективе.

За подавляющим большинством произнесенных «должен» стоит «хочу». Далеко не всегда поверхностное и осознанное желание является единственным. Так, например, утром человек, собираясь на работу, может считать, что едет на нее потому, что «должен», хотя лучше бы он еще поспал, потому что спать хочется. Казалось бы, все правильно — он хочет спать, а должен ехать на работу и затем работать. Но на самом деле у человека практически всегда имеется больше чем одно желание. Поэтому, помимо того, что он действительно хочет спать, он еще хочет работать, точнее, получать от работы то ценное, что привлекает его в этой работе. Помимо легко осознаваемого желания спать есть более глобальное: не потерять работу и средства к существованию.

Установка катастрофизации

Эта установка характеризуется резким преувеличением негативного характера явления или ситуации. Отражает иррациональное убеждение, что в мире есть катастрофические события, оцениваемые так вне любой системы отсчета. Установка проявляет себя в высказываниях негативного характера, выраженных в крайней степени. Например: «Ужасно остаться одному на старости лет», «Будет катастрофой начать паниковать у всех на виду», «Лучше конец света, чем ляпнуть что-нибудь не то перед большим количеством людей».

Слова-маркеры: катастрофа; кошмар; ужас; конец света.

В случае влияния установки катастрофизации событие, возможно, неприятное оценивается как нечто неотвратимое, чудовищно и ужасающе разрушающее основные ценности человека. Разрушающее раз и навсегда — бесповоротно. Произошедшее событие оценивается как «вселенская катастрофа», и человек, оказавшийся в сфере влияния этого события, якобы не в силах повлиять и изменить что-либо в лучшую сторону. Например, допустив ряд ошибок и ожидая неминуемых претензий со стороны руководства, некий сотрудник начинает вот такой внутренний монолог, о котором он даже может и не догадываться: «О, ужас! Ну все, это конец! Меня уволят! Это чудовищно! Что я буду делать! Это катастрофа!» и т. д. Понятно, что размышляя подобным образом, человек начинает испытывать массу отрицательных эмоций и вслед за ними физический дискомфорт. Но совершенно иррационально сознательно «накручивать» себя, угнетать и подавлять рассуждениями о произошедшем, относясь к нему как к вселенской катастрофе. Конечно, увольнение — это неприятно. Но катастрофа ли это? Нет. Или это нечто угрожающее жизни, представляющее смертельную опасность? Тоже нет. Рационально ли уходить в трагические переживания, вместо того чтобы искать пути выхода из сложившейся ситуации?

Установка предсказания негативного будущего

Установка предсказания негативного будущего 90 % наших забот касается того, что не случится. Маргарет Тэтчер

Это привычка верить своим мрачным ожиданиям, сформулированным словесно и в качестве мысленных образов. Вспомним страдания и мытарства «умной» Эльзы, подмеченные братьями Grimm в их сказке. Ее, казалось бы, разумные рассуждения о будущем — на поверку всего лишь бесплодные фантазии и досужие домыслы, отвлекающие от реальной жизни и настоящих проблем.

Не зная объективно свою ситуацию, мы стараемся заполнить неизвестность и в отсутствие фактов нередко соблазняемся фантазией. На ее болотистой основе начинаем просчитывать ходы, которые оказываются ошибочными в принципе. А поскольку просчитать все невозможно, стратегия «умной Маши» — подумать сразу о самом худшем варианте. Мол, если я буду к нему готова, все остальное как-нибудь решу. В результате мы выбираем

наихудший и, как следствие, неразрешимый вариант, переживать нерешаемость которого и расстраиваться по этому поводу можно сколько угодно.

Применяя ту же самую стратегию к жизни, давайте подумаем, как часто вместо того, чтобы объективно оценить происходящее, мы пытаемся просчитать ходы наперед, и как часто они потом оказываются ведущими не вперед, а в сторону.

Для трансформации данной иррациональной установки стоит сознательно подмечать свои «забегания» вперед, в зону неизвестного будущего, останавливать фантазию и корректировать рассуждения, возвращая себя к фактам настоящего. Приучите заменять свои фантастические представления о будущем конкретными, но гибкими, а главное – обоснованными реальными фактами и планами. Как говорится, «мухи отдельно, котлеты отдельно». Разделяйте реальность и домыслы относительно будущего!

Людей, регулярно испытывающих чрезмерные и необоснованные объективными обстоятельствами опасения и страхи, отличает одна важная особенность: кроме того, что у таких личностей повышенная мнительность, впечатлительность, тревожность и требовательность, характерной для них является привычка не жить настоящим. Это относится как ко времени, так и к содержанию происходящего в настоящий момент. Говоря современным языком, такой человек большую часть времени проводит, погрузившись в свою внутреннюю реальность, некий виртуальный мир. Он наполнен событиями прошлого, ожиданиями от будущего и многочисленными фантазиями на эти темы. Регулярно и многократно, скорее всего, с детства, погружаясь в оторванные от реальности грезы, человек приучает себя жить в этом блестящем, но искусственном мире. Часто в обычной жизни нет моментов, насыщенных чем-то интересным и привлекательным для него, и в такой момент многие предпочитают переключаться на фантазии и грезы. Со временем жить погруженным в мысли становится все привычнее. Подсознание с доверием относится к приходящей из сознания информации. Если раньше она в основном была получена от органов чувств, постепенно начинает доминировать информация, являющаяся продуктом мышления. Это можно сравнить с тем, что мы можем получать картинку, видя ее своими глазами или внутренним взором. Подобные виртуальные картины и даже фильмы, выглядя правдоподобно, могут вводить психику и организм человека в заблуждение. По легенде, на первом показе первого продукта иллюзиона – фильма братьев Люмьер «Прибытие поезда» – часть зрителей, испугавшись приближающегося паровоза, вскочили со своих мест и поспешили к выходу. Так и фильмы-страшилки, неоднократно «прокручиваемые» в голове людьми, привыкшими к стратегиям мнительности и тревожности, приводят к всплескам страха. Но как рыба, плавающая в воде, не замечает ее, пока не окажется на суше, так и человек, погруженный в свои виртуальные фильмы ужасов и клипы с нарезкой сюжетов собственных бед, не видит разницы между реальной и правдоподобной, но виртуальной опасностью.

Нельзя сказать, что опасностей не существует. Тот, кто утверждает это, как минимум лукавит или сильно нездоров. Не стоит менять черные очки паранойи на розовые очки наивности – в обоих вариантах нас ждут неприятности. Опасности, безусловно, есть, и их немало, но их вероятность существенно отличается в разных ситуациях. Важнее всего научиться точно и адекватно оценивать эти вероятности и риски.

Гарантию, что с человеком ничего уже не случится, дает только смерть. Тогда уже ничего не может произойти и все безопасно. Поэтому важно принять условия реальной жизни, где возможно все. Но у этого «все» разная вероятность. Приняв риск реальной жизни, можно тем не менее не терять спокойствие и присутствие духа за счет точного и адекватного понимания текущей ситуации и степени вероятности возможных угроз.

Несмотря на сознательное понимание необоснованности своих сомнений, негативные мысли, резко преувеличивающие степень опасности, могут навязчиво лезть в голову. Однако ничего и никогда не предпринималось бы, если бы требовалось опровергнуть все возможные возражения. Поэтому важно опровергнуть свои ошибочные суждения, обосновать безопасность выбора и действовать несмотря на остаточную тревогу.

Многие люди – не только доморощенные гадалки и маги, но даже ученые – пытались предсказать будущее. Но, как мы знаем из многочисленных примеров истории, они действуют «задним числом», когда все произошло и находится много желающих рассказать, что они «так и знали»! Как относиться к подобным гаданиям, особенно если они навязчиво лезут в нашу голову?

В 1926 году немецкий ученый Вернер Гейзенберг сформулировал знаменитый принцип неопределенности: чтобы предсказать, каким будет положение и скорость частицы, нужно уметь производить точные измерения ее положения и скорости в настоящий момент. Для этого надо направить на частицу свет – часть световых волн на ней рассеется и можно будет определить положение частицы в пространстве. Однако точность этого измерения будет не выше, чем расстояние между гребнями двух соседних волн. Поэтому для точного измерения положения частицы нужен коротковолновый свет. В то же время, согласно гипотезе Макса Планка, свет невозможно использовать произвольно малыми порциями и не бывает меньшей частицы, чем один квант. Этот квант света внесет возмущение в движение частицы и непредсказуемо изменит ее скорость. Кроме того, чем точнее измеряется положение, тем короче должны быть длины световых волн, и, следовательно, тем больше будет энергия одного кванта. Следовательно, возмущение скорости частицы станет больше. Иными словами, чем точнее вы пытаетесь измерить положение частицы, тем менее точными будут измерения ее скорости, и наоборот.

Следствия принципа неопределенности имеют большое значение для нашего восприятия окружающего мира. Случай играет важнейшую роль в нашей жизни, поэтому для улучшения качества и устранения причин нервного напряжения стоит привнести в нее идею принципа неопределенности. При этом нельзя забывать о разной вероятности – частое часто, а редкое редко! Готовиться надо не ко всем возможным вариантам и тем более не к крайним (чаще всего подмывает именно к негативным), а наиболее вероятным, то есть к среднестатистическим.

«Мы тратим, пропускаем сквозь пальцы лучшие минуты, как будто их невесть сколько в запасе. Мы обыкновенно думаем о завтрашнем дне, о будущем годе, в то время как надобно обеими руками уцепиться за чашу, налитую через край, которую протягивает сама жизнь, непрощеная, с обычной щедростью своей – и пить, и пить, пока чаша не перешла в другие руки. Природа долго потчевать и предлагать не любит». Александр Герцен

Установка максимализма

Данная установка характеризуется выбором для себя и/или других лиц высших из гипотетически возможных стандартов, даже недостижимых, и последующее использование их в качестве эталона для определения ценности действия, явления или личности.

Показательным является известное выражение: «Полюбить — так королеву, а украсть — так миллион!».

Мышление характеризуется позицией «все или ничего!».

Крайней формой установки максимализма является установка перфекционизма (лат. *perfectio* — идеально, совершенно).

Слова-маркеры: по максимуму, только на отлично, на пятерку, на 100% («на все сто»).

Установка дихотомического мышления

В дословном переводе на русский язык дихотомия означает «рассечение на две части». Дихотомическое мышление проявляется в тенденции помещать жизненный опыт в одну из двух взаимоисключающих категорий, например безупречный или несовершенный, безукоризненный или презренный, святой или грешник.

Мышление, подпадающее под влияние подобной установки, можно охарактеризовать как «черно-белое», характеризующееся склонностью мыслить крайностями. Понятия, в действительности расположенные в континууме, оцениваются как антагонисты, как взаимоисключающие варианты.

Высказывание «В этом мире ты либо победитель, либо проигравший» наглядно демонстрирует полярность излагаемых вариантов и их жесткую конфронтацию.

Слова-маркеры: или... — или... («или да — или нет», «или пан — или пропал»), либо... — либо... («либо жив — либо мертв»).

Установка персонализации

Огромное количество людей страдает от неразделенной любви к самим себе.

Карл Меннингер

Проявляет себя как склонность связывать события с собой, когда для этого нет никаких оснований, интерпретировать события в аспекте личных значений: «Все на меня смотрят», «Наверняка, эти двое сейчас оценивают меня» и т. п.

Мы нередко считаем себя ответственными за события, в которых были всего лишь участниками второго плана. Мы также склонны придавать слишком большое значение объему внимания окружающих, направленного на нас. То, что справедливо по отношению к нашей неподходящей одежде и неудачной прическе, так же верно и по отношению к нашим эмоциям – тревоге, гневу, раздражению, обиде: всего несколько людей замечают то, что, как нам кажется, видят все. Осознавая собственные эмоции, мы часто страдаем от иллюзии собственной прозрачности. То, что мы мучительно переживаем, окружающие едва ли могут заметить и быстро забывают. Так или иначе, они не сфокусированы на нас, как мы сами. Попробуйте привлечь к себе внимание всех и удерживать его – и увидите, насколько это трудоемко.

Для трансформации данной установки в адаптивную следует отмечать излишнюю фиксированность на себе и тренироваться смотреть на ситуации глазами нейтрального стороннего наблюдателя.

Слова-маркеры: местоимения «я, меня, мною, мне» и т. п.

Установка сверхобобщения

Сверхобобщение означает выведение общего правила или приход к общему выводу на основании одного или нескольких изолированных эпизодов. Воздействие данной установки приводит к категоричному суждению по единичному признаку (критерию, эпизоду) о всей совокупности. В результате делается неоправданное обобщение на основании избирательной информации. Например: «Если не получилось сразу, не получится никогда». Формируется принцип — если нечто справедливо в одном случае, оно справедливо во всех других мало-мальски похожих случаях.

Сверхобобщение относится к образцам выведения общего правила или вывода на основе одного или нескольких изолированных эпизодов. Воздействие данной установки приводит к категоричному суждению по единичному признаку (критерию, эпизоду) обо всей совокупности. В результате возникает неоправданное обобщение на основании выборочной информации. Например: «Все мужики – свиньи». Формируется принцип: если нечто справедливо в одном случае, оно справедливо во всех других мало-мальски схожих случаях.

Для трансформации данной иррациональной установки из дезадаптивной в адаптивную следует осознанно менять в своих суждениях категоричность, чрезмерно унифицирующие объекты, ситуации и явления (вспомним метод Бенджамина Франклина).

Слова-маркеры: все, никто, все, ничто, всюду, нигде, никогда, всегда, вечно, постоянно.

Для трансформации данной иррациональной установки из дезадаптивной в адаптивную следует осознанно заменять в своих суждениях категоричность, унифицирующую объекты, ситуации и явления.

Когнитивный самоанализ

Следствием вышеописанных когнитивных искажений прежде всего является как эмоциональный, так и физический дискомфорт. Для того чтобы избежать этих неприятностей, необходимо выявить вызывающие дискомфорт мысли и подвергнуть их проверке на соответствие реальной действительности, удостовериться в их

рациональности, т. е. взглянуть на них критически и таким образом провести когнитивный самоанализ.

Чтобы провести когнитивный самоанализ, задайте себе вопросы, которые помогут провести адекватную, несаморазрушающую и самосохраняющую оценку произошедшего: Что свидетельствует в пользу моей интерпретации?

Откуда у меня такая информация? Какие объективные факты ее подтверждают?

Что противоречит моей интерпретации?

Существует ли альтернативное мнение? Как можно по-другому на это взглянуть?

Какие преимущества и неудобства связаны с сохранением этого мнения? Какие могут быть последствия?

Что я говорю или думаю сейчас такого, что заставляет меня переживать (тревожиться и т. п.)?

Что я могу сделать, чтобы изменить свое состояние?

Что от меня зависит, а что нет?

Упражнение «Линеечка»(участники разделены на две команды)

Цель: помощь участникам группы лучше узнать друг друга, сократив дистанцию в общении, мобилизация внутренних ресурсов на выполнение задания.

Инструкция: каждая команда с помощью жестов и мимики (невербальное общение)строятся по

-росту;

-по цвету глаз;

-по размеру обуви;

-по месяцам рождения;

-от А до Я(имена)

-от номера квартиры 1.

Обсуждение. Что помогло в коллективной деятельности? Что мешало? Какие ощущения испытывали в результате поражения, победы?

Упражнение «Кто я».

Напишите 20(10) предложений, каждое из которых начинается с местоимения «я». Писать нужно как можно быстрее, не задумываясь. Посмотрите, как и кем, вы себя представляете. На какой строке вы начинаете испытывать трудности в определении своего «я». Что вам мешало?

Упражнение помогает осознанию своих жизненных ценностей. Анализ и обсуждение в парах.

Упражнение «Звезда»

Цель: снятие напряженности. Способность «слушать» внутреннее состояние

Какие самые-самые приятные слова ты слышал о себе самом за всю свою жизнь? Говорил ли кто-нибудь тебе, что ты уникальный человек и неповторимая личность? Правильно ли будет сказать кому-либо: «Ты уникальный человек!»? Как можно доказать уникальность и неповторимость каждого человека? Я хочу пригласить вас в путешествие в страну фантазий, во время которого вы услышите много прекрасных и приятных слов в свой адрес. Сядьте поудобнее и закройте глаза. Сделайте три глубоких вдоха и выдоха и расслабьтесь.... Ты знаешь о том, что в самой-самой глубине каждого из нас скрывается неповторимая и чудесная звезда? Эта звезда отличает нас от всех остальных людей. Ведь у каждого из нас звезда своя собственная. Некоторые звёзды отличаются друг от друга по цвету, некоторые по величине. Но каждый из нас несёт в своей душе эту звезду, которая и делает его уникальным и неповторимым человеком. Давай разыщем твою собственную звезду.... Может быть, эта особенная звезда находится в твоей голове. Возможно, она скрывается в твоём сердце, в животе или где-то ещё. Как только ты обнаружишь свою чудесную звезду, тихонько подними руку.... Подождите пока все подадут вам сигнал о том, что нашли свою чудесную звезду. Прекрасно! Ты нашёл свою звезду. Посмотри на неё повнимательнее. Какого она цвета? Какого размера? А теперь представь себе, какое

счастливого и довольного лица у твоей звезды. Ты видишь улыбку на всём её лице? А, может быть, ты видишь тихую и маленькую улыбку? Когда ты разглядишь улыбку на лице твоей звезды, снова тихонько подними руку. Подождите, пока все подадут этот сигнал. Твоя звезда смеётся или улыбается, потому что она знает одну большую и важную тайну. Осторожно – осторожно возьми свою звезду на руки, поднеси её к уху и внимательно послушай, что она хочет сказать тебе. Пусть она расскажет тебе, благодаря чему ты такой уникальный и неповторимый человек. После того, как ты внимательно выслушаешь всё, что скажет тебе твоя звезда, снова тихонько подними руку. Снова дождитесь, когда все подадут сигнал. Теперь ты знаешь, почему ты такой уникальный и неповторимый человек. Теперь аккуратно погрузи свою звезду глубоко-глубоко на дно твоей души, туда, где ты и разыскал её. Теперь она всегда будет напоминать тебе о твоей неповторимости и особенностях. Тихо-тихо скажи самому себе: «Я уникальный и неповторимый человек!»... А теперь ты можешь потянуться, поочередно напрягая и расслабляя все мышцы твоего тела. Попрощайся со своей звездой и постепенно открой глаза. Посмотри на всех окружающих тебя людей в классе и возвращайся к нам. Где ты нашёл свою особую звезду? Есть ли у неё имя? Тебе она нравится? Что она сказала тебе? Теперь ты веришь в свою уникальность и особенность? Как ты себя сейчас чувствуешь? Хочешь ли ты время от времени слышать от других людей о том, что ты уникальный, особенный человек?

9. Шеринг дня. Обсуждение, обратная связь. Рефлексия занятия. Ответ на вопрос: «Что вы здесь сегодня для получили?». Ответ начинать со слов «Я сегодня увидел(а), услышал(а), почувствовал(а), сделал(а)...»

Тренинговое занятие №8 «Позитивное мышление»

Цель: освоение способа позитивного мышления

План:

Саногенное и патогенное мышление

Жизненные сценарии

Игра на внимание «Марфушенька»

1 вариант. «Жил был кот. Был он вот такой широкий и вот такой длинный. Он жил вместе с молочницей в домике вот с такой крышей. Молочница была полная и добрая. Молочница каждый день давала коту мисочку молока. К молочнице ходил ее друг – охотник. Охотник жил через дорогу и у него была красивая кошка, к которой ходил на свидание кот. Ночами они мяукали и смотрели на желтую, большую луну. А у молочницы была корова вот с такими рогами и большим выменем с молоком. И в эту корову целился охотник из большого, красивого ружья. Он спутал ее с оленем вот с такими рогами. Но корова осталась жива».

2 вариант. «Марфуша была примерной девочкой. Работала на заводе. Ходила, как все, на демонстрации. Продукты — только из магазина. А любовь только с мужем и только по пятницам. Но вот пошла она как-то в лес и встретила там НЛЮ. С тех пор ВСЕ не как у людей. Работу забросила. Дома сплошные демонстрации. Продукты только с рынка. А любовь, когда попало и самым необычным образом».

Потеря информации 100% задумано (барьер – словарный запас) – 80% высказано, 60% услышано (барьер тезауруса – запаса слов) 40% понято и искажено 20% осталось в памяти

Видеопрезентация. «Механизмы защиты психики».

Упражнение «Дерево» Материалы: рабочая тетрадь. На большом листе дерево: корни, ствол и крона с плодами. Задача участников: на месте плодов пишем те качества, которые мешают нам быть счастливыми и успешными. Затем участники перемещаются к корням.

Задача: описать причины возникновения нежелательных качеств или поведения. После выполнения происходит рефлексия, обсуждение. Выясняем, насколько участники берут

ответственность за происходящее на себя или перекладывают ответственность на других людей, события, обстоятельства.

4. «Близнец издалека». Следующем упражнением будет визуализация. Участникам нужно закрыть глаза и представить, что им пришлось внезапно узнать о существовании их близнеца. «Он сам нашел вас и вам предстоит встреча в аэропорту. Вы уже идете ему на встречу, обнимаете, возможно, плачете. Ваш брат или сестра очень успешен. Запишите в тетрадь, что вы узнали о нем, как, с кем и где он(а) живет, чем занимается, что чувствует, как выглядит. Опишите в малейших подробностях его жизнь». Это проективный метод, помогающий участникам увидеть свои скрытые мотивы, нереализованные желания и ценности. Обсуждение с выводами, которые фиксируются каждым участником.

Затем участники перелистывают страницу, где изображено такое же дерево. Задача: в кроне обозначить те качества, которыми хотели обладать. В корнях – какие действия, условия, качества вам сейчас необходимы.

«Предмет, похожий на меня». Материалы: разнообразные предметы (чем многочисленнее и разнообразнее, тем лучше), стол для выкладывания предметов. Ведущий группы раскладывает определенное количество предметов на столе. Необходимо, чтобы выбранные предметы обладали потенциалом, способным вызвать определенные ассоциации. Когда группа собирается, каждый участник по очереди выбирает предмет, который больше всего похож на него или на неё, и объясняет свой выбор. Остальные члены группы реагируют на сделанную самопрезентацию, давая обратную связь каждому участнику. С помощью обратной связи самопрезентации подтверждаются или оспариваются. Завершая упражнение, следует обратить внимание на то, что некоторые участники, видимо, знают самих себя очень хорошо, при том, что другие не настолько хорошо понимают, что может их мотивировать при выборе, и не могут признаться в этом остальным членам группы. Если это уместно, можно подвести участников группы к обсуждению с их родителями, учителями и т. д.

«Мое отражение». Материалы: листы А4, цветные маркеры. Участникам прикрепляются два листа: на груди и на спине. Задача: подойти к каждому члену группы и написать признак, прилагательное или существительное, нарисовать символ, изображение, каким этот человек хочет проявляться или проявляется в группе. На спине – его скрытые черты, которые, как вы подозреваете в нем есть. Лицевая сторона это социальное «Я» участников – ту часть личности, которая выставляется на обозрение окружающих. Обратная сторона – это «тайное Я» участников, та часть их личности, которая скрыта от остальных людей. Цвет маркера также является эмоционального показателем резюме игроков.

7. Упражнение «Безоценочное суждение». Участники садятся в две линии напротив друг друга. Задача: описать человека, не затронув его личности, недостатков. Не давать ему никаких оценок. Научиться констатировать факты, которые являются просто описательными и нейтральными. Упражнение дается довольно трудно. Участники быстро осознают, насколько оценки глубоко сидят в их подсознании и еле удерживались от едких замечаний друг другу. Вспоминаем первый тренинговый день, а именно то, что они написали на спинах других людей. Делаем выводы и пишем открытие в своих тетрадях о том, что каждый участник присвоил другому свои скрытые черты.

В обсуждении также отмечается, что наши оценки мешают нам быть счастливыми, могут быть ограничивающими и абсолютно неверными.

8. Видеопрезентация «Жизненные сценарии».

1. Определение и происхождение жизненного сценария. Впервые теория сценария была разработана Эриком Берном и его коллегами, особенно Клодом Стайнером. В настоящее время концепция сценария наряду с моделью эго-состояний является центральной идеей ТА. Берн в своих ранних работах определял сценарий как «бессознательный жизненный план». Затем дал более полное определение: «План жизни составляется в детстве, подкрепляется родителями, оправдывается ходом событий и достигает пика при выборе

пути».

Концепция о том, что детские впечатления оказывают сильное влияние на паттерны поведения взрослых людей, является центральной не только в ТА, но и в других направлениях психологии. В теории сценария, кроме того, есть идея, согласно которой ребёнок составляет определённый план своей жизни, а не просто формирует основные взгляды на жизнь. Этот план составляется в форме драмы, имеющей чётко обозначенные начало, середину и конец. Другой отличительной чертой теории жизненного сценария является то, что план жизни «достигает кульминации в избранной альтернативе». Составные части сценария, начиная с первой сцены, служат для того, чтобы привести сценарий к заключительной сцене. В теории сценария заключительная сцена получила название расплаты за сценарий. Теория говорит о том, что при проигрывании человеком жизненного сценария он бессознательно избирает поведения, которые приблизят его к расплате сценария. Сценарий – это «план жизни, составленный в детстве», следовательно, ребёнок сам принимает решение о своём сценарии. На решение о выборе жизненного сценария оказывают влияние не только внешние факторы, но и воля ребёнка. Даже тогда, когда разные дети воспитываются в одних и тех же условиях, они могут составить совершенно разные планы своей жизни. В этой связи Берн приводит случай с двумя братьями, которым мать сказала: «Вы оба попадёте в психушку». Впоследствии один из братьев стал хроническим психическим больным, а другой психиатром. Термин «решение» в теории жизненного сценария используется в значении, отличном от того, которое обычно приводится в словаре. Ребёнок принимает решение о своём сценарии в результате чувств до того, как начинает говорить. При этом ребёнок использует доступные ему в том возрасте способы тестирования реальности.

Хотя родители не могут заставить ребёнка принять какие-то решения, они тем не менее оказывают на ребёнка сильное влияние, передавая ему вербальные и невербальные послания. На основе этих посланий ребёнок формирует свои представления о себе, других людях и жизни, которые образуют основное содержание сценария. Таким образом, сценарий подкрепляется родителями. Жизненный сценарий лежит вне пределов осознания, поэтому во взрослой жизни человек ближе всего может подойти к воспоминаниям о детстве с помощью снов и фантазий. Проживая свои сценарные решения в поведении, человек, тем не менее, не осознаёт их.

Сценарий «оправдывается ходом событий». В соответствии со своей компетенцией человек часто интерпретирует реальность с тем, чтобы ему казалось, что она оправдывает его сценарные решения. Человек так поступает потому, что в эго-состоянии Ребёнка воспринимает любую угрозу своему сценарному представлению о мире как препятствие в удовлетворении его потребностей и даже как угрозу существованию.

Изучая вопросы происхождения сценария, Стэн Вуллэмс выделил две важнейшие особенности формирования жизненного сценария:

1. Сценарные решения представляют собой наилучшую стратегию ребёнка с целью выживания в мире, который часто кажется ему враждебным и даже угрожающим его жизни.
2. Сценарные решения принимаются в соответствии с эмоциями ребёнка и его способом тестирования реальности.

Младенец мал и физически уязвим. Для него мир населён великанами. Неожиданный звук может сигнализировать ребёнку о том, что его жизнь в опасности. Без всяких слов и соответствующего обдумывания ребёнок знает, что, если родители уйдут, он умрёт. Если они сердятся, то могут убить его. Кроме того, у ребёнка нет взрослого понимания

времени. Если он чувствует голод или холод, а мать не приходит, тогда, возможно, она уже никогда не придёт, а это означает смерть. Или это может означать нечто более страшное, чем смерть – когда тебя постоянно оставляют одного.

Мир эмоций ребёнка включает в себя ярость, острые переживания, ужас и экстаз. Ребёнок принимает свои ранние решения при реагировании на эти чувства. Поэтому не удивительно, что эти решения часто имеют экстремальный характер. По логике ребёнка необходимо идти от частного к общему. Например, предположим, что мать редко реагирует на его требования. Она часто игнорирует его, когда он плачет. При этом ребёнок не просто делает вывод о том, что «матери доверять нельзя». Вместо этого он может решить, что «людям доверять нельзя» или «женщинам доверять нельзя».

Маленькие дети не делают различия между потребностями и делами. Ребёнок может чувствовать: «Я хочу убить брата, который получает всё внимание!» Для него это равнозначно фразе: «Я убил брата». Затем он может заключить: «Так как я убийца, я плохой». Во взрослой жизни такой человек может иметь смутное чувство вины за «преступление», которое он никогда не совершал.

Кроме этого на процесс принятия сценарных решений влияет ещё одна особенность детских способов восприятия реальности. Ребёнок фантазирует, что он всемогущ и может творить волшебство. Поэтому ребёнок думает, что именно он виноват, например, в частых ссорах родителей или в разводе. Он даже может считать себя обязанным защитить одного родителя от другого, поскольку уверен в своей способности сделать это.

Многие авторы ТА считают, что ребёнок воображает себя всемогущим, чтобы компенсировать чувство беспомощности. Однако, я думаю, что ребёнок не имеет ещё представления о том, что всемогущество – это хорошо, а беспомощность – плохо, и о несовместимости беспомощности и всемогущества. Он ощущает себя одновременно и беспомощным, и всемогущим. Беспомощным потому, что ситуация детства способствует этому. Всемогущим потому, что ему удаётся управлять всемогущими великанами – родителями. Следовательно и тот и другой вывод ребёнка о себе – не фантазии, а решения принятые ребёнком на основании имеющейся у него информации, протестированной им доступными ему способами. В разных семьях дети по-разному беспомощны и всемогущи. И соотношение беспомощности и всемогущества у детей бывает разным и зависит от содержания родительских посланий.

2. Как проживается сценарий. Значение сценарного анализа.

Жизненный сценарий имеет содержание и процесс. Содержание сценария каждого человека также уникально, как и отпечатки пальцев. В то время как сценарный процесс подразделяется на относительно небольшое число определённых паттернов. По содержанию сценарии могут быть: сценарий победителя, сценарий побеждённого и сценарий не-победителя или банальный.

Победителем Берн называл «того, кто достигает поставленной перед собой цели». Роберт Гулдинг добавляет: «...и в результате этого преобразует жизнь». Под победой понимается также то, что поставленная цель достигается легко и свободно. Побеждённый – это «человек, который не достигает поставленной цели». И опять дело заключается не только в достижении цели, но и в степени сопутствующего комфорта. Если, например, человек решил стать миллионером, стал им, но постоянно чувствует себя несчастным из-за язвы желудка или напряжённой работы, то он побеждённый.

Берн однозначно определил победителя и побеждённого в их отношении к достижению

поставленной цели, т.к. он хотел подчеркнуть, что победителей нельзя просто приравнять к тем, кто накапливает деньги и материальные ценности, а побеждёнными не обязательно являются люди, не имеющие материальных ценностей. Существует исключение из предложенного Берном определения. Например, ребёнок в раннем детстве решил: «Чтобы мать и отец полюбили меня, я должен умереть». Во взрослой жизни он стремится к осуществлению этой трагичной цели. Сценарии с таким концом считаются сценариями побеждённого.

В зависимости от трагичности финала сценарии побеждённых можно классифицировать по трём степеням. Сценарий побеждённого первой степени – это сценарий, в котором неудачи и потери не настолько серьёзны, чтобы их обсуждать в обществе. Например, повторяющиеся ссоры на работе, небольшая депрессия или неудача на экзаменах при поступлении в институт. Побеждённые со второй степенью испытывают неприятные чувства, достаточно серьёзные, чтобы их обсуждать в обществе. Это может быть увольнение с работы, исключение из университета, госпитализация по поводу тяжёлой болезни и т.д. Сценарий третьей степени приводит к смерти, увечью, серьёзной болезни (в том числе и психической) или суду. Такие сценарии называются хамартическими.

Человек, имеющий сценарий не-победителя, день ото дня терпеливо несёт свою ношу, не много при этом выигрывая и не сильно проигрывая. Такой человек никогда не рискует. Поэтому такой сценарий называют банальным. На работе не-победитель не становится начальником, но его и не увольняют. Он, скорее всего, спокойно доработает до конца, получит в подарок часы на мраморной подставке и уйдёт на пенсию.

Берн предложил способ, с помощью которого можно отличить победителя от побеждённого. Для этого надо спросить человека, что он будет делать, если проиграет. Берн считал, что победитель знает что, но не говорит об этом. Побеждённый не знает, но только и делает, что говорит о победе: «Когда моя лошадь придёт первой...». Он всё ставит на одну карту и тем самым проигрывает. Победитель всегда учитывает несколько возможностей, поэтому и побеждает. Чаще всего человек избирает сценарий, представляющий смесь победы, поражения и беспроигрышного варианта: в одной сфере он решил быть победителем, в другой – не-победителем, в третьей – побеждённым. Осознание сценария даёт возможность переделать его и стать победителем там, где решил быть побеждённым.

Во взрослой жизни человек придерживается детских решений потому, что всё ещё надеется разрешить основной вопрос, который остался нерешённым в его детстве: как добиться любви и внимания. Это одна из основных причин, хотя и не единственная.

Находиться в жизненном сценарии, проигрывать сценарное поведение и сценарные чувства это значит реагировать на реальность «здесь и теперь» как будто бы это мир, нарисованный в детских решениях. Человек чаще всего входит в свой сценарий в следующих случаях.

- Когда ситуация «здесь и теперь» воспринимается как стрессовая.
- Когда имеется сходство между ситуацией «здесь и теперь» и стрессовой ситуацией в детстве.

Стэн Вуллэмс утверждает, что чем больше стресс, тем больше вероятность вхождения человека в сценарий. Вуллэмс предложил 10-ти бальную шкалу стресса. Расшифровка собственного сценария позволяет человеку выдерживать большие стрессовые нагрузки прежде, чем он начнёт действовать в соответствии со сценарием.

Когда ситуация «здесь и теперь» напоминает человеку болезненную ситуацию из его детства, и он входит в сценарий, в ТА говорят, что текущая ситуация связана с более ранней ситуацией с помощью резиновой ленты. Это позволяет понять, почему человек реагирует так, как будто бы его катапультировали назад в его прошлое. Обычно человек не может осознанно представить эту детскую сцену, поэтому не понимает, что общего в этих ситуациях.

Вследствие того, что мать и отец являются очень важными фигурами в жизни человека, они часто находятся на другом конце резиновой ленты. Там могут находиться и родственники: дедушки, бабушки, тёти, дяди и др. Разговаривая с людьми, с которыми у человека серьёзные взаимоотношения, он какую-то часть времени отождествляет их с людьми из своего прошлого, и делает это неосознанно. Этот феномен в психоанализе называется трансфер (перенос). В ТА об этом говорят как о «надевании лица отца или матери на кого-то».

Резиновые ленты могут быть привязаны не только к людям из нашего прошлого, но и к запахам, звукам, определённому окружению или чему-то ещё. Одной из целей ТА является рассоединение резиновых лент. Благодаря пониманию сценария человек может освободиться от первоначальной травмы и от возвращения к старым детским ситуациям.

Эрик Берн ввёл понятие сценарные сигналы, т.е. телесные признаки, указывающие на то, что человек вошёл в сценарий. Это может быть глубокий вдох, изменение положения тела и напряжение какой-то части тела. Некоторые терапевты ТА специализируются именно в этой области теории – телесном сценарии. Сценарные сигналы - это проигрывание человеком его детских решений, которые он принял в отношении своего тела. Например, человек, будучи ребёнком, пытался дотянуться до матери, но обнаружил, что она часто отодвигается от него. Чтобы подавить эту естественную потребность он стал напрягать свои руки и плечи. Во взрослой жизни такой человек продолжает напрягать своё тело.

Человек стремится организовать мир таким образом, чтобы он оправдывал сценарные решения. Это объясняет, например, почему люди снова и снова вступают в болезненные взаимоотношения или придерживаются паттернов поведения, приводящих к наказанию. Когда человек в сценарии, он пытается решить свои взрослые проблемы, проигрывая младенческие стратегии, которые неизбежно приводят к тем же результатам, что и в детстве. Испытывая неприятные чувства, человек говорит себе: «Мир такой же, как и раньше». И так шаг за шагом, подтверждая свои сценарные убеждения, человек приближается к своему сценарному финалу.

Сценарий предлагает волшебное решение основного неразрешённого в детстве вопроса: как добиться любви и признания. Сценарий написан так, чтобы сделать из реальной жизни сказку и закончить её как в сказке – спокойно и счастливо. В этом смысле сценарий имеет отрицательное значение потому, что предлагаемое решение не работает в реальной действительности.

Когда человек принимал в детстве свои сценарные решения, ему казалось, что единственной альтернативой этим решениям может быть лишь ужасная катастрофа. Причём у него не было ясного представления, в чём заключается эта катастрофа, но он знал, что её любой ценой нужно избежать. Поэтому каждый раз, когда сценарные решения подтверждаются, человеку начинает казаться, что они по-прежнему помогают избежать катастрофы. Вот почему люди часто говорят, что им легче вести себя по-старому,

одновременно признавая, что это поведение для них саморазрушительно. Неосознанно они следуют убеждению: «Сейчас моё поведение приносит боль, однако, оно не так ужасно по сравнению с той катастрофой, которая обязательно произойдёт, если я изменю своё поведение».

Чтобы выйти из сценария, необходимо обнаружить потребности, неисполненные в детском возрасте, и найти способы удовлетворения этих потребностей в настоящем. Нужно отличать сценарий и курс жизни. Берн писал: «Сценарий – это то, что человек запланировал совершить в раннем детстве, а курс жизни – то, что реально происходит». Курс жизни является результатом взаимодействия четырёх факторов: наследственности, внешних событий, сценария, автономных решений.

3. Жизненная позиция. Виды жизненных позиций.

Как уже известно, существует четыре варианта жизненных позиций: Я-ОК, Ты-ОК; Я-неОК, Ты-ОК; Я-ОК, Ты-неОК; Я-неОК, Ты-неОК. Жизненная позиция представляет собой основные качества (ценности), которые человек ценит в себе и других людях. Это означает нечто большее, чем просто какое-то мнение о своём поведении и поведении других людей. Берн писал: «Любая игра, сценарий и судьба человека основана на одной из этих четырёх позиций». По мнению Клода Стайнера, жизненную позицию ребёнок принимает раньше сценарных решений – в первые месяцы кормления, а затем весь свой сценарий подстраивает под неё. Позиция «Я-ОК, Ты-ОК» находит своё отражение в приятной атмосфере взаимозависимости между сосущим ребёнком и его матерью. Он приравнивает её к позиции «основного (базового) доверия», описанной Эриком Эриксоном, которая представляет собой «такое состояние дел, при котором младенец чувствует, что он живёт в гармонии с миром и всё в мире находится в гармонии с ним».

Стайнер считает, что все дети начинают с позиции «Я-ОК, Ты-ОК». При этом ребёнок меняет позицию лишь в том случае, если что-то вмешивается в его взаимозависимость с матерью, например, когда ребёнок ощущает, что мать перестаёт защищать его и заботиться о нём, как она делала это ранее. Некоторые дети само рождение воспринимают как подобную угрозу. В ответ на эти неудобства ребёнок может решить, что он – не ОК или, что другие люди не ОК, перейдя из состояния основного доверия в состояние принципиального недоверия.

Таким образом, жизненная позиция – это совокупность основных представлений о себе и окружающих, которые призваны оправдать решения и поведение человека. Каждый взрослый человек имеет собственный сценарий, основанный на одной из четырёх жизненных позиций. Мы не всё время находимся в избранной позиции, а каждую минуту нашей жизни можем менять жизненные позиции, хотя в совокупности большую часть времени склонны проводить в «своей» позиции.

Франклин Эрнст проанализировал особенности пребывания взрослого человека в каждой из четырёх позиций и переход из одной позиции в другую. Свой метод он назвал ОК Коррал. Вместо термина ОК Эрнст использует термин «ОК с собой» или «ОК с тобой», подчёркивая, что позиция человека в данный момент – временная. Сейчас он, например, поступает (а также думает и чувствует) ОК с собой и ОК со мной.

Находясь в каждой из четырёх позиций, человек, по мнению Эрнста, ведёт себя соответственно. Позицию Я-ОК, Ты-ОК Эрнст назвал «сотрудничество». Находясь в ней, человек адекватно оценивает свои возможности, уверен в себе, доверяет другим и получает удовлетворение. Позицию Я-не ОК, Ты-ОК Эрнст назвал «уход». В ней человек, не верит в свои возможности решить проблему «здесь и теперь», убегает от проблем.

Позиция Я-ОК, Ты-не ОК называется «избавление» и характеризуется тем, что человек не доверяет другим и избавляется от них. Позиция Я-не ОК, Ты-не ОК проявляется в поведении, мыслях и чувствах, называемых «выжидание». При этом человек игнорирует свои возможности решать проблемы и не доверяет окружающим, он в депрессии и ничего не делает.

4. Сценарные

послания.

Ребёнок принимает сценарные решения в соответствии со своим восприятием окружающего мира. Следовательно, послания, которые ребёнок получает от своих родителей и окружающего мира, могут полностью отличаться от посланий, воспринимаемых взрослым человеком.

Сценарные послания могут передаваться вербально, невербально или тем и другим способом одновременно.

До того как ребёнок начнёт говорить, он интерпретирует послания других людей в форме невербальных сигналов. Он тонко воспринимает интонацию словесных высказываний, движения тела, запахи и звуки. Иногда ребёнок воспринимает сценарные послания, исходя из происходящих вокруг него событий, которые не зависят от родителей: громкий шум, неожиданные движения, расставания с родителями во время пребывания в больнице, - всё это может показаться ребёнку угрозой его жизни. Поскольку он считает, что родители несут ответственность за происходящее, то может заключить, что эти угрозы исходят от них.

Позднее, когда ребёнок начинает понимать язык, невербальные коммуникации остаются важным компонентом сценарных посланий. При разговоре родителей с ребёнком, он будет интерпретировать сценарное значение того, о чём они говорят, в соответствии с сопровождающимися невербальными сигналами.

Например, ребёнку-первокласснику, читающему книгу, отец может сказать: «Ты не правильно произносишь это слово». При этом его слова могут сопровождаться самыми различными невербальными сигналами, каждый из которых имеет значение для формирования сценарного послания. Отец может говорить сердитым, громким голосом, с недовольным выражением лица. Для ребёнка это послание означает: «Я не хочу, чтобы ты был здесь, и предпочёл бы, чтобы ты умер». Отец мог бы сказать эти слова ровным голосом, не отрываясь от газеты. По невербальным сигналам его сын интерпретирует это послание так: «Ты не представляешь для меня никакого интереса». В другом случае отец может говорить ровным, спокойным голосом, сидя рядом с ним. Он даёт сыну время подумать и ещё раз посмотреть на слово. При этом отец передаёт сыну послание: «Думать –ОК (полезно)».

Как уже известно, ребёнок постоянно ищет ответа на вопрос: «Как мне лучше всего добиться того, что я хочу?». Возможно, маленькая девочка замечает, что когда мать хочет чего-то от отца, она сначала начинает ругаться, а потом плачет. Ребёнок приходит к выводу: «Чтобы получить от людей, особенно от мужчин, то, что я хочу, нужно поступать как мама». В этом случае дочь копирует поведение матери. Скопированные паттерны поведения – это ещё один вид сценарных посланий. Сценарные послания могут передаваться в форме прямых указаний (приказов): «не мешай мне! Делай, что тебе говорят! Уйди! Быстрее! Не капризничай!» Сила этих приказов как сценарных посланий будет зависеть от того, как часто они повторяются и от сопровождающих их невербальных сигналов.

В других случаях ребёнку могут говорить не что он должен делать, а кем он является.

Такие послания называются оценочными: «Ты глупый!»; «Моя маленькая девочка!»; «Ты кончишь в тюрьме!»; «Ты ничего не добьёшься!». Содержание оценок может быть позитивным или негативным, а их сила, как сценарных посланий, будет зависеть от сопровождающих их невербальных сигналов.

Иногда оценки могут передаваться косвенно, когда родитель говорит с кем-то о своём ребёнке в его присутствии или зная, что это станет известно ребёнку. Например: «Это – спокойный ребёнок»; «Она очень капризная»; «Ты же знаешь, он сильный». Подобные косвенные оценки ребёнок может воспринимать как сильные сценарные послания. Чаще всего решения принимаются по истечении какого-то времени при реагировании на постоянно повторяющиеся сценарные послания.

Однако бывает, что своё главное сценарное решение ребёнок принимает при реагировании на одно единственное событие, которое он воспринимает как особенно угрожающее. Такое событие называется травматическим. В день, когда произошло травматическое событие, «рождается» Ребёнок. Это значит, что мысли, чувства и паттерны поведения взрослого человека в эго-состоянии Ребёнка, будут точно соответствовать его мыслям, чувствам и поведению в тот день. Возможно, маленькую девочку склонил к сожительству её отец. Она может истолковать это травматическое событие как сверхмощное сценарное послание и «записать» в своё эго-состояние Ребёнка решение: «Больше я никогда не буду доверять мужчинам». Будучи взрослой женщиной, она, скорее всего, будет собирать марки обиды на мужчин, а её сценарной расплатой будет неожиданный уход от мужа, при хамартическом сценарии – убийство мужчины.

В метафоре Берна о стопке монет, монета – это впечатления одного дня или, по-другому, сценарные послания одного дня. Плохо отшлифованные монеты – это травматические события и повторяющиеся послания.

5. Сценарная

матрица.

Сценарные послания родители передают из трёх своих эго-состояний, а ребёнок принимает эти послания и распределяет их в трёх своих эго-состояниях. Исходя из этого, Клод Стайнер разработал одну из центральных моделей в ТА – сценарную матрицу.

Послания, исходящие из эго-состояния Родителя отца и матери, называются контрприказаниями и составляют часть содержания Родителя человека. Скопированные паттерны поведения или послания «здесь и теперь», направленные из Взрослого родителей во Взрослого ребёнка, образуют программу. Послания, направленные из эго-состояния Ребёнка отца и матери, могут быть двух видов: приказания и разрешения. Они составляют содержание эго-состояния Ребёнка человека.

Контрприказания. Первоначально послания от Родителя к Родителю назывались контрприказаниями, т.к. считалось, что они идут вразрез с приказаниями. В настоящее время известно, что иногда эти послания могут входить в противоречие с приказаниями, однако часто подкрепляют их или не имеют с ними ничего общего. Тем не менее, первоначальный термин сохранился.

Контрсценарий представляет собой набор решений, которые ребёнок принял в соответствии с контрприказаниями. Контрприказания состоят из приказов (команд) о том, что надо или не нельзя делать, а также суждений о людях и жизни. Тысячи подобных приказов человек получает от родителей и парентальных фигур. Например: «Будь честным!»; «Не будь капризным!»; «Ты должен много работать!»; «Будь лучшим в классе!»; «Не выноси сор из избы!».

Чаще всего человек использует свой контрсценарий в позитивном плане, когда заботится

о себе и удобно чувствует себя в обществе. Взрослые люди не думают каждый раз, например, о правилах поведения в общественных местах. Эта информация уже заложена в контрсценарии. У некоторых людей в контрсценарии содержатся и негативные решения. Например, на основании родительского контрприказания «Ты должен много работать» человек решил «Я буду работать, пока не «сгорю» на работе». В этом случае он будет жертвовать отдыхом, здоровьем и друзьями для того, чтобы много работать.

Существуют контрприказания, которые есть в контрсценарии каждого человека. Их пять: «Будь лучшим»; «Будь сильным»; «Старайся»; «Радуй других»; «Спешу». Значимость каждого из этих контрприказаний разная у всех людей. Обычно особо значимым является одно или два из них, и человек чувствует необходимость следовать им. Он считает, что пока он следует им, он ОК. Эти пять посланий получили название драйверных (ведущих, главных) или просто драйверов. Большую часть времени человек следует свойственному ему драйверу и ведёт себя так, как предписывает этот драйвер. Иногда он проигрывает другие, менее значимые для него драйверы, а потом опять возвращается в свой основной драйвер. Драйверное поведение одинаково для всех людей. Изучая драйверное поведение человека можно достаточно точно предсказать некоторые важные черты его сценария.

Программа. Программа состоит из посланий о том, как нужно действовать. Человек перефразирует эти послания в предложения, начинающиеся: «Вот как надо...». Основную часть посланий программы человек использует конструктивно, в позитивном плане. Однако в программе могут содержаться и негативные элементы. Например, маленькая девочка может научиться у матери: «Вот как надо сдерживать свои чувства и остаться одинокой».

Приказания и разрешения. Родители могут скрывать от ребёнка или не осознавать некоторые свои сильные переживания. Эти переживания составляют часть содержания эго-состояния Ребёнка родителей. На их подавление родители тратят много энергии и на психологическом уровне становятся «тяжёлыми». Эта тяжесть хорошо ощущается детьми. Ребёнок воспринимает скрываемые от него переживания родителей как сильные сценарные послания, которые он «записывает» в своё эго-состояние Ребёнка. Как уже известно, это самые сильные по воздействию на ребёнка послания. Ребёнок реагирует на них почти принудительно, поэтому эти послания называются приказами и разрешениями. Приказания что-то запрещают, разрешения – не принуждают что-то делать обязательно, а дают принципиальное «добро» на что-то. Реагируя на эти послания, ребёнок принимает свои сценарные решения, т.е. «пишет» сценарий. Комплекс приказаний, разрешений и принятых на основании них решений, называется собственно сценарием.

Отличие приказаний и разрешений от контрприказаний. Существуют следующие два основных отличия.

1. Контрприказания являются вербальными, приказания и разрешения изначально довербальны.

Контрприказания слышатся как слова и предложения, при этом часто можно определить, кто из родителей или парентальных фигур впервые их сказали. Если человек не выполнил одно из своих контрприказаний, то почувствует себя так, как будто услышал осуждение родителя, отдавшего приказ. Напротив, приказания и разрешения чаще всего не слышатся как слова. Их можно воспринимать в виде эмоций и телесных ощущений. Когда человек не подчиняется приказанию, он испытывает физический дискомфорт (сильное сердцебиение, головную боль, боль в животе и др.). Он также может испытывать и психическое переживание,

например, депрессию, однако истинной причины этой депрессии не осознаёт. Человек обычно делает всё возможное, чтобы не противоречить приказаниям.

2. Приказания и разрешения передаются в очень раннем возрасте (от 0 до 8 месяцев), а контрприказания в более позднем возрасте (от 8 месяцев и до 10-12 лет).

6. Приказания и решения.

Боб и Мэри Гулдинг обнаружили, что существует ограниченное количество видов приказаний - двенадцать. Человек может воспринять от своих родителей одно или несколько их этих двенадцати приказаний. Гулдинги дали название каждому виду приказаний. В ТА приказания обозначают словами, хотя на самом деле приказания – это невербальные послания. Принятые условные обозначения приказаний описывают возможные переживания ребёнка, принимающего такой вид послания. Каждое приказание имеет соответствующее разрешение. При анализе сценария, приказания традиционно начинаются со слова «Не (нельзя)...», а разрешения – фразой «Прекрасно (хорошо)...».

Не живи (Сгинь, Умри). Если человек думал о самоубийстве или предпринимал попытку к самоубийству, то, вероятнее всего, его сценарные послания включают приказание «Не живи». Такое приказание имеют и те люди, которые изо дня в день медленно убивают себя - наркоманы, алкоголики, или часто рискуют своей жизнью – альпинисты, гонщики, каскадёры. Это справедливо и в тех случаях, когда человек чувствует себя ущемлённым, ненужным или нелюбимым.

Такое приказание получают младенцы, родитель (один из родителей, редко - оба) которых в своём эго-состоянии Ребёнка чувствует, что родившийся ребёнок мешает или угрожает ему. Это может быть мать, у которой уже есть несколько детей, и она больше не хочет их иметь. «Совершенно случайно» она рождает ещё одного ребёнка. В эго-состоянии Ребёнка она кричит: «Нет! Не хочу больше! Хочу, чтобы уделяли внимание моим желанием!». На её месте может быть отец того же семейства, который день и ночь работает, чтобы содержать свою семью и теперь ему придётся работать ещё больше. Эти родители будут подавлять ярость своего Ребёнка, не признаваясь в своих чувствах даже себе, тем не менее, скрытыми способами они передают ребёнку свой отказ от него. Приказание «Не живи» могут передать своему ребёнку родители, которым из-за рождения ребёнка пришлось от чего-то отказаться. Например, от поступления в аспирантуру. Или от возможности много работать, чтобы не упустить шанс сделать карьеру. Такие родители, скорее всего, хотели ребёнка, но немного позже. И хотя ребёнок был желанным, родитель в эго-состоянии Ребёнка горевал по поводу отказа от своих планов. Ещё один частый случай, когда родители отдают ребёнку приказание «Не живи», - вынужденная женитьба. Молодые люди могли «по неосторожности» родить ребёнка, и вынуждены были пожениться, хотя один из них или они оба не хотели этого.

Не будь самим собой. Это приказание могут передавать родители, у которых родился мальчик, а они хотели девочку или наоборот. При этом их невербальное послание будет: «Не будь мальчиком (девочкой)». «Не будь самим собой» является более общим приказанием и передаётся обычно посланием: «Не будь самим собой. Будь другим ребёнком». Родители, чувствующие неприязнь к своему ребёнку, могут постоянно сравнивать его с другими детьми: «Маленький Ванечка Иванов уже сказал свои первые слова – какой умница! А ведь он на два месяца младше тебя». В данном случае родители хранят образ желаемого «идеального» ребёнка. Поэтому они положительно реагируют лишь на те аспекты своего реального ребёнка, которые напоминают этот образ, и игнорируют остальные.

Родители могут сравнивать своего ребёнка и с реальными людьми: «Ты похож на дядю

Колю. Он очень упрямый и настойчивый». В этом случае, чем больше ребёнок напоминает своим поведением дядю Колю, тем больше поглаживаний получает.

Не будь ребёнком. Если Ребёнок родителей чувствуют угрозу со стороны родившегося ребёнка и не хочет убирать его со своего пути, то он может передать невербальное послание: «Здесь есть место только для одного ребёнка – и этот ребёнок я. Тем не менее, я буду терпеть тебя, если ты будешь вести себя как взрослый, а не как ребёнок». Позднее это может выражаться в таких вербальных высказываниях: «Ты уже большой, чтобы...» или «Большие мальчики не плачут». Это приказание могут передать родители, которые никогда не вели себя как дети, и поэтому чувствуют угрозу в детском поведении. Во взрослой жизни человек, имеющий такое приказание, обычно чувствует себя неуютно с детьми. Или не может вести себя раскованно и поэтому чувствует дискомфорт на вечеринках и других ситуациях, связанных с развлечениями и удовольствиями. Иногда приказания «Не радуйся» («Не получай удовольствия») рассматриваются как варианты «Не будь ребёнком».

Не расти (оставайся маленьким). Чаще всего такое приказание получают младшие дети в семье или единственный ребёнок в том случае, когда родители знают, что больше не смогут иметь детей. Это случается потому, что родители свою ценность видят в исполнении роли хорошего отца или матери. Когда их ребёнок становится взрослым, они больше не чувствуют своей значимости в этом мире. Иногда приказание «Не расти» передаётся в смысле «Не покидай меня». Во взрослой жизни человек, получивший это послание, долго живёт с матерью преклонного возраста. И, наоборот, такое послание могут передавать родители, которые сами ещё не стали взрослыми и хотят, чтобы ребёнок подольше оставался их товарищем по играм. Другим вариантом приказа «Не расти» является приказание «Не будь привлекательной (сексуальной)». Подобное послание передаётся обычно отцом своей дочери. В Ребёнке отец боится своей сексуальной реакции на неё.

Не делай успехов. Это приказание передаёт родитель, который в своём Ребёнке ревностно относится к будущим успехам сына или дочери. Возможно, родители добились материального благополучия самостоятельно и в результате многолетнего труда. Теперь они имеют возможность обеспечить ребёнку хорошее воспитание и образование, но в эго-состоянии Ребёнка испытывают чёрную зависть к открывающимся перед ребёнком перспективам. Обычно такие родители в дальнейшем дают ребёнку сильное контрприказание хорошо учиться. Ребёнок, получивший такое приказание, в школе будет учиться хорошо, но может неожиданно завалить экзамен.

Не делай (ничего не делай). Человек, имеющий такое приказание, во взрослой жизни часто не знает, что ему нужно предпринять, постоянно ощущает бесполезность своих действий и никогда ничего не предпринимает, чтобы изменить своё положение. Родитель, передавший это приказание, в Ребёнке страшится мысли, что его ребёнок наделает вреда, если за ним постоянно не присматривать. Послание «Не делай» означает: «Ничего не делай потому, что всё, что ты можешь сделать, настолько опасно, что лучше вообще ничего не делать».

Не будь первым (не будь лидером, не высывайся). Люди, имеющие такое послание, боятся играть ведущую роль. Они теряются, когда их просят выступить на собрании. Они могут успешно работать в роли подчинённых, при этом они не добиваются продвижения по службе или отказываются от выгодного предложения. Одним из вариантов этого

приказание является послание: «Не проси того, что ты хочешь». В подобных случаях человек получил от своих родителей невербальное послание: «Я буду терпеть тебя, если ты поймёшь, что ты и твои желания здесь ничего не значат».

Не принадлежи. Человек, подчиняющийся этому приказанию, чувствует себя чужаком среди людей, и поэтому его часто считают нелюдимым и замкнутым. Родители такого человека могли культивировать это послание из-за своего неумения общаться. В другом случае родители могли передавать ребёнку невербальные послания, подкрепляя их затем вербальными посланиями, о том, что он отличается от других детей. Родители могут так поступать из-за национальности, здоровья или особенностей характера ребёнка.

Не будь близким. Это приказание может включать запрет на физическую близость или может означать: «Не будь эмоционально близким». Подобные послания обычно передаются из поколения в поколение в семьях, в которых не принято физически ласкать друг друга или говорить о своих чувствах. Родители могут передавать это послание и своим отказом от физического контакта с ребёнком, хотя друг с другом и с другими людьми они ведут себя по-другому. Один из вариантов «Не будь близким» является послание «Не доверяй». Человек, имеющий такое приказание, будет постоянно подозревать окружающих его людей. Даже если они будут хорошо к нему относиться, он всё равно будет считать, что его отвергают. Если другой человек несмотря ни на что не отвергает его, он может затеять ссору, а после разрыва сказать: «Я же говорил, что так и выйдет!». Такое послание ребёнок получает в том случае, если один из родителей или оба неожиданно уходит, умирает или надолго оставляет ребёнка. Часто подобное приказание подкрепляется в дальнейшем попытками родителя обмануть, оскорбить ребёнка или использовать его в своих интересах.

Не чувствуй себя хорошо (не будь здоровым). Это послание часто получают дети, о которых заботятся намного больше во время их болезни, а в остальное время ребёнок ощущает дефицит внимания. Это справедливо и для психических расстройств: ребёнок может получать поглаживания лишь тогда, когда ведёт себя как сумасшедший. В подобных случаях в своём Маленьком профессоре ребёнок записывает следующее решение: «Для того, чтобы получать внимание, я должен болеть». Во взрослой жизни человек, имеющий такое приказание, будет применять сценарную стратегию заболеть, когда не всё идёт гладко дома или на работе.

Не думай. Такое послание может передаваться истеричным родителем, который, чтобы добиться своего, перестаёт думать и живёт чувствами. «Не думай» может передать родитель, который не хочет думать о своих проблемах и в Ребёнке боится, что родившийся сын или дочь, вырастая, будет видеть эти проблемы так, что их придётся решать. Другими вариантами этого приказания являются послания «Не думай о ...» (сексе, деньгах и пр.) и «Не думай о своих проблемах, думай о моих проблемах».

Не чувствуй. Чаще всего это послание получают дети, родившиеся в семьях, где существует запрет на проявление каких-то чувств. Поэтому обычно это приказание бывает более конкретным: «Не выходи из себя»; «Не испытывай печаль»; «Не сердись» и пр.

В некоторых семьях «Не чувствуй» означает «Не испытывай физических (телесных) ощущений». Если это приказание достаточно сильное, то оно может стать причиной серьёзных проблем во взрослой жизни. Например, у ребёнка, получившего приказание «Не испытывай голод» могут развиваться болезни, связанные с пищеварением. По мнению некоторых специалистов ТА, послание «Не испытывай физических ощущений» лежит в основе ряда психозов. Одним из вариантов этого приказания является послание: «Не

чувствуй сам, чувствуй как я». При этом родитель может, например, кормить ребёнка тогда, когда сам испытывает голод.

Связь между решениями и приказами. Как уже известно, родительские приказания не могут заставить ребёнка написать сценарий каким-то определённым образом. Один ребёнок воспринимает приказание в том виде, в котором оно ему передалось, другой преобразует приказание, смягчая его пагубное влияние, или может вообще не принять его. Например, маленький мальчик получил от своей матери приказание «Не живи». Возможно, он воспримет данное приказание буквально и покончит жизнь самоубийством. Причём самоубийство может быть явным или произойти «случайно», в результате несчастного случая. Ребёнок может принять решение сместить влияние приказа «Не живи», убив другого человека, вместо того, чтобы покончить с собой. У ребёнка всегда есть возможность трансформировать приказание с целью получения позитивного, а не негативного результата. Например, мальчик, получивший приказание «Не будь мальчиком, будь девочкой», может стать мужчиной, обладающим многими позитивными качествами, которые обычно считаются «женскими», – чувствительностью, привлекательностью, открытостью, чувств.

Другой способ избежать влияния приказаний заключается в принятии сложных решений. Обладая различными сценарными посланиями, ребёнок принимает решение, покрывая при этом более пагубное приказание менее пагубным. Чаще всего дети защищаются от приказаний «Не живи». Например, Андрей получил от родителей не только приказание «Не живи», но и послание «Не будь близким». Чтобы сохранить свою жизнь, Андрей принял сложное решение: «Я буду жить, если не буду ни с кем близок». Во взрослой жизни Андрею трудно давать или принимать поглаживания, особенно физические. Он ни с кем не сближается и всегда скрывает свои чувства. При этом Андрей не испытывает радости от подобного поведения, он чувствует себя одиноким.

Для защиты от разрушительных приказаний ребёнок может использовать одного родителя против другого. Это ещё одна стратегия на выживание. Например, Алексей получил от отца приказание «Не живи», а от матери «Не думай». В этом случае его проницательный Маленький профессор решил: «Пока я буду прикидываться дурачком для матери, я могу не умирать для отца».

Иногда, чтобы сохранить свою жизнь, ребёнок может изменить своё решение, принятое в младенческом возрасте на основании опасного приказа. В этом случае он использует полученные в дальнейшем контрприказания. Например, Марина в очень раннем возрасте получила приказание «Не живи», а позднее – сильное контрприказание «Много работай!». Чтобы скрыть послание «Не живи», Марина приняла сложное решение: «Пока я много работаю, я не умру».

Во взрослой жизни Марина днём и ночью пропадает на работе, не давая себе никакого отдыха. Заработав язву желудка и гипертонию, Марина, по настоянию врачей, берёт отпуск и переходит на менее напряжённую работу. Но отдыхать Марина не может, она заполняет свой отпуск новыми делами, которые воспринимает настолько серьёзно, что начинает работать ещё больше. Это происходит потому, что Маленький профессор воспринимает отдых как угрозу для жизни. Сценарное убеждение Марины заключается в следующем: «Теперь, когда я перестала много работать, я должна слушаться приказания «Не живи». Построив таким образом сценарий, Марина пришла к парадоксальному и неприятному результату. Неустанно и много работая, Марина защищала свою жизнь. Однако, перерабатывая в течении длительного времени, Марина получила сердечный приступ и умерла.

Бывают случаи, когда человек получает контрприказания, противоположные сценарным приказам. Эти контрприказания не являются основными при написании контрсценария, хотя и содержатся в нём. Такой человек может неожиданно перестать следовать своим приказам и основным контрприказаниям, а начинает жить в соответствии с этими второстепенными контрприказаниями. Создаётся впечатление, будто человек освободился от сценария и контрсценария. На самом деле, он продолжает следовать контрсценарию, хотя и сместил в нём акценты. Это чаще всего случается в переходном возрасте, когда ребёнку надоедает следовать сценарию. В дальнейшем он возвращается к своему основному контрсценарию и сценарию. Такой сценарий, основанный на второстепенных контрприказаниях, противоположных сценарным приказам, называется антисценарием.

7. Сценарный процесс.

Эрик Берн обнаружил, что существует всего лишь шесть основных паттернов сценарного процесса, и разработал эти шесть типов осуществления сценария. В дальнейшем в классификацию Берна были внесены некоторые изменения, в основном Таиби Кейлером. В настоящее время выделяют следующие паттерны: Пока не; После; Никогда; Всегда; Почти; Открытый конец.

Сценарий «Пока не». Существуют многочисленные варианты этого сценария, но в каждом содержится мысль о том, что нечто хорошее не случится, пока что-то менее хорошее не закончится. Например: «Когда я выйду на пенсию, то смогу путешествовать»; «В другой жизни мне воздастся по заслугам»; «Когда дети вырастут и покинут дом, у меня будет время отдохнуть и делать то, что я хочу». Ожидая реализации своего «Пока не», человек день за днём проживает этот же паттерн в течение коротких промежутков времени. Например, муж, имеющий такой сценарий, может сказать: «Я сейчас приду и мы вместе посмотрим телевизор, подожди, пока я вымою тарелки». Этот паттерн проявляется даже в структуре употребляемых фраз: человек часто использует вводные предложения, прерывает себя, чтобы вставить пришедшую на ум мысль. В древнегреческой мифологии такой сценарий был у Геракла. Чтобы стать богом, он должен был выполнить ряд трудных задач.

Сценарий «После». Паттерн «После» представляет собой обратную сторону процесса в сценарии «Пока не». Человек, выполняющий «После», следует девизам: «Я могу радоваться сегодня, однако завтра должен буду за это заплатить»; «Отличная вечеринка! Но завтра у меня будет болеть голова»; «После женитьбы (замужества) жизнь состоит из одних обязательств»; «День начинается у меня рано, но к вечеру я устаю». Сценарий «После» напоминает миф о Домокле, греческом царе, который всё время пировал, а над его головой на конском волоске висел меч. Однажды он взглянул вверх, увидел меч и с тех пор не находил себе покоя, живя в постоянном страхе.

Сценарий «Никогда». Тема этого сценария следующая: «Я никогда не получу того, чего больше всего хочу». Например, мужчина, живущий по такому сценарию, может утверждать, что хочет иметь близкие взаимоотношения с какой-нибудь женщиной, но никогда не ходил туда, где мог бы познакомиться с незнакомой женщиной. Люди со сценарием «Никогда» похожи на Тантала, который был обречён вечно испытывать муки жажды и голода. Стоя в бассейне, по краям которого находится еда и кувшин с водой, он не может до них дотянуться. Тантал не осознаёт, что ему лишь надо сделать шаг в сторону объекта желания. Такие люди часто повторяются, изо дня в день говоря о своих трудностях.

Сценарий «Всегда». Люди с таким сценарием задаются вопросом: «Почему это всегда случается со мной?». Этому сценарию соответствует миф о Арахне – мастерице вышивать. Она неразумно вступила в спор с богиней Минервой, вызвав её на состязание

по вышивке. Разгневанная богиня превратила её в паука, обречённого вечно ткать свою паутину.

Женщина с таким сценарием может, например, выйти замуж за мужчину, который её не вполне устраивает. Она будет часто жаловаться на его недостатки друзьям и в результате разведётся. Но через некоторое время познакомит друзей с новым женихом, который окажется копией первого мужа. Человек с таким сценарием может проигрывать паттерн «Всегда», меняя неудовлетворительные взаимоотношения, работу, место жительства на подобные. Одним из вариантов этого сценария является сохранение первоначального неудовлетворительного положения вместо того, чтобы достигнуть лучшего. Проигрывая паттерн «Всегда» человек в своей речи использует характерную схему предложений: он начинает говорить о чём-то одном, затем прерывает фразу и говорит о чём-то другом, и так его мысль бесконечно перескакивает с одного предмета на другой. Сценарий "Почти" . Сизиф прогневал греческих богов и был навечно обречён вкатывать на гору огромный камень. Когда он почти достигал вершины горы, камень выскальзывал у него из рук и снова катился к подножью. Подобно Сизифу, человек, имеющий сценарий «Почти», говорит: «В этот раз я почти достиг своего». В поведении для такого человека характерны следующие паттерны: он дочитывает книгу почти до конца, оставляя последнюю главу; когда он моет машину, то оставляет невымытыми колёса; он почти добивается повышения по службе, но на решающем собеседовании не может проявить себя.

Существует несколько типов предложений, указывающих на наличие сценария «Почти». Человек может начать какое-то предложение, не закончив его, перейти к другой теме, которую доводит до конца. Или может сделать несколько положительных высказываний, за которыми следует одно отрицательное.

Сценарий с открытым концом. Этот паттерн напоминает сценарии «Пока не» и «После» тем, что в нём присутствует точка раздела, после которой всё меняется: после этого момента время представляется пустотой. Например, выйдя на пенсию, человек с таким сценарием хочет хорошо отдохнуть, но вместо этого почему-то чувствует себя беспокойно, как будто часть жизненного плана утеряна, и человек не знает что дальше делать.

Девиз открытого сценария: «Достигнув цели, я не знаю, что делать дальше». Этот сценарий напоминает миф о Филемоне и Баукисе, пожилой супружеской паре, которые заслужили одобрение богов тем, что приютили их в облики усталых путников в своём доме, в то время как другие отказали им в пристанище. В качестве награды за их доброту боги продлили им жизнь, превратив их в растущие рядом деревья. Каждый человек проявляет все шесть паттернов сценарного процесса. При этом один из паттернов является доминирующим. Некоторые комбинируют в своём поведении два паттерна. Обычно один из них главный, второй – подчинённый. Например, человек, сочетающий в себе сценарии «Пока не» и «Никогда», следует убеждению: «Мне нельзя веселиться, пока я не закончу работу. Но я никогда не закончу её, поэтому никогда не смогу весело отдохнуть».

Сценарный процесс является частью контрсценария, передаваемого от родителей к детям путём копирования.

8. Драйверное поведение. Описание и специфика драйверов. Следуя идее Берна о том, что сценарий может проигрываться в течение коротких промежутков времени, Таиби Кейлер описал пять драйверов и установил связь драйверов с сценарным процессом. Наблюдая за паттернами драйверов какого-нибудь человека можно достаточно точно предсказать его сценарный процесс. Таким образом, умение обнаруживать пять драйверных поведений даёт нам много информации о человеке за короткий промежуток времени.

Драйверное поведение обычно проявляется от половины до одной секунды, поэтому для его обнаружения необходима практика. Будь лучшим. Человек с этим драйвером будет часто употреблять вводные слова: «Как я уже говорил,...»; «Можно сказать,...» и пр. Кроме этого, он будет использовать слова и выражения, которые служат в качестве определителей, не добавляя при этом ничего нового к тому, что уже было сказано. К ним относятся: как бы то ни было, возможно, очевидно, несомненно, можно сказать, как мы видели и пр. Другой характерный признак драйвера заключается в том, что человек может раскладывать что-либо по пунктам.

Тон голоса: часто похож на Взрослого.
 Жесты: считает на пальцах; подпирает рукой подбородок в манере «мыслителя»; кончики пальцев касаются друг друга, образуя букву «Л».
 Выражение лица: глаза смотрят вверх и в одну точку, как будто пытается прочесть что-то на потолке.
 Радуй других.

Слова: использует противопоставления типа «высокое – но – низкое» в манере сценарного процесса «После»; часто задаёт вопросы типа «Хорошо?», «У тебя нормально?», «Что-то вроде...?», «Типа...?».

Тон голоса: высокий, писклявый.
 Жесты: разводит руками, кивает головой.
 Положение тела: плечи приподняты, тело наклонено к собеседнику.
 Выражение лица: смотрит из-под бровей, немного опустив лицо.
 Старайся.

Слова: часто употребляет слова «стараться», «пытаться», «пробовать». При таком использовании слово «пытаться» всегда означает: «Я попробую это сделать, вместо того, чтобы сделать это».

Тон голоса: глухой и приглушённый.
 Положение тела: такое же, как в драйвере «Радуй других», сутулится, руки на коленях.
 Выражение лица: лицо напряжено, складки над переносицей.
 Будь сильным.

Слова: человек с этим драйвером часто использует слова, передающие мысль: «Я не могу нести ответственность за свои чувства и поступки, т.к. они вызваны внешними причинами». Например: «Ты заставляешь меня нервничать»; «Этот фильм мне надоел»; «Мне пришла в голову мысль...»; «Подобные ситуации действуют на меня угнетающе».

Человек редко говорит от первого лица.
 Тон голоса: монотонный, ровный.
 Жесты: отсутствуют.
 Положение тела: руки переплетены на груди, одна нога на другой, тело неподвижно.
 Выражение лица: ничего не выражает.
 Спешу.

Слова: спешу, быстрее, иди, пойдём, нет времени.
 Тон голоса: отрывистый, говорит быстро, проглатывает слова.
 Жесты: постукивает пальцами, топает ногой, качается, вертится, постоянно поглядывает на часы.
 Положение тела: характерного нет, создаётся впечатление, что человек возбуждён.
 Выражение лица: быстро меняющееся, преходящее в пристальный взгляд.
 Драйвер невозможно определить по одному признаку, необходимо обнаружить несколько одновременных признаков.
 Каждый человек проявляет все пять драйверов, однако, чаще всего, у человека один из драйверов проявляется чаще других. Обнаружив главный драйвер, можно сделать вывод о типе главного сценарного процесса.
 Драйверное поведение тесно связано с сценарным процессом потому, что само по себе

драйверное поведение является миниатюрным проигрыванием сценарного процесса. Поэтому каждый раз, когда человек входит в драйверное поведение, то за полсекунды проигрывает соответствующий паттерн сценарного процесса. По мнению Таиби Кейлера, пять драйверов являются функциональными проявлениями неблагоприятных (не ОК) контрсценариев.

Например, в драйвере «Будь лучшим» человек подчиняется внутреннему Родительскому голосу: «Ты будешь ОК лишь в том случае, если всё будешь делать правильно (лучше других)».

В драйвере «Радуй других» человек проживает сценарий «После». При этом Родительский голос твердит контрсценарий: «Ты ОК лишь тогда, когда радуешь других людей». Из Адаптивного Ребёнка человек надеется, что радуется всех. Однако боится, что рано или поздно энергия радовать других иссякнет и на его голову опустится домоклов меч. Проявляя драйвер «Будь лучшим», человек настраивается на такое контрприказание: «Ты ОК лишь тогда, когда скрываешь свои чувства и желания от других. Не давай им повода думать, что ты слабый». В драйвере «Пытайся» человек подчиняется Родительскому контрприказанию: «Чтобы быть ОК, ты должен стараться всё делать хорошо и всегда выглядеть деловым». В своём Адаптивном Ребёнке человек знает, что он не может действовать, т.к., закончив дело, не сможет больше предпринять усилия для его успешного выполнения. Пытаясь выполнить что-либо, он на самом деле ничего не делает. Драйверы отражают позицию условного ОК (благополучия), поскольку жизненная позиция человека, находящегося в драйвере сводится к следующему: «Я ОК до тех пор, пока я ...лучше всех, радую других и т.д.». При этом драйвер даёт разрешение не выполнять разрушительных приказаний сценария. Например: «Пока я в драйвере, я могу не подчиняться приказанию «Не живи». Следовательно, драйверы можно рассматривать как стратегию выживания ребёнка во время формирования сценария.

Упражнение «Пчелы и мухи». Участники делают выбор, кем они теперь являются пчелами, ищущими нектар, или мухами, ищущими нечистоты. На десяток неприятных событий им нужно найти как можно больше радостных выводов и приготовить бочку меда.

Упражнение «Мой ресурс». Участники выписывают в рабочую тетрадь свои лучшие качества и достижения, благодарят себя работу над собой.

Шеринг дня. Упражнение «Мой лучший друг». Обсуждается тренинговый день и его открытия, даются обещания безоценочных и позитивных суждений о себе, людях и событиях.

Окончанием дня будет упражнение «Мой лучший друг». Участники закрывают глаза и обнимают себя, скрестив руки на груди. Ведущий рассказывает о человеке, который всегда находится рядом с каждым из них, и придет на помощь в любой момент. Только этот человек останется с ними до последнего дня и никогда не предаст. Участники думают, что это мама или кто-то близкий. Но ведущий интригует их и удивляет, объявляя, что сейчас этот лучший друг рядом. Это ты сам.

Тренинговое занятие №9 «Выученный оптимизм».

Цель – освоение метода позитивного мышления

Диагностика качества мышления

Знакомство с критериями позитивного мышления

Освоение способов позитивного мышления.

1. Игры на активизацию «Если ты чайник, то я крышечка». «Домики».

Цель – активизация участников. Задача участников – выстроить ассоциативный ряд из предметов, которые называются предыдущим участником.

Цель тренинга — освоение принципов здорового мышления.

Задачи:

- формирование представления об элементах пессимистического мышления
- развитие навыков позитивного мышления;
- освоение рефрейминга ситуации как инструмента позитивного мышления.

Патогенное мышление/ Саногенное мышление

1/Поиск негатива (недостатков, рисков) - Поиск позитива (преимуществ, возможностей)

2/Мышление на автопилоте - Сознательное управление мыслью

3/Ригидность, стереотипность мышления - Гибкость, оригинальность мысли

4/Зависимость от негативных эмоций - Контроль над негативными эмоциями

5/Эскалация стресса - Минимизация стресса

6/Ощущение себя жертвой обстоятельств - Ощущение себя хозяином своей жизни

7/Конфликты и разрушение отношений - Гармонизация отношений с людьми

8/Ощущение тупика - Видение перспектив

9/Финансовые проблемы - Рост благосостояния

10/Неудовлетворенность жизнью - Удовлетворенность жизнью

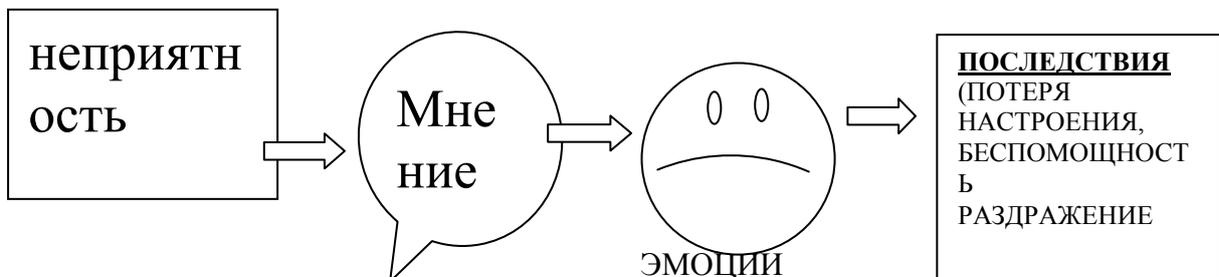
11/Усиление патологии. Появление новых болезней - Оздоровление организма

Мысли, которые включаются у нас на автомате, окрашивая события в тот или иной цвет.

Ученые поняли, что наша нервная система мгновенно и автоматически переводит стрелки мыслительных процессов на позитив или негатив все события, что происходят с нами, и от этого зависит наша дальнейшая эмоциональная реакция.

2. Упражнение «яхта». Участникам предлагается закрыть глаза и представить себя на отдыхе у моря. Ведущий погружает участников в ощущения: температура воздуха, шум волн и крик чаек, теплый песок под ногами. Вскоре на горизонте появляется яхта, которая приближается, предвосхищая, скорее всего, радостное путешествие. Но по мере приближения яхты, ведущий окрашивает события другими красками: на яхте уже находятся две влюбленные счастливые пары, и ваши ожидания остаются несбыточными. Участники грустнеют, появляется холодный ветер, добавляющий горечи в ощущения. На счет «пять» участники нехотя открывают глаза. Ведущий сообщает им, что сейчас они все встретились со своими убеждениями, которые окрасили этот отпускной замечательный день. В рабочей тетради участники зарисовывают схему «Выбор поведения». Первый квадрат – это ситуация. второй – это мнение о ней, третий – эмоции, вызванные мнением, четвертый – выбор поведения, разные последствия (горечь, агрессия)

РАБОЧАЯ ТЕТРАДЬ ТРЕНИНГА «ПОЗИТИВНОЕ МЫШЛЕНИЕ»



РЕЗУЛЬТАТЫ ТЕСТА. КАК МЫ ОБЪЯСНЯЕМ НЕУДАЧУ?

«РтВ» (что означает «Permanent Bad»). Категории: всегда, иногда, вечно, как всегда, опять, снова, каждый раз, никогда, в последнее время, обычно

Так что, например, если вы выбрали «Я плохо запоминаю дни рождения» (вопрос 5), а не «Я был занят другими вещами», чтобы объяснить, почему вы забыли про день рождения супруга, то выбрали более постоянный и, следовательно, пессимистичный вариант. Если вы думаете о неприятностях в категориях всегда и никогда, рассматривая их как постоянно действующий фактор, то ваш стиль — постоянный пессимистический. Если вы думаете категориями иногда и последнее время, если вы пользуетесь ограничительной терминологией и считаете, что неприятности носят временный характер, то ваш стиль — оптимистический.

Постоянный (пессимистический)	Временный (оптимистический)
Мне вечно не везет	
Опять меня предали	
Как всегда убеждаюсь – мир жесток	
Я постоянно опаздываю	
«Ты вечно ворчишь».	«Ты ворчишь, если я не уберу свою комнату»
«Ты никогда со мной не разговариваешь»	«Последнее время ты со мной не разговариваешь».
«Опять бардак навел»	
Этот бесконечный круговорот	
Никогда не промолчишь»	
Снова завел свою шарманку»	
всегда, хочешь меня довести»	
Обычно я туплю	

Категории: всегда, иногда, вечно, как всегда, опять, снова, каждый раз, никогда, в последнее время, обычно

Оптимистический стиль объяснения хороших событий прямо противоположен объяснению плохих. Люди, которые верят, что хорошие события коренятся в постоянных причинах, более оптимистичны, чем те, которые объясняют их причинами временными.

PMG

Временный (пессимист)	Постоянный (оптимист)
«Это мой счастливый день».	«Я всегда счастлив».
«Я стараюсь изо всех сил».	«Я талантлив».
Я заслужил	Я достоин
«Везение – случайность» «Как мне повезло»	«Мне всегда везет»
«Сейчас я счастлив»	
«Сегодня – мой день!»	
«Остановись, мгновенье!»	
«Наконец-то, удача улыбнулась»	
«Не спугни свое счастье»	

«PvB» (Per-vasivness Bad — с широтой плохо):

Оптимистичный стиль объяснения для хороших событий прямо противоположен объяснениям для плохих. Оптимист верит, что у плохих событий — конкретные причины, а хорошие усиливают все, что бы он ни делал; пессимист верит, что плохие события имеют универсальные причины, а хорошие вызываются конкретными факторами. Когда Норе предложили временно поработать в той же компании, она подумала: «Наконец они поняли, что не могут обойтись без меня». Когда Костя получил такое же предложение, то подумал: «Наверно, у них не хватает рабочей силы».

Широта: конкретное и универсальное

Постоянство — характеристика временная. Широта — пространственная.

Рассмотрим пример. В большой фирме, занимающейся розничной торговлей, увольняют половину сотрудников бухгалтерии. Двое уволенных бухгалтеров, Светлана и Константин, впадают в депрессию. Им невыносима перспектива несколько месяцев заниматься поисками новой работы; оба стараются избегать всего, что напоминает им о бухгалтерском деле, например, оформление налоговой декларации. Однако Света осталась любящей и верной женой. Ее общественная жизнь продолжается нормально, здоровье в порядке, и она продолжает трудиться три дня в неделю. Костя же, наоборот, растерялся. Он не обращает внимания на жену и сынишку, все вечера проводит в мрачном раздумье. Он отказывается ходить в гости, объясняя, что ему невыносимо видеть людей. Никогда не смеется над шутками. Простуда у него затянулась на всю зиму, и он бросил свой бег трусцой.

Есть люди, которые могут аккуратно сложить свои горести в коробочку и продолжать жить, даже если один из важных аспектов их жизни, например, работа или дела любовные, страдает. Другие же страдают, истекая кровью, по любому поводу. Жизнь превращается в катастрофу; порвалась одна нить в их жизни, и вся ткань распустилась. Дело сводится к следующему.

Люди, которые дают универсальное объяснение своим неудачам, склонны капитулировать по всем направлениям, хотя неудача их постигает в одной конкретной области.
--

Люди, которые придерживаются конкретного объяснения, могут оказаться беспомощными в одной области своей жизни, но твердо стоят на ногах в других.

Вот несколько универсальных и конкретных объяснений плохих событий:

Универсальное (пессимистичное)	Конкретное (оптимистичное)
«Я отвратительна».	«Мы не подходим друг другу».
«Книги бесполезны».	«Эта книга бесполезна».
«Все мужчины - обманщики».	«Коля Иванов - обманщик».
Я полный дурак	
Какой ужас, кошмар	
После такого провала я вряд ли поднимусь	
Никому никогда нельзя верить	
Я абсолютно тупая	
Все люди эгоисты	
«Везде ты вмешиваешься»	
Я никому не нужна	
Я страшная	
Я в полном ауте	
Мне совершенно все равно	

У Светланы с Константином было одинаковое значение параметра постоянства. Они оба оказались пессимистами. Когда их уволили, оба долго пребывали в состоянии депрессии. Но что касается параметра широты, их оценки оказались прямо противоположными. Костя пришел к выводу, что его увольнение означает, что он вообще

никуда не годится. Света же считала, что плохие события имеют вполне конкретные причины. Когда ее уволили, она пришла к выводу, что не годится именно в эту компанию. Первый параметр, постоянство, характеризует, в течение сколь долгого периода человек находится в состоянии капитуляции. Объяснение плохих событий постоянно действующими причинами приводит к длительной беспомощности, временными — обеспечивает запас прочности.

Второй критерий, влияющий на прогноз, это широта. Универсальные объяснения приводят к беспомощности во многих ситуациях, а конкретные позволяют ограничить зону проявления беспомощности областью неприятности. Костя пал жертвой широтного параметра. Будучи уволен, он решил, что причина носит универсальный характер, и стал вести себя так, как будто катастрофа обрушилась на все стороны его жизни. Параметр широты Кости показывает, что он склонен к катастрофическим обобщениям («катастрофизер»).

Поговорки, песни, которые ограничили нас в убеждении, что счастье может быть постоянным, вызывающие тревогу об упущенной любви и возможностях:

Как бы мне рябине к дубу... 2. Три счастливых дня было у меня... 3. А кавалеров на всех не хватает. 4. Течет река Волга, а мне уж 30 лет. 5. Мадам Брошкина 6. Настоящий полковник 7. Так же как все, как все, как все, счастья себе прошу 8. Вот тронулся поезд — обрушился мост. 9. Оля цветочек сорвет, низко головку наклонит: «Милый смотри, - василек! Твой поплывет, мой потонет». 10. «Маруся отравилась, без памяти была...»

В конце концов, все умерли или в лучшем случае —она, после кинжала или отравления осталась в ПОЛНОМ одиночестве.

4. Позиции широты для хороших событий, выбрав данные для вопросов с маркировкой «PvG»:

Конкретно
(пессимистично)

Универсально
(оптимистично)

«Я соображаю в математике».	«Я вообще соображаю».
«Она считала меня обаятельным».	«Я обаятелен».
Я в этот раз отлично поработала и заслужила премию	я всегда большая молодчина и достойна самого лучшего!
Это чудесная случайность	
Я иногда бываю права	Я редко ошибаюсь

СУЩНОСТЬ НАДЕЖДЫ

Те, кто выстраивает постоянные и универсальные объяснения для своих неприятностей, имеют свойство ломаться под временем невзгод, причем надолго и в различных ситуациях. Подчеркиваю: коэффициент надежды является важнейшим итогом теста из всех, перечисленных выше.

Надежда всегда была сферой деятельности проповедников, политиков и торгашей. Концепция стиля объяснения позволяет сделать ее предметом исследования в лаборатории, где ученые могут разложить ее на составные элементы, чтобы понять, как она функционирует.

Обладаем мы надеждой или нет, зависит от двух категорий нашего стиля объяснения: широты и постоянства. Искусство надежды состоит в том, чтобы суметь обнаружить временные и конкретные причины неудачи.

Временный характер причины ограничивает чувство беспомощности во времени, а конкретный сводит беспомощность к конкретной, частной ситуации. Напротив, постоянные причины экстраполируют беспомощность далеко в будущее, а универсальные раздвигают ее границы в пространстве, вас окружающем. Поиск постоянных и универсальных причин неудач — прямой путь к отчаянию.

Персонализация внутренняя и внешняя

Когда происходят неприятности, мы можем обвинять в них либо себя, обращаясь вовнутрь, либо других людей и обстоятельства, обращаясь вовне. Те, кто обвиняют в неудачах себя, приходят в итоге к низкой самооценке. Они считают себя никудышными, бесталанными и непривлекательными. Те, кто обвиняют внешние обстоятельства, не теряют самоуважения в неблагоприятных условиях. В целом они больше нравятся себе, чем те, кто во всем обвиняет себя.

Безнадежность	Надежда
Я во все абсолютно глуп	я просто тогда этого не знал
Я безнадежен	Мне стоит подучиться
Мой опыт говорит: все мужчины когда-нибудь изменяют	Есть категория мужчин, но не все
Эта шишка, конечно злокачественная опухоль	Эта шишка, вероятно, просто временное воспаление
Мне всегда и во всем не везет	
Меня никто никогда не любил	

PsB (Personalization Bad — персонализация в плохих условиях)

Из трех критериев стиля объяснения персонализацию понять проще всего. Вспомним, что одна из первых фраз, которую учится говорить ребенок: «Это он сделал, а не я!» Персонализация в то же время — это такой критерий, где легче всего ошибиться. Она характеризует лишь то, что вы чувствуете относительно себя, в то время как широта и постоянство, более важные критерии, характеризуют то, что вы делаете: сколько времени вы ощущаете свою беспомощность и в каком количестве ситуаций.

Персонализация — единственный критерий; который легко сфальсифицировать. Если я попрошу вас рассказать о своих неприятностях так, как будто они коренятся во внешних причинах, вы наверняка сможете это сделать, даже если на самом деле вы закоренелый специалист по выискиванию внутренних причин, и будете валить все на кого угодно, только не на себя. Если же вы пессимист, и я попрошу вас рассказать о своих проблемах так, как будто они имеют временные и конкретные причины, вы не сможете этого сделать. И последняя порция информации, прежде чем вы подведете окончательный итог: оптимистический стиль объяснения хороших событий прямо противоположен тому, который используется в случае плохих событий: объяснения причин носят скорее внутренний, чем внешний характер. Люди, которые верят, что являются причиной хорошего, нравятся себе больше, чем те, кто считает источником хорошего других людей или обстоятельства.

Внутренний подход
(пессимистический)

Внешний подход
(оптимистический)

«Повезло...»	«Я уМею воспользоваться везением»
«Мастерство моих товарищей по команде...»	«Мое мастерство...»
Это удивительная случайность	Мне постоянно везет
Он пока в меня влюблен	Все мужчины от меня без ума
Это же я!	
Как я могла?!	
Я во всем сама виновата!	

Итак, низкая самооценка обычно проистекает из внутреннего подхода к объяснению причин неприятностей.

Внутренний подход Внешний подход
(низкая самооценка)(высокая самооценка)
«Я глуп». «Ты глуп».

«Нет у меня таланта «Не везет мне в картах»,
картежника».

«Я человек ненадежный». «Я вырос в бедности».

PsG (Personalization Good персонализация в хороших условиях).

конкретно (пессимистично)	Универсально (оптимистично)
Сначала нужно много потрудиться, чтобы заслужить этот Миг счастья	Я всегда достойна всего самого!
Успех – состояние временное! Завтра снова Забираться в гору!	Я всегда успешна!

«Повезло...»	«Я умею воспользоваться везением»
«Мастерство моих товарищей по команде...»	«Мое мастерство...»
Это удивительная случайность	Мне постоянно везет
Он пока в меня влюблен	Все мужчины от меня без ума
Это же я!	
Как я могла?!	
Я во всем сама виновата!	

Задание: прописать выражения оптимистов.

Характеристики стилей объяснения

Характеристики стиля объяснения	Пессимисты – люди, говорящие вердиктами	Оптимисты – люди, живущие надеждой
1. Широта	Неудачи погубят все, что бы я ни делал	Причины поражения случайны
	Причина моих неудач (глупость, недостаток таланта, уродство) Я абсолютно тупой Жизнь не удалась Конец всему! Я опозорился! Все бесполезно. Я ничего не умею Я ему отвратительна Книги бесполезны Какой кошмар! Ужас! Как мне все надоело Я никому не нужен Ничего не получается Полный провал Да что это за жизнь-то такая?! Что ты за человек-то такой?! Нет в жизни счастья Все пропало Здоровье не позволяет Никто мне не поможет Это навсегда Все не так, как хочется	Причина неудачи – плохо подготовился Сегодня просто не мой день С кем не бывает! Научусь делать лучше Надо подучиться этому делу Он мне не подходит Эта книга бесполезна Этот поступок меня огорчил

	<p>Ну, все! Это конец! Все лучшие места заняты. На всех не хватит Все мужики - Все. Уволят точно</p>	
Постоянство	<p>Вера в то, что неудачи будут длиться долго. Возможно, всю жизнь Все. Это навсегда Всегда со мной так Я никогда ничего не делаю правильно Ты меня никогда не слышишь Вечно это происходит Вечно ты так Как обычно споришь Опять 25 Я всегда попадаю в нелепые ситуации</p>	<p>Поражение носит временный характер (сейчас, в данный момент, минуту, сегодня)</p> <p>Это пройдет Я сегодня устал Ты меня сейчас не услышал</p>
3. Кто виноват Персонализация	<p>Виноват во всем я, отсутствие талантов, моя глупость и тотальное невезение. Такое могло произойти только со мной</p>	<p>Виноват не я, а обстоятельства, невезение либо другие люди</p>
Крылатые фразы	<p>«Что вы хотите, это же я, это будет всегда, со всем, к чему бы я не прикасался». Ну все, я же говорил!</p>	<p>«Так сложились сейчас обстоятельства» Скоро все пройдет. В жизни есть много другого».</p>
4. Отношение к трудностям	<p>Неудачи имеют свойство превращаться в катастрофы. Генерализация неудач на все сферы жизни. Даже если пессимисты оказываются правы и дела действительно идут плохо, они чувствуют себя еще хуже. Их стиль объяснения превращает предсказанное ими препятствие в беду, а беду — в катастрофу.</p>	<p>Неблагоприятная ситуация - это вызов, поэтому буду бороться с ней с удвоенной энергией.</p>
5. Здоровье	<p>Процесс старения у них протекает с отягощенными болезнями.</p>	<p>Живут они качественнее и дольше.</p>
6. Особенности характера	<p>Поскольку пессимизм – основа конфликтности, они сложны в общении. Застревание в проблемах. Оценки и осуждения себя и людей.</p>	<p>Легкие люди, хорошие друзья, лояльные сотрудники</p>
7. Успешность и результаты и	<p>Пессимисты легче сдаются и чаще впадают в депрессию. Затаив на жизнь обиду, они устраивают успеху бойкот</p>	<p>Чаще добиваются успехов в личной жизни и в работе. Их результаты сплошь и рядом превосходят предсказания тестов профессиональной</p>

		пригодности. На конкурсные должности оптимистов принимают чаще
--	--	---

НМП

Когда мы сталкиваемся с Неприятностью, мы начинаем думать о ней. Наши размышления быстро превращаются в Мнение. Последнее становится столь привычным, что мы можем его даже не замечать, пока специально не остановимся, чтобы на нем сосредоточиться. А оно не сидит сложа руки; следом за ним идут Последствия. Мнения являются непосредственной причиной того, что мы затем чувствуем и совершаем. Именно от них зависит, предадимся ли мы унынию и сдадимся или же соберемся и будем действовать конкретно.

Как разорвать этот порочный круг?

Первый шаг состоит в том, чтобы разглядеть связь между неприятностью, мнением и последствием.

Второй – отследить и затем оспорить первое рефлекторное убеждение.

Третий шаг состоит в том, чтобы увидеть, как НМП действует в вашей повседневной жизни.

Эта техника дана, чтобы изменять стиль объяснения у нормальных людей.

НМП

Катя уже две недели сидела на строгой диете. Но вот как-то вечером после работы она пошла выпить с друзьями и, о ужас, поела крылышки с пивом. И сразу же она пришла к выводу, что пропала ее диета, до чего же я слаба! Не успела прийти с друзьями в бар, как облопалась! Теперь все будут считать меня слабой! Ну и пусть. Раз уж все равно мои двухнедельные старания пошли теперь прахом, наемся-ка я теперь до отвалу! Где-то там, в холодильнике, был торт».

Катя открывает коробку и съедает целый шоколадный торт с помадками. И диета, которую она старательно соблюдала до этого вечера, оказывается под большим вопросом. Однако связь между тем, как Катя перекусила в баре, и ее последующим плотным ужином не является, вообще говоря, обязательной. Все зависит от того, как она себе это объясняет. Ее объяснение весьма пессимистично: «Ах, я так слаба». Отсюда она делает вывод: «Пропала моя диета». На самом деле, ничего она не пропала, пока Катя не поспешила со своим постоянным, всеобъемлющим и личным объяснением, после которого она сдалась. Последствия этого эпизода могли бы быть совсем иными, если бы Катя попыталась оспорить свое первое рефлекторное объяснение.

«Спокойно, Катя, — должна была она сказать себе, — во-первых, в баре я еще не стала законченной обжорой. Ну, выпила я две порции пива с парой цыплячьих крылышек. Лучше всего мне перестать казнить себя и постараться и дальше строго придерживаться диеты».

Сейчас самостоятельно познакомьтесь с некоторыми «связками» НМП, чтобы вы смогли увидеть, как эта система работает. Я буду давать вам неприятность либо мнение, либо последствия. Вам предоставляется возможность вставить недостающее.

Установление НМП:

1. Н. Кто-то втискивается на автостоянку, на которую вы положили глаз.

М. Вы думаете _____

П. Вы сердитесь, опускаете стекло и кричите другому водителю.

2. Н. Вы кричите на своих детей за то, что они не делают уроки.

М. Вы думаете: «Я паршивая мать».

П. Вы чувствуете (или делаете)

3. Н. Ваш лучший друг перестал вам звонить.

М. Вы думаете _____

П. Вы весь день находитесь в подавленном состоянии.

4. Н. Ваш лучший друг перестал вам звонить.

М. Вы думаете _____

П. Вы не переживаете по этому поводу.

5. Н. Вы ругаетесь со своей супругой.

М. Вы думаете: «Я никогда ничего не делаю правильно».

П. Вы чувствуете (или делаете)

6. Н. Вы ругаетесь со своей супругой.

М. Вы думаете: «Она (он) была в ужасном настроении».

П. Вы чувствуете (или делаете) _____

7. Н. Вы ругаетесь со своей супругой.

М. Вы думаете: «Я всегда могу ликвидировать взаимное непонимание».

П. Вы чувствуете (или делаете)

Теперь давайте попробуем проанализировать эти семь ситуаций и рассмотреть, как взаимодействуют их компоненты.

1. В первом примере мысли о вторжении инициируют вспышку вашего гнева. «Этот водитель захватил мое место». «Как это грубо и эгоистично с его стороны».

2. Из того, как вы объяснили свое отношение к детям словами «Я паршивая мать», логично вытекает ваша грусть и нежелание попытаться усадить их все-таки за уроки. Когда мы рассматриваем отрицательные события как результат постоянных, всеобъемлющих и личных обстоятельств, вроде «паршивой матери», за этим следует уныние и капитуляция, тем более к стойкому и длительному унынию она приводит.

3 и 4. Вы можете убедиться в этом, когда ваш лучший друг не звонит вам в ответ на ваши звонки. Если, как в третьем примере, вы подумали что-то постоянно-всеобъемлющее вроде: «Я всегда эгоистична и невнимательна к другим. Неудивительно...», за этим может последовать депрессия. Но если, как в четвертом примере, ваше объяснение носит временный специфический и внешний характер, вы можете избежать переживаний, сказав себе: «Наверное, на этой неделе она работала сверхурочно», или «Может, у нее нет настроения».

5, 6 и 7. Теперь насчет вашей с супругой ругани. Если, как в примере 5, вы думаете: «Я никогда не делаю ничего правильно» (постоянное, всеобъемлющее, личное объяснение), вы рискуете впасть в депрессию и не попытаться сделать что-нибудь, дабы ликвидировать трещину. Если, как в примере 6, вы думаете: «У нее было ужасное настроение» (временное и внешнее объяснение), вы почувствуете некоторую злость, некоторое уныние и только временную неспособность к активным действиям. Когда сознание прояснится, вы, возможно, сделаете что-нибудь для выправления ситуации. Если же, как в примере 7, вы думаете: «Я всегда могу ликвидировать взаимное непонимание», то вы будете действовать в этом направлении и скоро станете чувствовать себя бодрым и полным энергии.

Неприятность мнение оспаривание последствия

Уточнение НМП

1. Н. Кто-то «подрезает» вас, когда вы ведете машину.

М. Вы думаете _____

П. Вы злитесь и даете звуковой сигнал.

Н. Вы упускаете выгодную и легкую сделку.

М. Вы думаете: «Ну и паршивый же я торговец».

П. Вы чувствуете (или делаете)

Н. Начальник критикует вас.

М. Вы думаете _____

П. Весь день вы в подавленном настроении.

4. Н. Начальник критикует вас.

М. Вы думаете _____

П. Вы прекрасно себя чувствуете.

5. Н. Ваша супруга просит вас быть дома по вечерам.

М. Вы думаете _____

П. Вы чувствуете себя расстроенным и злым.

6. Н. Ваша супруга просит вас быть дома по вечерам.

М. Вы думаете _____

П. Вам грустно.

Что касается следующих трех примеров, вам придется вообразить себя торговым агентом.

7. Н. Вам целую неделю не удавалось добиться встречи с клиентом.

М. Вы думаете: «Никогда ничего у меня не получается».

П. Вы чувствуете (или делаете) _____

8. Н. Вам целую неделю не удавалось добиться встречи с клиентом.

М. Вы думаете: «Но до чего удачная была предыдущая неделя».

П. Вы чувствуете (или делаете) _____

9. Н. Вам целую неделю не удавалось добиться встречи с клиентом.

М. Вы думаете: «Ну и инструкцию же мне дал мой начальничек».

П. Вы чувствуете (или делаете)

Целью настоящего упражнения является продемонстрировать, каким образом то, что вы думаете о неприятности, влияет на то, что вы затем чувствуете и делаете.

В первом примере вы, скорее всего, вписали что-нибудь вроде: «Ну и кретин», «Чего он так торопится?» или «Урод несознательный». В пятом примере вы могли сказать: «Никогда она со мной не считается». Если мы объясняем неприятность внешней причиной и считаем, что она нарушает наши суверенные права, то всегда злимся.

Во втором примере вы склонны ощущать печаль, апатию. Ваше объяснение («Ну и паршивый же я торговец») носит личный, постоянный и всеобъемлющий характер. Это — залог депрессии. Аналогичным образом, в шестом примере, когда вас опечалила просьба супруги проводить вечера дома, вы, возможно, сказали себе что-нибудь вроде: «Несознательный я человек» или «Я, видно, неважный супруг».

Какое объяснение могло повергнуть вас в депрессию на весь день после критики босса. Что-нибудь постоянное, всеобъемлющее и личное типа: «Не умею я и писать-то по-человечески» или «Вечно я вылезая». Но вот как приятно изменить ваше объяснение, что бы вы могли изменить: «Я знаю, где можно научиться хорошему стилю письма» или «Надо было повнимательнее перечитать бумагу, прежде чем отдавать шефу». Во-вторых, нужно было бы мыслить «поуже»: «Вообще-то только этот отчет не получился». В-третьих, надо было постараться снять вину с себя: «У шефа было ужасное настроение» или «У меня совсем не было времени». Если у вас выработается привычка действовать в момент формирования мнения по всем этим трем направлениям, неприятность может стать для вас трамплином к успеху.

В последних трех примерах вы можете проследить следующую зависимость:

№ 7 («Никогда у меня не получается») — постоянное, всеобъемлющее и личное объяснение — вам грустно и вы ничего не делаете;

№ 8 («Но до чего удачная была предыдущая неделя») — вы не стали грустить и продолжали сосредоточиваться на работе;

№ 9 («Ну и инструкцию же мне дал мой начальничек») — временное, локальное и внешнее объяснение — вы будете злиться на шефа, но сохраните надежду, что следующая неделя будет удачнее.

НМПОА

Думаю, что связь НМП (между вашим мнением о неприятности и тем, что вы потом чувствуете) вам понятна. Если вам нужно дополнительное подтверждение, проделайте

упражнения, по типу описанных в главе 12, используя ситуации НМП из своего типичного рабочего дня. Каждый раз, когда вы внезапно почувствовали себя опустошенным, грустным, злым, взбудораженным или расстроенным на работе, запишите мысль, которая пришла вам в голову непосредственно перед этим. Вы увидите, что эти мысли очень похожи на ваши ответы в упражнениях НМП.

Это означает, что, если вы в состоянии изменить М, ваше мнение и объяснение касательно неприятности, то при этом изменится и П. То есть вы в состоянии перейти от пассивной, грустной или яростной реакции на неприятность к бодрящей и даже радостной. Все зависит от О.

А О — это обсуждение вашего мнения.

ЧТО ДЕЛАТЬ?

Во-первых, вы научитесь узнавать автоматические мысли, которые проносятся в вашем сознании тогда, когда вы чувствуете себя хуже всего. Причем эти объяснения носят постоянный, всеобъемлющий и личный характер.

Отличать свои «убеждения» от фактов. Очень много размышлений, но реальных фактов нет. Есть просто необоснованные страхи.

Третий вариант – развить событие до точки. Задайте себе вопрос: «Что самое страшное случится? И действительно ли последствия настолько ужасны? Какова вероятность, что это случится?»

Когда вы думаете: «У меня такой новый трудный проект, я не справлюсь». Задайте себе вопрос: «Ну, я не справлюсь, и что дальше? Что может случиться самого страшного? Ну, не смогла я, не смогла!» И вторая часть вопроса, - «Какова вероятность, что это случится?» «Какова вероятность негативного исхода?». Например, вы волнуетесь о чём-то, предположите вероятность негативного исхода. Например, 20 %, что можно потерпеть неудачу, но есть 80% положительного исхода. Понимаете? Вам нужно концентрироваться на этих 80% успеха. Иначе вы своими мыслями запускаете триггеры самоисполняющегося пророчества. Если мы будем посылать туда энергию, катастрофировать, то так и случится. «Не мыслить штампами»: учиться давать альтернативные объяснения. Нашей нервной системе легче и удобнее, когда на каждое событие у нее уже есть готовая интерпретация. Но, иногда это суживает наше восприятие до размеров дверного глазка. «Как это можно объяснить по-другому?» Например, я хочу устроиться на работу, и прошла уже 5 собеседований, и везде получила отказ. Самое время сказать: «Я плохой специалист, меня нигде не берут». Но давайте подумаем, и объясним по-другому. Какие причины отказа могут быть? Может в компаниях посчитали, что ваш уровень слишком высок для этой простой позиции? Или это просто не ваша работа.

Какая польза от того, что я так думаю о себе? Синдром вторичной выгоды, надо его найти. Иногда полезно спросить самого себя, зачем вы создаете эту негативную мысль о себе, или о ситуации.

Если вы сможете ответить на него, вы разорвете цепочку когнитивного диссонанса. Объясните самому себе, что эта ваша вымученная мысль бесполезна. Бесполезна и точка! Я ее отменяю.

Если вы на самом деле любите себя, вы перестанете себе «мозг изъедать».

В нашей стране было очень много ошибочных установок, которые мы, к сожалению, взяли. Это приобретённая беспомощность. Нас воспитывали в таких ситуациях и в таких условиях. Учителя в сверкающих очках отчитывали нас на линейках, и попробуй мы пошевелиться.

Смысл вот этих приёмов в том, что вы должны научиться спорить с собой, и не принимать на веру все ваши мысли, которые сформировались просто по привычке.

Вам нужно уметь опровергать свои мысли. И как это делать? Позитивное мышление и аффирмации учат тому, что если упорно «вталкивать» какую-то мысль в голову, то она со временем там приживется.

Этот метод учит вести с собой осознанный диалог, «купировать» негативные мысли, и учиться отделять факты от придуманных убеждений.

«Если я не нравлюсь всем — я неудачник».

«У каждой проблемы есть идеальное решение, и я должен его найти».

Посылки такого рода способны ввергнуть вас в депрессию. Если вы выберете себе жизнь в соответствии с ними (как делают многие из нас), ваша жизнь будет наполнена черными днями и тоскливыми неделями. Но так же, как человек может изменить стиль своих объяснений с пессимистического на оптимистический, он так же может избрать для себя другие, более гуманные послышки, чтобы жить в соответствии с ними:

«Любовь драгоценна, но редка».

«Успех в том, чтобы сделать все как можно лучше».

«На каждого, кому ты нравишься, приходится человек, которому ты не по душе».

«Жизнь состоит в том, чтобы затыкать самые большие дыры в плотине».

Но если вы сами себе говорите совершенно беспочвенные вещи, вы им верите, потому что считаете себя источником, заслуживающим доверия. Но ведь это не так. Мы зачастую искажаем реальность больше, чем пьяницы.

Искусство оптимизма не сводится к тому, чтобы научиться говорить себе одни положительные вещи.

Что действительно важно, это ваши мысли в случае поражения, то, что называется «ненегативное мышление».

Главным в искусстве оптимизма является способность говорить себе деструктивные вещи, когда жизнь преподносит вам неудачи.

И все же, что если настроение и внутреннее состояние — это наш выбор и вне зависимости от происходящих событий мы можем влиять на то, каково будет наше отношение к ним? Даже если обстоятельства складываются наихудшим образом, почему это влияет на нас настолько, что мы не можем контролировать свои эмоции, подвергаем себя опасности нервного переутомления и думаем только о проблемах и препятствиях? Наиболее разумное решение — успокоиться и подумать, почему данное событие произошло, что послужило его причиной и как можно повлиять на дальнейшее развитие событий. Необходимо отказаться от негативной эмоциональной окраски события и посмотреть на него как на отличную возможность получить опыт решения сложных задач. Развитие способности отделять факты от собственных интерпретаций и будет первым шагом на пути к изменениям.

Анализ интерпретаций. Кто мы пессимисты или оптимисты?

Отработка навыка смены интерпретаций и отказ от тех, которые лишают нас сил и энергии. Для смены системы мышления требуется 80-100 дней и ежедневные усилия.

Мы устроены таким образом, что видим лишь то, на чем сфокусировано наше внимание. Смещая фокус на положительное, мы перестаем тащить с собой груз тяжелых воспоминаний и страха неудач.

Учиться находить доказательства того, что я могу достигать любой поставленной цели, уметь радоваться результатам и хвалить себя за достигнутое. Жизнь наполнена огромным количеством мелких, незаметных событий, которые влияют на нашу самооценку. Мы привыкли гордиться большими достижениями, находиться в ожидании чего-то значимого. Однако позитивные события происходят не каждый день, и никто не застрахован от неудач.

Фиксировать победы, не пропускать сквозь пальцы

Основной принцип, позволяющий решить, когда не следует пользоваться оптимизмом, состоит в том, что вы спрашиваете себя, какова цена неудачи в данной конкретной ситуации. Если цена неудачи высока, то оптимизм — неверная стратегия. Пилот в кабине самолета, решающий, не включить ли еще раз антиобледенительную систему, человек, решающий, садиться ли за руль после вечеринки с выпивкой, разочарованный супруг,

решающий завязывать интрижку, которая, если о ней узнают, способна разрушить его брак, — все они не должны исходить из оптимизма.

ОТВЛЕЧЕНИЕ. Первый — просто отвлечься от них, попробовать думать о чем-нибудь еще.

ОБСУЖДЕНИЕ. Атакуйте! Выдвигайте контраргументы! Вступайте с мнением в дискуссию. Это приведет вас к новой привычке – уважать свое время и здоровье

Отдаление. Очень важно понять, что ваше мнение — это всего лишь мнение. Оно может совпадать с действительностью, а может и не совпадать. Что бы вы ответили пьянице, если бы ЭТО про Вас сказала она?

УЧИМСЯ СПОРИТЬ С СОБОЙ. 4 способа :Свидетельство, Альтернатива, Последствия, Полезность

Модель НМПОА. О — это обсуждение А—активизация Зафиксируйте 3 ближайших отрицательных события, с которыми вам придется столкнуться

Вслушайтесь в собственное мнение по их поводу

Оцените вытекающие последствия и энергично обсудите это мнение с самим собой – запишите в тетрадь НМПОА

Каждый раз, когда вы сталкиваетесь с неприятностью, внимательно прислушайтесь к тому, как вы ее объясняете. Если ваши объяснения носят пессимистический характер, активно опровергайте их. Опровергая себя, пользуйтесь свидетельствами, альтернативами, возможными результатами и полезностью как инструментом. В случае необходимости используйте отвлекающие приемы. Пусть это станет вашей новой привычкой, дополняющей рефлекторные пессимистические объяснения, которыми вы привыкли постоянно руководствоваться.

Одно из самых важных открытий в психологии последних лет – мы можем выбирать себе тип мышления. Привычный тип мышления не обязан оставаться навсегда.

Я не пленник застарелых конфликтов. И не пленник своих генов и биохимии мозга.

Я не пленник своих привычек. Просто я делал неправильные вывод из неприятностей, превращая их в пафосные трагедии. Теперь я знаю, что достаточно 80 дней, чтобы раз и навсегда начать думать по-новому.

Пример переформулирования пессимистических убеждений

Таня стала объектом терапевтического лечения в состоянии очень тяжелой депрессии: в браке дела идут хуже с каждым днем, трое детей, дикие и неуправляемые и т.д.

Таня чувствовала отвращение к себе, «потому что я вечно ору на своих детей и никогда не прошу прощения» (постоянное, довольно широкое и личное).

У нее нет никакого хобби, «потому что я ничего не умею» (постоянное, широкое и личное).

Ей не удавалось принимать антидепрессанты, «потому что я просто не могу, я не настолько сильная» (постоянное, широкое и личное).

Танины объяснения носили неизменно пессимистический характер. Что бы неблагоприятное ни случилось, оно было обречено случаться всегда, разрушить все, что возможно, и вообще она лично сама в этом виновата.

Правило 15: Как вы думаете, так вы и чувствуете

Вот как она теперь рассуждает:

«Мне приходилось ходить в магазин одной, потому что мой противный муж отказывался» (временное, конкретное и внешнее).

«Я хожу, как оборванка, потому что детям нужна школьная форма» (вполне временное, конкретное и внешнее).

«Он брал все мои деньги со счета и тратил на себя. Будь у меня ружье, я бы его застрелила» (временное, конкретное и внешнее).

Ей было трудно водить машину, «потому что очки у меня недостаточно темные» (временное, конкретное и внешнее).

Если какие-нибудь неприятности и случались (а они случались почти ежедневно), Таня не считала их больше неизменными, всеобъемлющими и происходящими по ее вине. Она стала действовать, чтобы изменить положение вещей.

Завершение дня. завершением дня будет рассказ о нескольких великих ученых, которые в детстве были осмеяны сверстниками, но, несмотря на трудности боролись за себя.

Программа формирования эмоциональной устойчивости супервайзеров торговой компании разработана для руководителей подразделения и направлена на необходимость углубить знания супервайзеров по проблемам эмоциональной устойчивости, а так же сформировать умения и навыки практической деятельности, направленные на её развитие.

Список литературы:

1 Браткин А., Скоробогатова И. Чемоданчик тренера. 10 продаваемых тренингов. — М.: Генезис, 2004. С. 64–66.

2. 18 программ тренингов: руководство для профессионалов / под науч. ред. В.А. Чикер. — СПб.: Речь, 2007.

3. Евтихов О.В. Тренинг лидерства: монография. — СПб.: Речь, 2007.

4. Еремеева Н. 100 игр и упражнений для бизнес-тренингов. — СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2007.

5. Завьялова Ж.В., Фарба Е.О., Каденильяс-Нечаева Е., Авдюнина М.Н. Энергия бизнес-тренинга. Путеводитель по разминкам: пособие для практикующего бизнес-тренера. — СПб.: Речь, 2005. 6. Карделл Ф. Психотерапия и лидерство. — СПб.: Речь, 2000. 7. Кристофер Э., Смит Л. Тренинг лидерства. — СПб.: Питер, 2001. 8. Кричевский Р. Л. Если вы — руководитель. — М.: Дело, 1993. 9. Льюис Дж. Управление командой: как заставить других делать то, что вам нужно. — СПб.: Питер, 2004.

Приложение 4**Результаты формирующего исследования****Таблица 4**

Результаты формирующего исследования по
«Методике на выявление личностной и ситуативной тревожности» Ч.Д. Спилбергер
(адаптация Ю.Л.Ханина).

№ участника	Тревожность до		Тревожность после	
	Ситуативная	Личностная	Ситуативная	Личностная
1	58	47	55	44
2	27	31	25	30
3	35	33	33	32
4	49	49	47	43
5	25	26	25	25
6	42	45	41	44
7	31	30	30	29
8	30	39	29	37
9	48	49	40	45
10	27	26	26	24

Таблица 5

Результаты формирующего исследования по
Опроснику «ЕРІ» Г.Айзенк, (форма А);

№ участника	Уровень нейротизма до	Уровень нейротизма после
1	22	19
2	8	7
3	15	14
4	16	15

5	9	8
6	14	12
7	13	12
8	12	11
9	21	18
10	9	8

Таблица 6

Результаты формирующего исследования «16-ти-факторный личностный опросник» (фактор С) Р. Кеттелл

№ участника	до	после
1	3	4
2	8	10
3	3	5
4	3	5
5	7	7
6	5	9
7	4	8
8	5	8
9	3	5
10	7	10

Таблица 7

Расчет Т-критерия Вилкоксона

До измерения, тдо	После измерения, тпосле	Разность (тдо-тпосле)	Абсолютное значение разности	Ранговый номер разности
22	19	-3	3	9.5
8	7	-1	1	4
15	14	-1	1	4

16	15	-1	1	4
9	8	-1	1	4
14	12	-2	2	8
13	12	-1	1	4
12	11	-1	1	4
21	18	-3	3	9.5
9	8	-1	1	4
Сумма				55

Приложение 5

Технологическая карта внедрения результатов исследования в практику

Цель	Содержание	Методы	Формы	Ко- л- во	Вре- мя	Ответ- ственн ые
1-й этап: «Целеполагание внедрения инновационной технологии по управлению процессом формирования эмоциональной устойчивости супервайзеров»						
1.1. Изучить документы по предмету внедрения (Программа управления процессом формирования эмоциональной устойчивости супервайзеров)	Изучение нормативной документации, ФЗ и Законов РФ, Постановлений Правительства РФ в области образования и безопасности среды и личности в РФ, документации ТК	Обсуждение, анализ, изучение документации и нормативных источников по теме, наблюдение	Беседа с руководителем	1	2018 сентябрь	Психолог
1.2. Поставить цели внедрения программы управления процессом формирования эмоциональной устойчивости педагогов	Выдвижение и обоснование целей внедрения программы	Обсуждение, анализ материалов по цели внедрения программы, работа психологической службы ТК	Работа психологической службы ТК, наблюдение, беседа	1	2018 сентябрь	Психолог
1.3. Разработать этапы внедрения программы	Изучение и анализ содержания этапов внедрения программы, его задач, принципов,	Анализ состояния ситуации психологической	Работа психологической службы ТК, совещание,	1	2018 сентябрь	психолог

управления процессом формирования эмоциональной устойчивости педагогов	условий, критериев и показателей эффективности	готовности в ТК, анализ программы внедрения, анализ готовности ТК к инновационной деятельности по внедрению программы	анализ документации, работа по составлению Программы внедрения			
1.4. Разработать программно-целевой комплекс внедрения программы управления процессом	Анализ уровня подготовленности коллектива к внедрению инноваций, анализ работы ТК по теме внедрения. Подготовка методической база внедрения Программы	Составление программы внедрения, анализ материалов готовности ТК к инновационной деятельности	Административное совещание, анализ документов, работа по составлению Программы внедрения	1	2018 сентябрь	психолог
2-й этап: «Формирование положительной психологической установки на внедрение»						
2.1. Выработать состояние готовности к освоению предмета внедрения у администрации ТК и заинтересованных субъектов внедрения	Формирование готовности внедрить Программу в ТК, психологический подбор и расстановка субъектов внедрения	Обоснование практической значимости внедрения, тренинги (развития, готовности к инновационной деятельности, внедрения), беседы, обсуждения,	Индивидуальные беседы с заинтересованными субъектами внедрения Программы, работа психологической службы ТК, участие в семинарах со смежной тематикой	1	2018 сентябрь	психолог
2.2. Сформировать положительную реакцию на предмет внедрения Программы у коллектива ТК	Пропаганда передового опыта по внедрению инновационных технологий в ТК и их значимости для ТК, значимости и актуальности внедрения Программы	Беседы, обсуждение, семинары,	Беседы, семинары, изучение передового опыта внедрения инновационных технологий в ТК, творческая деятельность	1	Октябрь	психолог
2.3. Сформировать положительную реакцию на	Пропаганда передового опыта по внедрению инновационных	Методические выставки, семинары, консультации,	Участие в конгрессах, конференциях, семинарах	5	Сентябрь	психолог

предмет внедрения Программы у заинтересованных субъектов вне ТК	технологий вне ТК и их значимости для системы образования, значимости и актуальности внедрения Программы	научно-исследовательская работа, конференции и конгрессы	по теме внедрения, статьи, выставки			
2.4. Сформировать веру в свои силы по внедрению инновационной технологии в ТК	Анализ своего состояния по теме внедрения, психологический подбор и расстановка субъектов внедрения, исследование психологического паспорта субъектов внедрения	Постановка проблемы, обсуждение, тренинг развития, методы НЛП, консультации с научным руководителем диссертационного исследования	Беседы, консультации самоанализ	4	Октябрь-ноябрь	психолог
3-й этап: «Изучение предмета внедрения программы управления процессом формирования эмоциональной устойчивости супервайзеров»						
3.1. Изучить необходимые материалы и документы о предмете внедрения	Изучение материалов и документов о предмете внедрения инновационной программы и документации ТК	Фронтально	Семинары, работа с литературой и информационными источниками	1	ноябрь	психолог
3.2. Изучить сущность предмета внедрения инновационной программы в ТК	Освоение системного подхода в работе над темой изучения предмета внедрения, его задач, принципов, содержания, форм и методов	Фронтально и в ходе самообразования	Семинары, тренинги (развития, готовности к инновационной деятельности)	1	ноябрь	психолог
3.3. Изучить методику внедрения темы программы	Освоение системного подхода в работе над темой	Фронтально и в ходе самообразования	Семинары, тренинги (целеполагания, внедрения)	1	ноябрь	психолог
4-й этап: «Опережающее (пробное) освоение предмета внедрения программы управления процессом формирования эмоциональной устойчивости супервайзеров»						
4.1. Создать инициативную группу для опережающего внедрения темы	Определение состава инициативной группы, организационная работа, исследование психологического портрета субъектов внедрения	Наблюдение, анализ, собеседование, обсуждение, методы НЛП	Работа психологической службы ТК, тематические лекции	7	ноябрь	психолог
4.2. Закрепить и углубить знания и умения, полученные на	Изучение теории предмета внедрения, теории систем и системного подхода, методики внедрения	Самообразование, научно-исследовательская работа, обсуждение	Беседы, консультации, работа психологической службы	1	ноябрь	психолог

предыдущем этапе			ТК			
4.3. Обеспечить инициативной группе условия для успешного освоения методики внедрения программы	Анализ создания условий для опережающего внедрения инновационной программы	Изучение состояния дел в ТК по теме внедрения программы, обсуждения, экспертная оценка, самооценка	Производственное собрание, анализ документации и ТК	1	ноябрь	психолог
4.4. Проверить методику внедрения программы	Работа инициативной группы по новой методике	Изучение состояния дел в ТК, корректировка методики	Посещение уроков, работа психологической службы	1	ноябрь	психолог
5-й этап: «Фронтальное освоение предмета внедрения программы управления процессом формирования эмоциональной устойчивости супервайзеров»						
5.1. Мобилизовать руководство ТК на внедрение инновационной программы	Анализ работы инициативной группы по внедрению программы	Сообщение о результатах работы по инновационной технологии и, тренинги (внедрения, готовности к инновационной деятельности), работа психологической службы ТК	Работа психологической службы ТК	1	ноябрь	Психолог, администрация ТК, инициативная группа по внедрению Программы
5.2. Развить знания и умения, сформированные на предыдущем этапе	Обновление знаний о предмете внедрения Программы, теории систем и системного подхода, методики внедрения	Обмен опытом внедрения инновационных программ, самообразование тренинги (готовности к инновационной деятельности, саморегуляции), работа психологической службы ТК	Наставничество, консультации работа психологической службы ТК, семинары	1	ноябрь	психолог
5.3. Обеспечить условия для фронтального внедрения инновационной программы	Анализ состояния условий для фронтального внедрения программы в ТК	Изучение состояния дел в ТК по теме внедрения Программы, обсуждения, работа психологической службы ТК	Работа психологической службы ТК, производственное собрание, анализ документов ТК	1	ноябрь	психолог

5.4. Освоить всем педагогическим коллективом предмет внедрения	Фронтальное освоение программы управления процессом формирования эмоциональной устойчивости супервайзеров	Наставничество, обмен опытом, анализ и корректировка технологии и внедрения программы	Работа психологической службы ТК, консультации	1	ноябрь	психолог
6-й этап: «Совершенствование работы над темой формирование эмоциональной устойчивости супервайзеров»						
6.1. Совершенствовать знания и умения, сформированные на предыдущем этапе	Совершенствование знаний и умений по системному подходу	Наставничество, обмен опытом, корректировка методики	Конференция, конгресс по теме внедрения, анализ материалов работы психологической службы ТК	1	ноябрь	психолог
6.2. Обеспечить условия совершенствования методики работы по внедрению программы	Анализ зависимости конечного результата по 1-му полугодю от создания условий для внедрения программы	Анализ состояния дел в ТК по теме внедрения программы, обсуждение, доклад	Производственное собрание, анализ документации и ТК, работа психологической службы			
6.3. Совершенствовать методику освоения внедрения программы	Формирование единого методического обеспечения освоения внедрения программы	Анализ состояния дел в ТК по теме внедрения программы, методическая работа	Работа психологической службы ТК, методическая работа	4		
7-й этап: «Распространение передового опыта освоения внедрения программы управления процессом формирования эмоциональной устойчивости супервайзеров»						
7.1. Изучить и обобщить опыт внедрения инновационной технологии	Изучение и обобщение опыта работы ТК по инновационной технологии	Наблюдение, изучение документов ТК посещение тренингов и лекций	Работа психологической службы ТК	2		Психолог, администрация
7.2. Осуществить наставничество над другими ТК, приступающим и к внедрению программы	Обучение психологов и руководителей работе по внедрению программы	Наставничество, обмен опытом, консультации, семинары	Выступление на семинарах, работа психологической службы	2		Психолог, администрация
7.3. Осуществить пропаганду передового опыта по	Пропаганда внедрения программы во всех службах ТК	Выступление на семинарах. Конференциях, конгрессах, научная и	Участие в конференциях, конгрессах, написание			Психолог, администрация

внедрению программы в ТК		творческая деятельность	статей и научной работы по внедрению Программы			
7.4. Сохранить и углубить традиции работы над темой, сложившееся на предыдущих этапах	Обсуждение динамики работы над темой, научная работа по теме внедрения программы	Наблюдение, анализ, работа психологической службы ТК, научная деятельность	Семинары, написание научной работы т старей по теме внедрения программы, изучение последующего опыта внедрения Программы в различных ТК			Психолог, администрация ТК