Львівський державний університет
внутрішніх справ

Ірина Матійків,
Зоряна Ковальчук

Професійна майстерність психолога

Навчально-методичний посібник

Львів
2016

УДК 159.9. (075.3)
ББК 88.52я721
М33

Рекомендовано до друку Вченою радою
Львівського державного університету внутрішніх справ
(протокол від 27 квітня 2016 року № 9)

Р е ц е н з е н т и:

Ж. П. Вірна, доктор психологічних наук, професор, декан факультету психології Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки;

Я. О. Гошовський, доктор психологічних наук, професор, професор кафедри психології Львівського державного університету внутрішніх справ

Матійків І. М., Ковальчук З. Я.

М33 Професійна майстерність психолога: навч.-метод. посібник / І. М. Матійків, З. Я. Ковальчук. – Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2016. – 340 с.

ISBN 978-617-511-205-2

Навчально-методичний посібник спрямований на вдосконалення професійної майстерності майбутніх психологів. Автори пропонують цикл занять, послідовна реалізація яких сприяє не тільки вдосконаленню загальнопрофесійних знань, умінь, навичок, а й особистісних якостей, які забезпечують ефективність виконання професійної діяльності. Цінність психологічного практикуму у спрямованості на розвиток аутентичної, асертивної, емоційно-компетентної, творчої й духовної особистості. Кожне заняття містить рекомендації щодо виконання вправ, необхідні пояснення, інформаційні матеріали, питання для самоконтролю, домашні завдання.

Особливістю програми є практична спрямованість, простота, доступність, легкість у використанні, швидке досягнення позитивних результатів завдяки унікальному поєднанню авторських методик.

Для практичних психологів, соціальних педагогів, педагогічних працівників навчальних закладів, студентів, а також усіх, хто прагне краще зрозуміти власне життя, зробити його більш комфортним і навчитися жити в злагоді з собою та довкіллям.

Видано в авторській редакції

УДК 159.9. (075.3)
ББК 88.52я721

© Матійків І. М., Ковальчук З. Я., 2016
© Львівський державний університет внутрішніх справ, 2016

ISBN 978-617-511-205-2

Зміст

Вступне слово 4

Тематичний план змісту навчальної дисципліни «Основи професійної майстерності психолога» 7

МОДУЛЬ І. **ОСОБИСТІСНЕ ЗРОСТАННЯ ПСИХОЛОГА** 8

Заняття 1. Особистість психолога як інструмент його професійної діяльності 8

Заняття 2. Цінності у професійній діяльності психолога 36

Заняття 3. Відповідальність як складова професійної майстерності психолога 55

Заняття 4. Усвідомленість життя. Сприйняття і визнання реальності 71

Заняття 5. Позитивна налаштованість і «магнетизм» психолога 97

Заняття 6. Асертивність і конгруентність психолога 120

Заняття 7. Психологічні кордони особистості 136

МОДУЛЬ ІІ. **РОЗВИТОК ЗАГАЛЬНОПРОФЕСІЙНИХ УМІНЬ** 113

Заняття 8. Мова як засіб впливу 163

Заняття 9, 10. Невербальна комунікація 184

Заняття 11. Мистецтво емоційної саморегуляції психолога 207

Заняття 12. Управління емоціями як професійно важливе уміння психолога 239

Заняття 13. Комунікативна компетентність психолога 257

Заняття 14. Кроки назустріч. Позитивна взаємодія у складних комунікативних ситуаціях 281

Література 309

Термінологічний словник 312

Додатки 323

Вступне слово

Актуальним завданням сучасної освіти є фахова підготовка психолога, професійна майстерність якого відповідала б потребам суспільства. У процесі професійного становлення під час навчання у ВНЗ майбутній фахівець повинен оволодіти системою різних умінь для здійснення діагностичної, корекційної, розвивальної, експертної, консультативної, управлінської, а також викладацької та науково-дослідної (для освітнього ступеня «Магістр») професійної діяльності.

Враховуючи специфіку цієї професії, її спрямованість на надання психологічної допомоги й підтримки іншим людям, основним інструментом діяльності психолога є його особистість. Саме через свою особистість психолог чинить цілющий вплив на клієнтів. Тому разом з підвищенням рівня теоретичної професійної підготовки студентів-психологів, необхідно створити сприятливі умови для розвитку їхніх особистісних якостей, що забезпечують ефективність виконання професійної діяльності та здійснення особистісної відкоригованості. Невідкоригованість фахівця, наявність особистісної проблематики, пов'язаної з внутрішніми суперечностями та психологічними захистами, ставить під загрозу професійну реалізацію в майбутньому. Гармонізація особистості практичного психолога є важливою передумовою ефективної професійної діяльності.

Розвиток професійної майстерності під час навчання передбачає цілеспрямоване формування психологічної готовності психолога до майбутньої діяльності, найважливішими складовими якої є: особистісна готовність (сформованість ціннісно-мотиваційної сфери, позитивне ставлення до майбутньої діяльності, відсутність виражених внутрішніх

конфліктів, самостійність, відповідальність, адекватна самооцінка, асертивність, об'єктивність, конгруентність, автентичність, комунікативна толерантність, емпатійні здібності, емоційна стійкість, урівноваженість, цілеспрямованість; наполегливість, гуманістична спрямованість тощо) і функціональна (володіння психологічним інструментарієм та технологіями, техніками, методами, необхідних для виконання різних видів професійної діяльності психолога; сформованість загальнопрофесійних та спеціальних умінь, що відповідають психологічній структурі діяльності).

Поліпшити якість професійної підготовки психологів можна за умови використання надбань практичної психології. У якості засобу цілеспрямованого формування професійної майстерності майбутніх психологів обрано психологічний практикум із застосуванням тренінгових технологій, інтерактивних і активних методів навчання.

Навчально-методичний посібник має на меті вдосконалення особистісних якостей і професійно важливих умінь, необхідних для успішного здійснення майбутньої професійної діяльності.

Особливість програми – практична спрямованість, простота, доступність, легкість у використанні, швидке досягнення позитивних результатів завдяки унікальному поєднанню авторських методик.

Програма курсу «Професійна майстерність психолога» підготовлена відповідно до навчального плану і складається з двох модулів: «Особистісне зростання психолога» та «Розвиток загальнопрофесійних умінь». Кожний модуль охоплює окремі теми, які розкривають зміст курсу.

Перший модуль присвячений формуванню індивідуально-психологічних якостей, переконань, цінностей, настанов, які необхідні майбутньому фахівцю для якісного виконання професійної діяльності.

Другий модуль передбачає засвоєння знань із галузі психології, оволодіння сучасним психологічним інструментарієм, прийомами і техніками психологічної практики.

Методичною особливістю курсу «Професійна майстерність психолога» є проблемність викладання, яка досягається через

залучення студентів до обговорення різних питань, надання їм можливості висловлювати власну думку, робити висновки.

У курсі пропонується застосування активних та інтерактивних методів навчання (дискусії, мозкові штурми, рольові ігри, евристичні бесіди, аналіз ситуацій, тренінгові вправи, тестування, тематичні вправи, ділові ігри, відео аналіз та ін.), що збільшують результативність засвоєння навчального матеріалу.

Однією з умов ефективної реалізації цілей та завдань курсу є створення на заняттях мотивувального середовища, атмосфери співпраці й творчого пошуку власних відповідей на життєві запитання, стосовно розуміння себе і свого місця в світі, взаємин з довкіллям, професійної реалізації.

Програмою передбачено самостійну роботу студентів, яка полягає в:

- складанні відповідей на запитання («Мотивуючий контроль»);
- виконанні домашніх завдань, які вміщують основний матеріал теми;
- заповненні щоденника;
- підготовці рефератів, повідомлень, доповідей на запропоновані теми та ін.

Самостійна робота сприяє тому, щоб отриманий на заняттях досвід перетворився на практичні професійно і життєво важливі навички та уміння.

Змістове наповнення занять може видозмінюватися залежно від особистості й рівня професійної підготовки викладача, складу групи, від кількості академічних годин. Наукова інформація і практичні розробки, запропоновані авторами програми, можуть комбінуватися залежно від мети, завдань і умов.

Творче використання матеріалів психологічного практикуму прискорить процес досягнення студентами особистісної зрілості та як суб'єктів діяльності, їхньої конкурентоздатності та мобільності при виконанні функціональних обов'язків.

Тематичний план змісту навчальної дисципліни «ОСНОВИ ПРОФЕСІЙНОЇ МАЙСТЕРНОСТІ ПСИХОЛОГА»

№ заняття	Назва	Кількість годин, з них:		
		аудиторні заняття	самостійна робота	усього
МОДУЛЬ І. **ОСОБИСТІСНЕ ЗРОСТАННЯ ПСИХОЛОГА**				
1	Особистість психолога як інструмент його професійної діяльності	2	2	4
2	Цінності у професійній діяльності психолога	2	2	4
3	Відповідальність як складова професійної майстерності психолога	2	2	4
4	Усвідомленість життя. Сприйняття і визнання реальності	2	2	4
5	Позитивна налаштованість і «магнетизм» психолога	2	2	4
6	Асертивність і конгруентність психолога	2	2	4
7	Психологічні кордони особистості	2	2	4
	Модульний контроль знань 1	2		2
	Усього за модуль 1	16		30
МОДУЛЬ ІІ. **РОЗВИТОК ЗАГАЛЬНОПРОФЕСІЙНИХ УМІНЬ**				
8	Мова як засіб впливу	2	2	4
9	Невербальна комунікація	2	2	4
10	Невербальна комунікація (продовження)	2	2	4
11	Мистецтво емоційної саморегуляції психолога	2	2	4
12	Управління емоціями як професійно важливе уміння психолога	2	2	4
13	Комунікативна компетентність психолога	2	2	4
14	Кроки назустріч. Позитивна взаємодія у складних комунікативних ситуаціях	2	2	4
	Модульний контроль знань 2	2		2
	Усього за модуль 2	16		30
	Усього за курс	32		60

Модуль I

ОСОБИСТІСНЕ ЗРОСТАННЯ ПСИХОЛОГА

Заняття 1

ОСОБИСТІСТЬ ПСИХОЛОГА ЯК ІНСТРУМЕНТ ЙОГО ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Мета: ознайомити студентів із програмою курсу «Професійна майстерність психолога»; погодити норми групової взаємодії та виявити їхні очікування; ознайомити з професіограмою психолога і основними якостями, якими він має володіти; провести діагностику умінь управляти собою і налагоджувати позитивну взаємодію; виявити рівень засвоєння навчального матеріалу.

Очікувані здобутки студентів: виявлення рівня розвитку умінь управляти собою і налагоджувати позитивну взаємодію; набуття умінь здійснювати самооцінювання та рефлексію.

СТРУКТУРА ЗАНЯТТЯ

Зміст діяльності
Вступне слово. Притча «Три типи людини». Коротка інформація про курс «Основи професійної майстерності», її мету, зміст та особливості проведення занять
«Налагоджувати добрі взаємини мені допомагає...»
Сподівання від курсу / заняття. «Пісочний годинник»
Основні норми взаємодії (на першому занятті норми ухвалюються, на наступних – повторюються та використовуються для управління групою)
Портрет професіонала
Ключі до професійної майстерності психолога

Самооцінка умінь управляти собою і налагоджувати позитивну взаємодію
Рефлексія «Тут і тепер». Про рефлексію
Мотивуючий контроль
Домашнє завдання

ВСТУПНЕ СЛОВО. ПРИТЧА «ТРИ ТИПИ ЛЮДИНИ»

Існує чудова традиція передавати знання та досвід з покоління в покоління через притчі, казки, афоризми. В них закладені цінні уроки, які допомагають отримати доступ до знання закономірностей Світу, а «словам потрапити прямо в серце». У притчах описані різні історії, що відбуваються з людьми в буденному житті. У різних країнах звертаються до народної мудрості, шукаючи відповіді на життєві запитання. Долучимося і ми до цієї традиції. Вступом до кожного заняття буде притча.

«Три типи людини». Одного разу Акбар, правитель Індії, отримав у подарунок три абсолютно однакові золоті фігурки і лист. У листі зазначалося, що кожна з фігурок має своє значення і цінність.

Акбар покликав своїх радників і наказав знайти відмінності. Довго вчені мужі зважували фігурки із золота, вимірювали довжину, перевіряли пробу золота, але так і не змогли виявити ні зовнішніх, ні внутрішніх відмінностей. Вони тільки розводили руками, визнаючи свою безпорадність.

Лише мудрець Бірбал не здавався. Він знайшов маленькі отвори у вухах фігурок і просунув у них тоненький золотий дротик. У першої фігурки кінець дротика вийшов з другого вуха, у другої – з рота, а у третьої – через пупок. Трохи поміркувавши, він сказав:

– Загадку розгадано. Перша фігурка символізує людину, в якого в одне вухо влітає, а з іншого вилітає. Друга – нагадує людину, яка, ледь дослухавши сказане, не подумавши, відразу ж поспішає розповісти це іншим. Третя фігурка символізує людину, яка осмислює почуте, зважує і пропускає через серце. Ця фігурка є найбільш цінною з трьох.

Про що ця притча?

Яка фігурка найкраще символізує професійного психолога?

Практичний психолог має володіти знаннями та вміннями щодо здійснення діагностичної, корекційної, розвивальної, просвітницької, експертної, консультативної, управлінської, а також викладацької, та науково-дослідної (для ОКР «Магістр» професійної діяльності).

Специфіка діяльності психолога полягає у тому, що його особистість є інструментом роботи. Через свою особистість психолог чинить цілющий вплив на клієнта. Тому готовність психолога до професійної діяльності передбачає наявність не лише певних професійних знань і умінь, навичок, а й і наявність особистісних якостей, які забезпечують ефективність виконання професійної діяльності, виступають як професійно значущі. Адже задоволеність професією та успішність професійної діяльності перебувають у прямій залежності від ступеня відповідності індивідуальних якостей вимогам професії.

Робота психолога над удосконаленням своєї особистості та ролі «Я–Психолог» – процес безперервний, оскільки завжди є простір для навчання і самовдосконалення. Основою ефективного навчання є практичний досвід: тільки зробивши дію і осмисливши її, ми здобуваємо досвід, що дає змогу ефективно виконувати наступну дію.

Психологічний практикум відбуватиметься у вигляді інтерактивних занять, впродовж яких матимете можливість досліджувати себе й власні можливості, вдосконалювати особистісні якості та розвивати уміння, необхідні для майбутньої професійної діяльності.

Тож, почнімо. Передусім, познайомимося.

«НАЛАГОДЖУВАТИ ДОБРІ ВЗАЄМИНИ МЕНІ ДОПОМАГАЄ...»

Добрий початок – половина справи.

Платон

Мета: знайомство зі студентами, формування позиції взаємодії на тренінгу; виявлення якостей особистості, що сприяють позитивній взаємодії через актуалізацію життєвого досвіду.

Опис. Назвіть, будь ласка, своє ім’я і продовжить речення: «Налагоджувати добрі взаємини мені допомагає…».

Обговорення, зворотна комунікація

Який взаємозв'язок цієї вправи з темою заняття / курсом?

Коментар. За висловом А. де Сент-Екзюпері «Єдина справжня розкіш – це розкіш людського спілкування». Добрі стосунки, позитивна взаємодія з довкіллям для кожного з нас мають сенс, – роблять нас сильнішими, сприяють розвитку впевненості й самоповаги, полегшують вирішення життєвих завдань, оздоровлюють психологічно і наповнюють щастям. В основі позитивної взаємодії – неупереджене ставлення до співрозмовника, толерантність, повага, розуміння, довіра, доброта, милосердя, чуйність та ін. Позитивна взаємодія психолога з клієнтами, слухачами, студентами тренінгів є ключем до досягнення позитивних результатів професійної діяльності.

СПОДІВАННЯ. «ПІСОЧНИЙ ГОДИННИК»

Поспішати – означає робити виважені рухи без перерв між ними.

Мета: виявлення сподівань студентів від заняття і курсу «Основи професійної майстерності психолога»; визначення кола питань, на які доцільно звернути увагу в процесі роботи з групою.

Ресурси: фліпчарт, аркуш паперу з намальованим на ньому великим пісочним годинником, жовті паперові кружечки або стікери (їх утричі більше, ніж студентів), клей, ручки.

Опис. Студенти отримують стікери або по три кружечки, які символізують піщинки. На кожному з них вони записують очікування від заняття / курсу. Аби полегшити роботу, можна запитати: «Які знання, вміння хочете отримати, аби цей навчальний курс був для вас максимально корисним?». Після цього студенти почергово виходять до фліпчарту, зачитують очікування і наклеюють їх у верхній частині пісочного годинника. Викладач зачитує свої очікування останнім.

Бажано, щоб аркуш з очікуваннями, був на кожному занятті й студенти мали можливість дописувати нові очікування, а ті що справдилися, переклеювати у нижню частину малюнка. Нереалізовані очікування залишаються на місці.

Обговорення, зворотна комунікація

Для чого потрібно визначати свої очікування?

Що робити, щоб очікування справдилися? (Діяти, працювати).

Коментар. Якщо ви не знаєте, куди йдете, то можете прийти не туди, куди вам би хотілося. Користь, яку можна почерпнути з будь-якої діяльності, прямо пропорційна розумінню того, що ми хочемо в результаті отримати.

Вправа «Очікування» допомагає почати навчання на базі знань, досвіду, які вже є в студентів, конкретизує цілі навчального курсу, очікувані досягнення і задає групі напрям роботи. Знання про результати навчання допомагають студентам побороти недовіру, створюють вагому мотивацію. Ця вправа дає змогу чітко усвідомити, на що спрямований курс «Основи професійної майстерності», що очікується від них самих.

ОСНОВНІ НОРМИ ВЗАЄМОДІЇ

Недостатньо знати, необхідно
також застосовувати.

А. Франс

Мета: підготовка групи до ефективної роботи на тренінгу шляхом погодження основних норм.

Опис. Для злагодженої роботи групи пропонується запровадити певні норми, які створюють атмосферу довіри, доброзичливості та творчої співпраці, й дотримуватись їх. Основні норми пропонує викладач і записує їх на фліпчарті після обговорення та погодження з групою. Додаткові правила від студентів також можна включити у перелік, якщо вони сприяють дружній атмосфері, і група з ними погоджується.

Список норм закріплюється на помітному місці, щоб можна було звернутися до нього при потребі. Викладач нагадує про норми у разі їх порушення.

Рекомендовані норми взаємодії:

- цінувати час;
- бути уважними і присутніми «тут і тепер»;
- позитивно мислити, висловлюватися в категоріях бажань, а не страхів (без часток «НЕ»);
- персоніфікувати висловлювання «А я думаю так…»;
- акцентувати мову почуттів;

– надавати конструктивний зворотний зв'язок;
– правило «Стоп»;
– дослідницька позиція;
– конфіденційність.

Варіанти пояснення групі норм взаємодії

Цінувати час. За короткий період доведеться розглянути важливі питання, набути певних умінь, тому уважність, зосередженість на темі занять, конкретність висловлювань, дотримання регламенту, вчасне повернення з перерв допоможуть досягти бажаного результату.

Бути уважним і присутнім «тут і тепер» означає спостерігати за тим, що відбувається в групі, активно слухати інших, не перебиваючи їх, а також тримати у полі зору власні думки, почуття, тілесні відчуття. Усвідомлена присутність та обговорення того, що відбувається на занятті, іноді дає більший ефект, ніж заздалегідь підготовлені вправи.

Позитивно мислити, висловлюватися в категоріях бажань, а не страхів, звертати увагу на позитивні аспекти того, що відбувається, знаходити в одногрупниках позитивні риси та якості, частіше ставити собі запитання «Що в тому доброго для мене?»; уникати пересудів, пліток, негативних висловлювань; набувати цінний досвід із того, що відбувається на заняттях. «Мудрий цінує всіх, бо в кожному помічає щось добре». Прості й щирі фрази собі: «У мене все вийде!» «Я зможу», «Я зроблю», покращують діяльність. Гумор на заняттях також заохочується.

Персоніфікувати висловлення «А я думаю так…» – означає відмовитися від безособових тверджень, мовних форм і замінити їх адресними. Пропонується замість висловів «вважається...», «дехто вважає, що ...» вживати словосполучення такого типу: «Я вважаю, що ...», «Я так думаю…», «На мій погляд…». Вислови на зразок «Усі так думають» не несуть конкретної інформації, не відповідають дійсності. При цьому, висловлюючи власні думки та ідеї, не заперечуємо думок інших. Кожний має право на власну думку та її висловлення. Окрім того, на одне запитання може існувати декілька правильних відповідей. Розуміти позицію іншої людини ще не означає

її поділяти. Проте розуміння й повага до права іншої людини на погляди, які не збігаються з вашими, важливі самі по собі. Отже, пропонується персоніфікувати висловлювання, – зважати на різні точки зору.

Акцентувати мову почуттів – замінити критичні зауваження, оцінні судження стосовно інших описом власних переживань (не «ти мене образив», а «мені прикро, коли...»).

Надавати конструктивну зворотну комунікацію, тобто на будь-яку дію або подію під час заняття кожен студент має право відреагувати, поділитися з іншими власними думками й відчуттями щодо того, що відбулося.

Налагодження зворотної комунікації допомагає студентам зрозуміти й усвідомити те, як інші сприймають їхні думки, почуття й вчинки, а також дає можливість викладачу стежити за динамікою групи, вчасно коригувати перебіг заняття. Оскільки саморозкриття студентів, засвоєння нових поведінкових навичок залежать від якості зворотної комунікації, до неї висувають спеціальні вимоги: надавати зворотну комунікацію щодо поведінки, а не властивостей особистості (замість «Ви – безвідповідальні» – «За останній тиждень ви спізнилися чотири рази»); надавати зворотний зв'язок стосовно актуальних подій, а не тих, що відбулися в минулому.

Правило «Стоп» дозволяє кожному студенту «пропустити хід», наприклад, не брати участі у вправі, утриматися від висловлювання думки, без додаткового пояснення причин такого рішення.

Дослідницька позиція – творче ставлення до того, що відбувається у групі, налаштування студентів на суб'єктивне «відкриття» уже відомих ідей, фактів, закономірностей, а також власних можливостей, якостей, ресурсів, способів поведінки. На заняттях будемо експериментувати з різними техніками і прийомами, іноді через спроби і помилки доведеться набувати досвід. Тому важливо відкритися новому досвіду, дозволити собі вільно експериментувати і, навіть, ризикувати.

Конфіденційність полягає в рекомендації не розголошувати особистісну інформацію поза межами аудиторії, збері-

гати таємницю наших «експериментів». В атмосфері безпеки легше спілкуватися відверто й невимушено, вдосконалювати професійні уміння.

Обговорення, зворотна комунікація

Для чого ми ухвалювали норми взаємодії?

Як вони вплинуть на нашу спільну роботу?

Як дотримання норм може допомогти в повсякденному житті, майбутній професійній діяльності? Що зміниться?

Розвитку яких професійних умінь сприяє засвоєння цих норм?

Чи існують перешкоди для їх застосування? Якщо так, то які?

Інформація для викладача. Ухвалення групових норм і засвоєння їх студентами є важливим завданням курсу «Основи професійної майстерності». У цій вправі наведено орієнтовний перелік базових норм, ефективність яких перевірена часом. Норми слугують інструментом управління групою, водночас сприяють розвитку професійних умінь майбутнього психолога. Тому на початкових заняттях пропонується їх повторювати за допомогою різних способів (намалювати, передати зміст невербально тощо), додавати до них нові норми. А на наступних заняттях рекомендується нагадувати про правила, коли вони порушуються (наприклад: «Скажіть те саме іншими словами, застосовуючи норму персоніфікації чи позитивного мислення тощо»).

ПОРТРЕТ ПРОФЕСІОНАЛА

Той, хто хоче, робить більше, ніж той, хто може.

Г. Маррі

Мета: визначення чинників успіху в діяльності психолога, ознайомлення з професіограмою психолога; створення образу професіонала і поступове його уточнення та збагачення протягом занять.

Ресурси: перелік якостей, умінь психолога для роботи в малих групах, заздалегідь підготовлений викладачем (4–5 екземплярів).

Опис.

1. «Якості психолога». Ключовим поняттям курсу є «професійна майстерність». Для кращого розуміння цього поняття звернімося до життєвого досвіду. «У кожного з нас є уявлення про успішного і неуспішного, або ефективного і неефективного психолога. Згадайте конкретних психологів, яких вважаєте професіоналами своєї справи. Якими якостями володіють ці люди? Що робить їх хорошими психологами? Також пригадайте неуспішних фахівців, і зосередьтеся на причинах їхніх невдач.

Далі студенти називають по дві найважливіших, на їхній погляд, якості успішного і неуспішного психолога, аргументуючи свою думку. Викладач фіксує ці якості на фліпчарті, розподіляючи їх між двома списками: «Якості успішного психолога» та «Характеристики неуспішного фахівця». Якщо думки повторюються, можна ставити позначку навпроти відповідної якості.

Якості успішного психолога	Характеристики неуспішного фахівця
Вміє вислухати Уважний Не оцінює, не засуджує Вміє надати емоційну підтримку Толерантний Щирий Добрий Зосереджений на клієнті Розслаблений, спокійний Інше_____	Говорить більше про себе Перебиває, повчає Відразу дає поради Авторитарний Не терпимий до різних спонукань клієнтів Використовує клієнтів для задоволення своїх потреб Ставить багато запитань Інше_____

Обговорення, зворотна комунікація

Які думки у вас виникають, коли дивитеся на ці списки якостей?

Про що свідчить кількість збігів біля деяких якостей?

Які ж якості, уміння, особисті риси допомагають / заважають психологу домогтися бажаних результатів?

Назвіть психологічні ключі та бар'єри до досягнень у професії.

У якому офіційному документі наведено опис особливостей професій, а також вимог, які вони ставлять перед людиною?

Коментар. Для того, щоб стати добрим фахівцем і якісно виконувати професійну діяльність, потрібні певні особистісні якості, здібності, знання, вміння. Вичерпний опис особливостей певної професії, зміст професійної праці, а також вимоги, які вона ставить перед людиною наведено у професіограмах. У професіограмі психолога перелічено якості, що забезпечують успішність виконання професійної діяльності [28].

До них віднесено:

– **здібності:** високий рівень розвитку концентрації і стійкості уваги (здатність тривалий час зосереджуватися на одному предметі, не відволікаючись на інші об'єкти і не послабляючи уваги); високий рівень розвитку переключення і розподілу уваги (здатність швидко переводити увагу з одного предмета на інший чи з одного виду діяльності на інший, а також утримувати в центрі уваги одночасно кілька предметів чи робити одночасно кілька дій); розвинені образна і словесно-логічна пам'ять; образне і логічне мислення; комунікативні та ораторські здібності (спілкування і взаємодія з людьми, уміння встановлювати контакти, уміння слухати та грамотно висловлювати думку, говорити чітко, ясно, виразно); здатність до самоконтролю;

– **особистісні якості, інтереси і нахили:** відповідальність, інтерес і повага до інших людей, безоцінне ставлення до них. терпимість, тактовність, вихованість, схильність до співпереживання, гнучкість поведінки, уміння зберігати таємницю; прагнення до самопізнання й саморозвитку, допитливість оригінальність, ерудованість, ініціативність, цілеспрямованість, наполегливість, інтуїція, уміння прогнозувати події, творче ставлення до життя.

Також у професіограмі наведено якості, що перешкоджають ефективності професійної діяльності психолога, серед яких: психічна й емоційна неврівноваженість, агресивність, замкнутість, нерішучість, відсутність схильності до роботи з людьми, невміння зрозуміти позицію іншої людини, ригідність мислення (нездатність змінювати способи рішення задач відповідно до умов середовища, що змінюються), низький інтелект.

2. «Портрет професіонала». У цій вправі створимо вдосконалений портрет професійного психолога. Студенти об'єднуються в малі групи (по 3–4 осіб). Кожна група отримує перелік якостей, умінь психолога.

Завдання малих груп полягає у тому, щоб вибрати з переліку 3–5 найважливіших, на їх погляд, якостей психолога та написати їх на окремих стікерах. Студенти можуть запропонувати якості, яких немає у переліку, а вони є важливими.

Поки студенти працюють, викладач малює на фліпчарті силует людини, – майбутній «Портрет професіонала».

Після виконання завдання лідери малих груп почергово презентують результати спільної роботи. Вони зачитують обрані ними якості ефективного психолога, аргументуючи свій вибір, стікери з написаними якостями наклеюють на малюнок «Портрет професіонала». При цьому важливо визначити частину тіла людини, з якою пов'язана ця якість, і приклеїти стікер у відповідне місце намальованого силуету людини. Емоційні, моральні риси – до серця (доброта, любов, людяність), інтелектуальні – до голови, професіональні – до рук, воля – до сонячного сплетіння, активність – до ніг тощо.

Важливо, щоб кожний наступний лідер малої групи додавав лише те, що ще не було сказано. Тому всі студенти мають бути уважними.

Перелік якостей та умінь може бути таким:

- інтерес до іншої людини, уважність;
- усвідомлення власних цінностей і повага цінностей інших людей;
- відсутність упереджень, безоціночне сприйняття клієнта таким, який він є;
- об'єктивність сприйняття реальності, вміння розрізняти факти і припущення;
- чутливість до емоційного стану клієнта, його потреб;
- емпатія, вміння надати емоційну підтримку;
- прихильність до етичних цінностей професії, висока культура спілкування;
- послідовність у діях;
- вміння налагоджувати позитивну взаємодію з різними людьми;

- вміння регулювати емоційну напругу в процесі взаємодії;
- вміння заохочувати, наснажувати, мотивувати клієнта до змін;
- вміння слухати, говорити, взаємодіяти (комунікативна компетентність);
- харизматичність, магнетизм;
- упевненість у собі, адекватна самооцінка і рівень домагань;
- досконале володіння психологічним інструментарієм, техніками, методами тощо;
- щирість;
- гнучкість поведінки;
- готовність до розумного ризику;
- лідерський стиль поведінки (впевненість, активність, енергійність);
- відповідальність за процес і результати власної діяльності;
- передбачливість, орієнтація на перспективу, здатність прогнозувати наслідки дій;
- стресостійкість, витривалість до умов нервово-психічного навантаження, висока працездатність;
- вміння аналізувати діяльність, оцінювати результати своєї праці, формулювати висновки і вчитися на помилках;
- самоорганізація, планування, раціональне використання часу;
- володіння способами спільної професійної діяльності та співпраці (робота в команді);
- вміння зберігати стан психологічного благополуччя, позитивна налаштованість, позитивне мислення;
- самодостатність;
- ораторська майстерність;
- вміння управляти власним емоційним станом, думками, поведінкою в різних ситуаціях (емоційна компетентність);
- асертивність поведінки;
- конгруентність – узгодженість між думками, емоціями, мовою тіла і поведінкою;
- автентичність – здатність виявляти справжні емоції та переживання;

– творчий підхід до виконання завдань та імпровізація;
– розвинена уява;
– відкритість до нового, до змін;
– прагнення до самопізнання, саморозуміння, саморозвитку та самоактуалізації;
– Інші (допишіть)_____

Обговорення, зворотна комунікація

Як можна прокоментувати отриманий результат?

Легко (складно) було обрати 3-5 найголовніших якостей?

Як відбувався процес їх вибору?

Поділіться своїми враженнями від спільної роботи над завданням?

Чи змінилася в когось думка щодо важливості окремих якостей?

Запропонуйте формулу успіху для психолога. Що буде у чисельнику, а що – в знаменнику?

Наприкінці викладач узагальнює результат спільної роботи, пропонує студентам оцінити самих себе за виділеними критеріями і спланувати напрями самовдосконалення.

Коментар. Мета вправи полягала не в тому, щоб «правильно» вибрати найважливіші якості. Очевидно, що зробити це неможливо. Корисним є сам процес вибору основного, аргументація думки й обговорення в групі.

Розмірковуючи над питаннями, хто такий професійний психолог, які вимоги ставляться до нього як до особистості, що робить його помічником для інших людей, ми наближаємося до моделі професійного психолога. Ця модель охоплює особистісні якості фахівця, його переконання, ціннісні настанови, уміння, які впливають на результат психологічного консультування (діяльності загалом).

Створений нами портрет не може вважатися завершеним і остаточним, оскільки завжди доповнюється проявами індивідуальності психолога. Насправді, немає універсального портрета ідеального психолога, під який варто «підганяти» себе в надії на успіх. Важливо розкрити свою індивідуальність у межах професійної діяльності. Проте елементи моделі можуть слугувати орієнтирами для власного професійного становлення, вдосконалення. Свідоме ідеалізування портрету

психолога дає можливість розширити межі самовдосконалення майбутнього фахівця.

Професійна майстерність психолога – це його здатність (готовність) відповідально й ефективно виконувати професійні функції та ролі на основі органічного поєднання сформованих знань, умінь, навичок, цінностей і досвіду.

Професійними психологами, психотерапевтами не народжуються – ними стають. Процес самовдосконалення безперервний і триває протягом усього життя. Сильна особистість психолога, його енергія й ентузіазм, впевненість у собі, гармонійне поєднання професійно важливих і особистісних якостей, віра в справу сприяють позитивному результату діяльності.

КЛЮЧІ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ МАЙСТЕРНОСТІ ПСИХОЛОГА

«Любов до ближнього» вимагає навичок і практики.

Хелена Корнеліус

В основу практикуму покладено ключові принципи й переконання, ціннісні настанови, формування яких сприяє вдосконаленню особистості майбутнього психолога.

1. Фокус уваги на цінностях. «Зосереджуй увагу на важливому!». Усвідомлення життєвих цінностей і цінностей професії.

У житті більшості людей наступає момент, коли шукають відповіді на глибинні запитання: «Що для мене є цінним?», «Який сенс моєї діяльності?», «Заради чого всі зусилля?», «Як бути в гармонії з собою?», «Як жити в гармонії з собою і з закономірностями Всесвіту?».

Цінності не мають ціни, це найважливіше і найдорожче у житті, чесність, духовність, свобода, мир, незалежність, справедливість, відповідальність, добрі стосунки, добробут, благополуччя тощо. У цінностях відображається розуміння людиною дійсності, переконання щодо довкілля й самого себе, вони становлять глибинний рівень, який структурує досвід людини як особистості, визначає її культуру, якість життя та професійної діяльності. Саме цінності, переконання, внутрішні настанови слугують орієнтирами, визначаючи напрям руху у життєвому

просторі, допомагають пам'ятати про пріоритети, зосереджуватися на найважливішому, досягати бажаного. Вони визначають характер вчинків та діяльності особистості, саме від них залежить те, який зміст надаємо подіям і як емоційно реагуємо на них, як поступаємо у різних ситуаціях, ухвалюємо те чи інше рішення [26, с. 55]. Значущості надаємо тим подіям, які відповідають цінностям, підтверджують погляди і переконання, схильні не брати до уваги ті факти, які їм суперечать.

Свідомо чи несвідомо організовуємо своє життя, здійснюємо повсякденний вибір, докладаємо зусилля, час, фінанси в такий спосіб, щоб у житті мати те, що відповідає нашим цінностям. Уміння вибирати найбільш значуще й оминати несуттєве позбавляє від багатьох, не вартих уваги проблем.

Лише усвідомлюючи та шануючи власні цінності, – розуміємо і визнаємо унікальність внутрішнього світу і цінності інших людей.

Цінності професії психолога:

– *високий рівень мотивації до професії, спрямованість на допомогу клієнту.* Якщо людина прийшла в психологію для розв'язання власних психологічних проблем (егоцентрична мотивація), то вона не тільки не зможе зрозуміти труднощі клієнта, а й переноситиме на нього власні;

– *віра в людей, позитивна установка щодо них* (Р. Мей, L. Brammer), віра у здатність клієнта долати життєві труднощі (В. Панок, Н. Чепелєва), до позитивних змін і розвитку;

– *уміння зберігати таємницю;*

– *прогресивні уявлення про етичні цінності;*

– *готовність до співпраці та спрямованість на позитивний результат діяльності.*

Коли в основу взаємодії співрозмовників покладено духовні й загальнолюдські цінності, – між ними налагоджується порозуміння, згода і гармонія. Саме така взаємодія є позитивною. Вона базується на толерантності, повазі, розумінні, довірі, співчутті, чуйності, щирості й любові. Уміння психолога налагоджувати позитивну взаємодію з клієнтами, аудиторією, колегами є фундаментом досягнення позитивних результатів у різних видах діяльності.

2. Відповідальність. *«Все починай із себе!».* В основі діяльності психолога – високий рівень особистісної відповідальності, інтернальність (внутрішній локус контролю), усвідомлення меж власної компетентності, уміння розподіляти відповідальність з клієнтом, самостійність в ухваленні рішень.

Кожен з нас творить власне життя і є відповідальним за свої думки, емоційне реагування, вчинки, поведінку, стосунки, благополуччя, життя загалом. Скаржитися на життя і покладати відповідальність за свої промахи на ситуацію або інших людей, звинувачувати їх у труднощах означає нічого не робити самим, бути безпорадними жертвами обставин. Завжди маємо вибір: про що думати або не думати, переживати ту чи іншу емоцію, творити чи руйнувати, розвиватися чи деградувати, бути щасливими чи нещасливими.

Коли відчуваємо себе відповідальними, усвідомлюючи при цьому, що не можемо задовольняти свої потреби за рахунок інших [33, с. 58], свідомо щось робимо для покращення різних сфер життя, тоді й відбуваються позитивні зміни. Недотримання принципу відповідального ставлення до життя, стосунків загрожує неприємними несподіванками, які, з великою ймовірністю, спричиняють дистрес.

Екологію спілкування забезпечують усі учасники взаємодії і відповідальність за її результат розподіляється також між ними. Адекватно оцінюючи ситуацію і взявши персональну відповідальність за те, що відбувається, є можливість вирішити її без звинувачення, образ і агресії, знайти прийнятний для усіх спосіб вирішення ситуації.

Метафорично життя можна уявити ніби біле полотно, на якому різнобарвними фарбами творимо власний шедевр. Якою буде наприкінці ця картина залежить від самої людини. Кожен з нас наділений можливостями стати художником, тобто господарем і розпорядником свого життя.

3. Позитивне налаштування щодо себе, інших людей, Світу. Основою позитивного налаштування є життєва позиція особистості *«Я – в порядку, інші – в порядку»* (Т. Харріс), уміння зберігати / підтримувати внутрішній стан рівноваги і емоційного благополуччя.

Світ навколо нас є таким, яким є. Значно важливіше для нас самих те, як ми цей світ сприймаємо, які думки й емоції переважають: позитивні чи негативні. Людина створює навколо себе сприятливий для взаємодії й взаєморозуміння простір, ніби випромінює позитив тоді, коли перебуває сама у стані внутрішнього психологічного благополуччя. Само по собі ставлення до клієнтів з повагою, як до цілісної і дієздатної особистості незалежно від історії його життя, розкриває його силу і найкращі якості, з великою ймовірністю викликає позитивний відгук з його боку.

Адже, стосунки ніби дзеркало,– співрозмовники схильні автоматично, підсвідомо віддзеркалювати емоції один одного, стиль поведінки під час взаємодії. А це впливає на комунікацію, переговори та вирішення професійних завдань, призводить до певних результатів взаємодії: приємних чи не дуже.

Позитивно налаштовані люди психологічно адаптовані, цінують добрі стосунки, будують їх на партнерських засадах та позитивних емоціях, вважають інших здібними і упевнені, що вони володіють всіма можливостями досягати добрих результатів. Саме тому люди, які працюють над поліпшенням свого життя і діяльності, використовують практики позитивного налаштування до людей, ситуацій, довкілля.

4. Усвідомленість життя, процесу взаємодії, визнання реальності. *«Спостерігаю, чую, відчуваю, осмислюю, роблю висновки…».* Із зовнішнього і внутрішнього світу особистості в мозок постійно надходить інформація. Принцип усвідомленості полягає в присутності «тут і тепер», спостережливості до того, що відбувається усередині себе і навколо. Усвідомлено взаємодіяти означає: зосередженість на цьому процесі, уважність до співрозмовника, його емоційного стану й потреб, уважне слухання, щире і конкретне висловлення своїх думок, осмислені дії.

Застосування принципу реальності у житті означає просто спостерігати і визнавати реальність, життєві обставини, себе, відмінності між людьми замість оцінювання й засудження. Адже кожна людина є особливою і своєрідною, зі своїми поглядами на життя, цінностями і переконаннями, культурою, вихованням, характером, здібностями, життєвим досвідом тощо.

Визнання реальності («Те, що є, – є»), об'єктивність сприйняття:

– сприймати реальність об'єктивно, такою, яка вона є, а не такою, якою її хочеться бачити, наповнюючи своїми очікуваннями, страхами, фантазіями та нездійсненними мріями;

– адекватно оцінювати існуючу ситуацію, опираючись на об'єктивні дані й факти; розуміти різницю між власним поглядом на світ, своїми припущеннями та реальністю. Наслідками неадекватного сприйняття комунікативної ситуації, хибних узагальнень, помилкових суджень є бар'єри, проблеми та труднощі у стосунках;

– сприймати життєві обставини, не шкодуючи про розбіжності бажаного і реального, а змінювати щось на краще;

– визнавати власні достоїнства і недоліки;

– толерантно сприймати інших людей з їхніми чеснотами і недоліками, розуміючи унікальність внутрішнього світу кожного; надавати можливість співрозмовнику «бути собою», не пропускаючи через призму власного досвіду, цінностей і поглядів. Саме розуміння відмінностей і визнання їх цінності, відсутність упереджень є основою толерантного сприйняття поваги до них.

Не варто порівнювати людей між собою, а просто сприймати їх такими, які вони є, без оцінювання і засудження. І не потрібно намагатися їх змінювати, контролювати і допомагати, якщо про це не просять. Та й неможливо перетворити співрозмовника в когось іншого, хто відповідає нашим очікуванням. Цінним подарунком для нього є створення простору, в якому безпечно «бути собою».

5. Асертивність, відчуття міри і такту. *«Золота середина у всьому!!!»* Інтуїтивно більшість людей відчувають «золоту середину» у поведінці, яка забезпечує найбільш сприятливу атмосферу в комунікативних ситуаціях, баланс у стосунках. Емоційні крайнощі: як бурхливі, некеровані переживання, так і байдужість, відсутність емоцій – створюють дискомфорт у спілкуванні. «Золотою серединою» між агресивною і пасивною є асертивна поведінка. Асертивна особистість завжди відчуває, коли її поведінка буде недоречною, і може

утримати себе від некерованого сплеску емоцій, бере на себе відповідальність за власний емоційний стан. За своєю суттю асертивність – це філософія особистої відповідальності.

Однією з важливих ознак асертивності є уміння вибудовувати здорові психологічні кордони і захищати їх. «Я не зобов'язаний відповідати твоїм очікуванням, а ти – моїм. Ми – партнери». Людина переживає більше позитивних емоцій у житті ніж негативних, почуває себе більш комфортно і впевнено у спілкуванні, коли вміє відстоювати свою думку, регулювати межу втручання у власний внутрішній світ, захищати себе від впливу некоректних думок і бажань, приниження, маніпулювання з боку інших людей. Без нормального функціонування кордонів люди відчувають труднощі в повсякденному житті, у стосунках.

6. Управління власними емоціями та думками. *«Хто ким керує: ви емоціями чи вони вами?».* На жаль, природа не забезпечила нас особливою кнопкою, що дозволяє відключати емоції у тих ситуаціях, коли не хочемо їх переживати. Водночас існує чимало способів, за допомогою яких можемо давати вихід негативним емоціям, зберігати душевну рівновагу, підтримувати позитивне налаштування тощо. Для того, щоб працювати психологом потрібно навчитися управляти собою, зберігати внутрішню рівновагу й позитивне налаштування до співрозмовника незалежно від того, що відбувається усередині чи зовні; бути витриманим, толерантним до невизначеності; виважено сприймати спонтанність та непередбачуваність життя тощо.

На одну і ту саму ситуацію в людей виникають різні емоційні реакції, оскільки їхні думки про неї різняться. Думки і емоції нероздільно взаємопов'язані і постійно впливають один на одного. Механізм простий: те, що людина думає про якусь подію, безпосередньо впливає на емоції, що переживає з цього приводу. Є такий вислів «Якщо хочеш управляти власними емоціями – керуй своїми думками!». Вміння розрізняти ірраціональні думки і замінювати їх раціональними додає упевненості, сприяє комфорту та налагодженню добрих взаємин.

7. Відкритість змінам. *«Зміни не тільки можливі, а й неминучі. Люди змінюються»* (М. Еріксон) [1, 139–155]. Внутріш-

ній світ особистості й зовнішній світ постійно змінюються. Хочеться цього чи ні, а зміни є супутниками життя, відбуваються безперервно, – змінюються часи, обставини, вік людей, досвід, усе змінюється. Усе змінюється, але ніщо не щезає безслідно (Овідій). Переконання про те, що люди не змінюються, є хибним і перешкоджає особистісному зростанню. Для прикладу, людина стає впевненою, рішучою й вольовою, коли має мрію і робить все для її здійснення.

Початок нових справ, досягнення бажаного або вирішення життєвих завдань пов'язано з внесенням змін, навіть, з ризиком. Часто бажання щось змінити на краще супроводжується страхом, що не вийде. Виникнення відчуття невпевненості, тривоги у незнайомих ситуаціях, умовах невизначеності є абсолютно нормальним. З іншого боку, постійний страх невідомого, тривога про те, що може щось статися; боязнь припуститися помилки з'їдають позитивні емоції, зачиняють двері до позитивних змін. Чим більше боїмося помилитися, тим більше ймовірність, що так і буде; що очікуємо від довкілля в наших думках, почуттях, фантазіях, мріях, то й має шанс втілення.

Можна боятися змін, сумніватися, але все одно вони будуть відбуватися. Будучи психологічно готовими до несподіваних поворотів подій, тим самим налаштовуємося бути гнучкими у реагуванні на зовнішні зміни. Довіра до процесу життя, його проживання без очікування неприємностей; визнання подій, що відбуваються, внутрішні установки на кшталт «Усе, що відбувається, – на краще», «Усе, що відбувається, має сенс і є закономірним», «Усе відбувається своєчасно і тоді, коли потрібно»; уміння отримувати досвід з ситуацій, що трапляються, «вчитися на помилках», причому не тільки на своїх,– дає відчуття безпеки, підтримки, впевненості, послаблює неприємні переживання. Завдяки змінам відбувається набуття досвіду, розвиток, вдосконалення особистості.

8. Магнетизм особистості. *«Магнетизм – це сила..!»* Специфіка діяльності психолога полягає в тому, що саме його особистісні якості, енергетика, харизма, імідж, стиль роботи, чарівність і навіть артистичність визначають вплив на клієнта, групу та результат діяльності.

Характеристики особистості, до якої ніби до магніта, тягнуться люди такі:

- привітність, вітальність;
- особиста чарівність, неординарність;
- оптимізм, здатність до зарядження енергією інших людей, натхнення їх на певні дії і вчинки;
- упевнена манера поведінки, здатність володіти собою і ситуацією;
- новизна ідей;
- незалежність і самостійність у рішеннях і вчинках;
- позитивне сприйняття, захоплення з боку інших людей;
- емоційна привабливість для людей;
- добрі риторичні здібності, вміння висловлюватися точно й лаконічно та ін.

9. Позитивна взаємодія. *«Виграти може кожен!»* (Х. Корнеліус). Спрямованість на співпрацю і взаємовиграшний результат, пошук згоди й порозуміння у різних комунікативних ситуаціях, зокрема, конфліктних; персональна відповідальність кожного учасника взаємодії за її перебіг і результат, гнучкість поведінки дають змогу налагоджувати й підтримувати продуктивні взаємини.

Уміння позитивно взаємодіяти – це мистецтво слухати і чути, бачити і відчувати, розуміти співрозмовника і доносити до нього свої думки, конструктивно вирішувати комунікативні завдання, досягати позитивних результатів в сумісній діяльності.

Позитивна взаємодія передбачає самоповагу, шанобливе й неупереджене ставлення до співрозмовника. Це позиція достойної людини, яка поважає себе і визнає гідність інших, прихильно ставиться до себе і до довкілля, цінує добрі стосунки, налагоджує їх на партнерських засадах і позитивних емоціях; вважає інших здібними й упевнена, що вони володіють всіма можливостями досягати добрих результатів.

10. Вдячність. *«Фортуна на боці тих, хто вміє бути вдячним».* Почуття подяки має велику силу творити і змінювати життя на краще, поліпшувати стосунки. Вміння знаходити позитивні моменти навіть у складних ситуаціях; радіти простим речам, цінувати те, що є, і бути вдячними долі навіть за найменші подарунки й досягнення є основою благополуччя, при-

хильності долі. По-справжньому щасливі й самодостатні люди є вдячними. Це так просто і так складно водночас.

Вправа «Піца» (для індивідуальної роботи).

Візьміть аркуш паперу і намалюйте велике коло. Розділіть його ніби піцу на 10 частин Кожен відрізок-радіус, що йде від центру до кола, є шкалою від нуля до десяти. Намалюйте в центрі кола нуль, а зовні – 10. Підпишіть кожен відрізок такими назвами: цінності, відповідальність, позитивна налаштованість, усвідомленість, асертивність, відкритість до змін, магнетизм, позитивна взаємодія, вдячність.

Оцініть кожну з якостей на теперішній момент життя за десятибальною шкалою і поставте крапку у відповідному місці: 0 балів – якість абсолютно не розвинена; 10 балів – максимально можлива оцінка, найвищий рівень розвитку якості. З'єднаєте крапки між собою однією лінією.

Тепер прислухайтеся до себе і, не кваплячись, поставте плюсики в тих місцях на відрізках, де ви би хотіли опинитися. Об'єктивно оцінивши свої якості на теперішній момент і визначивши перспективу їх розвитку, дайте письмову відповідь на запитання.

Що вам може заважати /допомагати рухатися від крапки до плюсика? Опишіть можливі зовнішні обставини та внутрішні причини. Ця діаграма буде корисною у подальшій роботі над собою. Періодично будете нею користуватися, а наприкінці курсу знову зробите цю вправу, щоб побачити зміни, які відбулися.

САМООЦІНКА УМІНЬ УПРАВЛЯТИ СОБОЮ І НАЛАГОДЖУВАТИ ПОЗИТИВНУ ВЗАЄМОДІЮ

Скажіть, будь ласка, куди мені звідси йти?
– А куди ти хочеш потрапити? – запитав Кіт.
– Мені все одно... – відповіла Аліса.
– Тоді все одно куди йти, – сказав Кіт.
– Тільки б потрапити абикуди, – пояснила Аліса.
– Кудись ти обов'язково потрапиш, – сказав Кіт. Потрібно тільки достатньо довго йти.

Л. Керолл «Аліса в Країні Чудес»

Мета: самооцінка умінь налагоджувати позитивну взаємодію, підсилення мотивації до самовдосконалення.

Ресурси: бланк самооцінки умінь управляти собою та налагоджувати позитивну взаємодію.

Опис. Кожний студент отримує бланк самооцінки.

Інструкція. У бланку самооцінки наведено пари протилежних тверджень, які відображають різні аспекти вашого життя й ставлення до них, особливості поведінки. Спочатку з пари тверджень виберіть те, яке відповідає вашим поглядам або поведінці. Якщо підходить вислів зліва від оціночної шкали, то використовуйте цифри «–2» або «–1». Для висловлювання справа слугують цифри «2» або «1». Значення «–2» чи «2» вибираються, якщо оцінюване висловлення виражено сильно. Якщо це висловлювання виражено слабо (слабкіше), то вибирається значення «–1» або «1». У випадку, коли жодна з альтернатив вам не підходить, а підходить щось середнє між ними – вибирається значення «0». Аналогічно оцініть усі решта парні висловлювання, поставши позначки навпроти балів, які відповідають вашому вибору.

	Шкала оцінок					
	-2	**-1**	**0**	**1**	**2**	
Вважаєте, що тепер такі часи, що людям довіряти не можна, кожен – сам за себе; треба боротися, щоб вижити						Думаєте, що хороших і цікавих людей, яким можна довіряти, – більшість
Гадаєте, що труднощі у спілкуванні виникають через інших людей або несприятливі обставини						Переконані, що процес і результат взаємодії більшою мірою залежить від вас, ваших рис характеру, умінь домовлятися тощо
Критично ставитеся до почутого або побаченого; часто подумки оцінюєте, критикуєте інших людей, засуджуєте їхні вчинки						Спостерігаєте за людьми, їхньою поведінкою без оцінки, засудження, критики
Виправдовуєте себе, якщо припустилися помилки або щось не вийшло						Умієте визнавати свої помилки, просити вибачення, адже «не помиляється лише той, хто нічого не робить», намагаєтеся виправити їх, робите корисні висновки
Якщо інша людина поступила не так, як ви від неї очікували, це викликає у вас негативні емоції (образа, злість тощо)						Сприймаєте інших людей такими, які вони є: з перевагами і недоліками. Не вимагаєте від них поведінки, яка відповідає вашим очікуванням

Схильні уникати контактів з людьми, чесних і відвертих стосунків						Виявляєте активність, щоб налагодити контакт з співрозмовником; намагаєтеся зацікавити його, знайти «спільну мову»; створити комфортну атмосферу контакту
Якщо хтось думає по іншому, не так як ви, це порушує вашу рівновагу						Відкриті й толерантні до тих поглядів і думок, які відрізняються від власних. Умієте коректно, спокійно і аргументовано висловлювати власні міркування та ідеї, не заперечуючи думок інших
Під час спілкування думаєте переважно про щось своє або про те, що сказати співрозмовнику						Під час спілкування повністю зосереджені на тому, що і як говорить співрозмовник
Не берете до уваги емоційний стан співрозмовника, вас не цікавлять його потреби						Розумієте емоції співрозмовника, аналізуєте причини їх виникнення; намагаєтеся визначити його потреби
Часто перебиваєте співрозмовника						Умієте слухати уважно, з повагою. Дотримуєтеся балансу між «говорити самому» і «чути іншого»
На критичні зауваження реагуєте бурхливо: нападаєте, виправдовуєтеся або ж ображаєтеся						На критичні зауваження реагуєте спокійно: уважно слухаєте, ставите уточнюючі запитання, з'ясовуєте суть, пропонуєте вихід
У конфліктних ситуаціях підвищуєте тон голосу, виправдовуєтеся або звинувачуєте співрозмовника, ображаєте його словами чи діями						Коли емоції переповнюють вас, вмієте сказати собі «Стоп», витримати паузу, щоб дати собі час подумати, перш ніж говорити чи діяти; лише потім з'ясовуєте ситуацію і шукаєте вихід
Відзеркалюєте негативні емоції співрозмовника: якщо він підвищує тон голосу, намагається образити вас, ви робите те саме у відповідь						Умієте нейтралізувати негативні емоції співрозмовника: даєте змогу йому виговоритися, «випустити пар», зберігаючи при цьому позитивне налаштування і повагу до нього
Під час конфлікту намагаєтеся довести свою правоту						У конфліктних ситуаціях намагаєтеся разом з співрозмовником знайти взаємоприйнятне рішення
Ви можете довго ображатися, не розмовляти, уникати іншої людини через якесь непорозуміння						Коли так сталося, що виникло непорозуміння між вами та іншою людиною, ви робите «крок назустріч», ініціюєте обговорення ситуації

Після неприємної розмови у вас залишається «емоційний осад», образа на співрозмовника						Вмієте швидко позбутися емоційного напруження після неприємної розмови, проаналізувавши ситуацію і пробачивши
Після спілкування з вами емоційний стан співрозмовника може погіршитися						Вмієте надати співрозмовнику емоційну підтримку так, що він відчуває полегшення
Соромитесь про щось запитувати співрозмовника (для прояснення ситуації, розуміння його емоційного стану / потреб та ін), намагаєтеся самі здогадатися, припустити						Якщо чогось не знаєте або ж не розумієте, сміливо про це запитуєте
Вважаєте, що інші мають самі здогадуватися про те, що ви хочете, чого очікуєте від їхньої поведінки						Відверто говорите про свої бажання, очікування, не розраховуючи на те, що партнер сам здогадається. Можете попросити його про щось, не відчуваючи себе при цьому винним або приниженим
Вам важко відмовити, коли вас про щось просять						Коли не можете виконати прохання, вмієте коректно відмовити. Так само спокійно сприймаєте відмову співрозмовника, розуміючи, що в нього можуть бути свої пріоритети та життєві завдання
Якщо стан пригнічений, то це надовго						Вмієте самі собі підняти настрій: знаходити позитивні моменти у тому, що відбулося; радіти простим речам, цінувати те, що є, і бути вдячними долі навіть за найменші подарунки

Оцінка результатів. Чи більше позитивних балів ви набрали, тим краще володієте собою і налагоджуєте позитивну взаємодію.

Обговорення, зворотна комунікація

Легко чи важко було себе оцінити?

Що нового довідались для себе чи про себе?

Коментар. Проаналізуйте отриманий результат і подумайте над способами вдосконалення умінь, з яких у вас найнижчі бали. Якщо насправді хочете набути нових умінь, яких

не маєте, – почніть робити те, чого до сих пір не робили, – експериментуйте, поводьтеся в житті відповідно до нових завдань, шукайте кращі варіанти поведінки.

Досвіду позитивної взаємодії набуваємо під час безпосередньої комунікації з іншими людьми. Комунікативні й емоційні уміння розвиваються й вдосконалюються протягом життя!

РЕФЛЕКСІЯ «ТУТ І ТЕПЕР»

Тепер охоплює все, що існує: минулого вже немає, а майбутнього ще немає.

Мета: ознайомити з суттю процесу рефлексії, підсумувати результати заняття.

Опис. Запропонуйте студентам описати свої переживання, почуття, думки, що виникали у процесі групової роботи. Можна запропонувати відповісти на такі запитання (за вибором):

Як почуваєтеся зараз?

Що нового про себе дізналися під час заняття?

Що нового довідалися про інших?

Що було найбільш важливим для вас на занятті? Що було легким, а що виявилось складним?

Що хотіли б змінити в собі за підсумками роботи в групі? Яким чином?

Що хотілося б обговорити чи уточнити додатково?

Що з отриманого на тренінгу будете використовувати в майбутній діяльності?

Після того, як цю процедуру виконано, викладач розтлумачує поняття «рефлексія» і пояснює необхідність її включення до практикуму.

> **Рефлексія** (від лат. reflexio – *відображення, звернення назад*) – процес самоаналізу й самопізнання: роздуми про себе, осмислення власних дій та їх закономірностей, аналіз власних думок і переживань; усвідомлення того, як мене сприймають інші.

Рефлексія – це інтелектуальний процес, ніби внутрішнє розслідування, під час якого людина, спостерігаючи за власними думками, почуттями, емоціями, діями, критично їх осмислює. Рефлексуючи, людина здобуває нове знання,

досвід, зокрема, емоційний. При розвиненій рефлексії людині легше управляти собою, бути у злагоді, вирішувати життєві завдання.

Види рефлексії у процесі навчання:

а) рефлексія стосовно зворотного зв'язку від інших учасників після виконання спільної роботи (поглиблює розуміння власних дій);

б) рефлексія після завершення певних групових дій: наприкінці рольових ігор або вправ учасники обмірковують свою поведінку, висловлюють враження, формулюють висновки («Я задоволений своїми діями... У цій галузі я хотів би вивчити/ опанувати... Наступного разу я зроблю це по-іншому...»);

в) рефлексія на самоті: іноді корисно, щоб учасники обміркували навчальний досвід і доходили висновків, не обговорюючи з іншими;

г) рефлексія власного розвитку: учасники намагаються зіставити свою поведінку в навчальній ситуації і свій особистісний розвиток. Вони міркують про те, що думали, відчували або робили за певної ситуації, наскільки дотримувалися звичних способів реагування, як часто застосовували нове.

Вміння рефлексувати є важливим для формування професійної майстерності психолога. Тому після виконання деяких вправ, наприкінці кожного заняття і курсу викладач використовує рефлексивні запитання.

МОТИВУЮЧИЙ КОНТРОЛЬ

1. Для чого ми ухвалили норми взаємодії на заняттях?

2. Назвіть норми взаємодії, які, на ваш погляд, є найбільш важливими у майбутній професійній діяльності. Обґрунтуйте свою відповідь.

3. Перелічіть основні види діяльності психолога.

4. Поясність, що означає вислів «Особистість психолога є інструментом його роботи»?

5. Дайте визначення поняття «професійна майстерність психолога».

6. У чому полягає суть особистісної і функціональної готовності психолога до професійної діяльності?

7. Назвіть п'ять особистісних якостей психолога і п'ять професійних умінь.

8. Який зміст ви вкладаєте в поняття «управління собою»? Виберь відповідь або запропонуйте свою.

А) рух у певному напрямі;
Б) ставити цілі та їх досягати;
В) обирати стиль поведінки, тип емоційної реакції залежно від ситуації;
Г) стримувати емоції, не показувати іншим;
Д) контролювати себе.

9. Дайте визначення поняття «позитивна взаємодія».

10. Які твердження про рефлексію є вірними. Виберіть правильні відповіді.

А) це процес пізнання людиною самої себе, власного внутрішнього світу;
Б) це розуміння інших людей в процесі спілкування;
В) це аналіз власних думок і переживань;
Г) вміння рефлексувати і професійна майстерність не мають взаємозв'язку.

Домашнє завдання.

1. Знайти визначення складових моделі ефективного консультанта – психолога (автентичність, конгруентність, асертивність, відкритість власному досвіду, соціальний досвід, розвиток самопізнання, сила особистості та ідентичність, толерантність до невизначеності, прийняття особистої відповідальності, глибина взаємин з іншими людьми, постановка реалістичних цілей, емпатія, харизма тощо), користуючись книгами: «Консультативна психологія», «Психологічний словник-довідник», «Психологічна енциклопедія», «Психологія. Короткий навчальний словник: терміни і поняття», «Словник психологічних термінів», «Психологічний тлумачний словник», «Психологія розвитку: словник-довідник», «Психологія: довідник» та ін. Очевидно, що названі поняття не представлені в джерелах саме в такому трактуванні, тому необхідно представити власне тлумачення. А також подумати над тим, як ті чи інші складові моделі ефективного консультанта впливатимуть на якість професійної діяльності.

2. Життя – найкращий простір для повсякденного тренування професійних умінь. Вам потрібно завести щоденник спостережень, у якому ви будете описувати ваші експерименти та результати щоденних тренувань, виконувати домашні завдання.

Щоденник спостережень за собою – це ваш власний психотерапевт, свідок ваших змін. Він допоможе уважніше стежити за процесами, які з вами відбуваються, і навчитися ними керувати. Згодом, погортавши щоденник, зможете побачити динаміку ваших змін. Це буде стимулом продовжувати самостійно роботу над особистісним зростанням. Крім того, щоденник допомагає виробити звичку до ефективного самоспостереження, яка надасть вам неоціненну допомогу в професійній діяльності.

Заняття 2

ЦІННОСТІ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПСИХОЛОГА

Мета: викликати в учасників інтерес до пізнання внутрішнього світу, допомогти їм визнати унікальність світосприйняття кожної людини; дослідити вплив цінностей, життєвої позиції, переконань щодо себе та оточуючих на емоційний стан, результати професійної діяльності, життя загалом; виявити можливості впливу психолога на мотиваційно-ціннісну сферу клієнта.

Очікувані здобутки студентів: виявлення ієрархії власних цінностей; визначення узагальненого ставлення до світу (за шкалою ставлень), життєвого сценарію (за Т. Харрісом); опанування технікою роботи зі шкідливими думками.

СТРУКТУРА ЗАНЯТТЯ

Зміст діяльності
Вступне слово. Притча про мандрівника
Перевірка домашнього завдання
Сподівання від заняття. «Пісочний годинник»
Основні норми взаємодії (актуалізація)
Внутрішній світ людини
Цінності
Знаходимо цінності
Ставлення до світу
Переконання. «Я – в порядку, інші – в порядку»
Рефлексія «Спогад»
Мотивуючий контроль
Домашнє завдання

ВСТУПНЕ СЛОВО. ПРИТЧА ПРО МАНДРІВНИКА.

Біля воріт міста сидів старий чоловік. До нього підійшов мандрівник. Було видно, що юнак прийшов здалеку.

– Я ніколи не бував у цих місцях. Скажи, дідусю, які люди живуть у цьому місті? – запитав молодий чоловік у старшого.

– А які люди живуть в місті, з якого ти прийшов? – запитав у нього старий.

– Це злі та егоїстичні люди, і я без жалю їх покинув.

– Тут, юначе, ти зустрінеш таких самих.

Через деякий час інший мандрівник запитав старця те саме:

– Скажи, добродію, які люди живуть у цьому місті? Я щойно приїхав і не знаю місцевих звичаїв.

Старий знову відповів запитанням на запитання:

– А що за люди живуть у місті, звідки ти прийшов?

– Це чудові люди, добрі та гостинні. Більшість із них стали моїми друзями і мені було нелегко залишати їх.

– Тут ти знайдеш таких самих.

Купець, який привіз у місто свої товари і чув обидві розмови, з подивом звернувся до старця:

– Як же так? Ти двом людям на одне й те саме запитання дав зовсім різні відповіді...

– У кожного в серці свій світ. Якщо хтось не знайшов нічого доброго там, звідки прийшов, то й тут його не знайде. А в кого були друзі, той і тут без добрих людей не залишиться. Скрізь є і хороші люди, і погані. Кожен знаходить те, що вміє шукати.

Про що ця притча?

Як ви розумієте вислів «Кожен знаходить те, що вміє шукати?».

Який висновок можна зробити з цієї притчі?

ВНУТРІШНІЙ СВІТ ЛЮДИНИ

На землі є тільки одне багатство: любити і бути добрим.
Анжей Мадей

Мета: актуалізація понять «Внутрішній світ людини», «суб'єктивність сприйняття реальності»; усвідомлення відмінностей між реальністю і уявленням реальності («картиною світу»).

Ресурси: бланк з переліком значущих для спілкування цінностей.

Опис.

І. Викладач пропонує студентам продовжити речення: «Внутрішній світ – це…», «Зовнішній світ – це…», «Образ зовнішнього Світу (або Картина Світу) – це…».

Відповіді записує на фліпчарті у три колонки під назвою: «Внутрішній світ», «Зовнішній світ», «Картина світу».

«Внутрішній світ – це…»

_____

_____

_____

«Зовнішній світ – це…»

_____

_____

_____

«Образ зовнішнього Світу (або Картина Світу) – це…».

_____

_____

_____

Обговорення, зворотна комунікація

Що становить внутрішній світ особистості?

Як ви розумієте поняття «зовнішній світ»?

Поясніть, що означає вислів «сприйняття зовнішнього світу є суб'єктивним».

Який взаємозв'язок між внутрішнім світом особистості і сприйняттям зовнішнього світу?

Які є відмінності між поняттями «зовнішній світ» і «образ зовнішнього світу»?

Коментар. Що ж таке внутрішній, або духовний світ особистості? Це власний світ людини, у якому вона зберігає свої емоції, почуття переживання, бажання, думки, задуми та ідеї, фантазії і мрії. Важливою частиною внутрішнього світу є світогляд – погляди на життя, цінності і моральні принципи. Внутрішній світ є надбанням людини, він відображає невидиму оку діяльність душі людини над собою, самовдосконаленням своїх особистісних і духовних якостей. Тому пізнання внутрішнього світу, наведення там порядку не менш важливе, ніж пізнання навколишньої дійсності.

Зовнішній світ просто існує навколо нас і є таким, яким є. Кожна людина має власне бачення, уявлення цього світу, яке не завжди є відображенням реального. Одну і ту ж подію, ситуацію люди сприймають та інтерпретують суб'єктивно, у свій спосіб.

Подивіться на ці картинки. *Що ви бачите?*

Рис. 1. Картинки з подвійним змістом

Переважно від учасників можна почути різні відповіді: молода дама в капелюшку і старша жінка; ваза і два обличчя. Якщо ж придивитеся уважніше, ці картинки містять два зображення водночас. Залежно від деталей, на яких сфокусували погляд, ви побачили ту чи іншу картинку. Так само і в житті, люди фіксують, сприймають і тлумачать події, що відбуваються, посвоєму, в одній і тій самій ситуації звертають увагу на різні нюанси. При чому надають значущості тим подіям, які підтверджують їхні погляди і переконання, та схильні не брати до уваги ті факти, які їм суперечать.

Переконання щодо себе та інших, вірування, внутрішні настанови, цінності (те, що вважаємо важливим, правильним, хорошим або гідним) утворюють ніби фільтри, через які інформація із зовнішнього світу надходить у мозок (наприклад, «людям довіряти не можна», «життя – це боротьба» та ін.). Інформація зі зовнішнього світу, пройшовши крізь фільтр, знаходить відгук у думках і емоціях; визначає, що, як і чому ми робимо або не робимо.

Бачення зовнішнього світу (наша «картина світу») напряму залежить від того, чим ми наповнені всередині. Якщо миру й злагоди немає в душі, миру немає ніде. Будь-які стосунки з іншими – це відображення ваших взаємостосунків з самими собою (Дипак Чопра).

Психолог створює навколо себе комфортний для спілкування, взаємодії і впливу простір тоді, коли сам перебуває у стані внутрішньої рівноваги і психологічного благополуччя. Тому однією з умов ефективної роботи психолога є особиста відкорегованість, відсутність внутрішніх конфліктів. Усвідомлення власних цінностей гармонізує людину.

ЦІННОСТІ

Цінності – це те, що немає ціни.

Мета: актуалізація поняття «Внутрішній світ людини», визначення пріоритетних для позитивної взаємодії цінностей, усвідомлення їх впливу на життя і якість стосунків; усвідомлення можливості реалізації особистісних прагнень засобами професійної діяльності.

Опис. У кожного з нас є щось найважливіше і найдорожче у житті. Це – цінності. До цінностей відносяться чесність, духовність, свобода, мир, незалежність, справедливість, відповідальність, добрі стосунки, добробут, благополуччя тощо. У цінностях відображається розуміння людиною дійсності, переконання щодо довкілля й самого себе (про життя, здоров'я, час, сім'ю, друзів, фінанси, роботу, спорт, харчування тощо). Люди вибудовують своє життя, здійснюють повсякденний вибір; докладають зусилля, час, фінанси, щоб у житті мати те, що відповідає їхнім цінностям.

Викладач просить студентів замислитися над тим, що є найбільш важливим у їхньому житті, за бажанням продовжити речення «В житті я ціную…».

«В житті я ціную…».

_____

_____

_____

Вправа «Цінності» виконується в три етапи. Тепер зосередьте увагу на цінностях, важливих для професійної діяльності, спілкування й взаємодії. Викладач роздає студентам бланки з переліком цінностей.

Інструкція. Спочатку потрібно вибрати сім найбільш значущих цінностей із запропонованих або дописати свої, які не вказані в переліку. Під час роботи можна виправляти відповіді, якщо зміните думку або захочете дописати інші цінності. Кінцевий результат відображатиме вашу реальну позицію.

Потім виберіть три найважливіші для вас цінності.

Наприкінці залишіть одну цінність – найголовнішу.

Орієнтовний перелік цінностей:

1. Міцне здоров'я та високий рівень життєвої енергії.
2. Впевненість.
4. Сприятливі стосунки в колективі, приємний клімат.
5. Кар'єра, просування по службі.
6. Віра, оптимізм.
7. Заняття улюбленою справою, хобі.
8. Самостійність.
9. Творчість.

10. Інтерес до життя, відкритість до нового.
11. Можливість вчитися та самовдосконалюватися.
12. Цікава робота.
13. Матеріальний добробут.
14. Фінансова свобода.
15. Любов.
16. Комфорт.
17. Визнання, повага.
18. Щаслива родина.
19. Порядність.
20. Спілкування.
21.Власний імідж.
22. Престижність.
23. Перспективи.
24. Задоволення від того, чим займаюся.
25. Благополуччя.
Інше _____

Обговорення. Поділіться, будь ласка, своїми враженнями.

Як відбувався процес вибору цінностей (7, 3, 1)?

Легко чи важко здійснили вибір?

Що для вас насправді важливо в цей момент життя?

Назвіть цінність, яка є найголовнішою для вас (студенти відповідають за бажанням і аргументують думку).

У що ви вірите і яким хочете бачити своє життя? Без чого ваше життя буде неповноцінним?

Що таке цінності? Як вони формуються?

Коментар. У кожної людини є власна система цінностей, нею вимірюється якість життя. Те, що ми вважаємо важливим або правильним, хорошим або гідним, впливає на наше життя, формує ставлення до людей і подій і визначає те, якими людьми ми стаємо.

> **Система цінностей** – це сукупність переконань щодо того, яким має бути життя у кращих його проявах. Вони діють як фільтри того, що помічаємо, допускаємо у свідомість; впливають на те, яке пояснення даємо фактам і подіям, які емоції переживаємо.

Визначивши власні цінності, ми виконали важливу роботу. Адже людина, коли усвідомлює та шанує власні ціннос-

ті, тоді вміє визначати пріоритети в житті, приділяти увагу більш важливим речам, розуміти і визнавати цінності інших людей. Мікеланджело запитали, як йому вдається створювати такі прекрасні статуї.

– Це дуже просто, – відповів він. Дивлячись на мармурову брилу, я бачу заховану там скульптуру. Мені залишається лише вивільнити її, прибравши зайве.

Адже розуміння цінностей допомагає зосереджуватися на важливому й відпускати непотрібне *(Г. Елліс)*.

У житті більшості людей наступає момент, коли шукають відповіді на глибинні запитання: *Що для мене є цінним? Який сенс моєї діяльності? Заради чого всі зусилля? Як бути в гармонії з собою? Як жити в гармонії з собою і з закономірностями Всесвіту?*

Вміння налагоджувати контакт, позитивну взаємодію з клієнтами, аудиторією тощо вимагає від психолога толерантності, поваги, розуміння, довіри, співчуття, чуйності, щирості й любові; воно формується на основі цінностей, переконань, життєвої філософії. Це ніби грунт в саду: якщо він родючий, то проросте усе насіння, а якщо ні, тоді не отримаємо навіть сходів. Корисно час від часу переглядати пріоритети, пригадувати цінності *«Що для мене є цінним?», «Що є важливішим у цій ситуації?».*

Якщо в основу життя покладено загальнолюдські й духовні цінності, воно має більше шансів бути благополучним і повноцінним. Уявлення людини про світ, її цінності та переконання відносно стійкі, проте можуть змінюватися при наявності бажання й докладанні цілеспрямованих зусиль.

ЗНАХОДИМО ЦІННОСТІ

Хочеш змінити життя, – зміни свій світогляд!!!

Мета: розвиток умінь бачити цінне у повсякденних речах.

Ресурси: вислови, в яких передані загальнолюдські і духовні цінності. Кожний вислів написаний на окремій картці.

Опис. Викладач пропонує кожному студенту взяти одну (чи декілька) карток, уважно прочитати й визначити приховану у висловах цінність, – накопичену століттями мудрість. Під час виконання вправи викладач виконує роль фасилітатора, тобто

спрямовує, активізує думку студентів, ставить запитання, підказує, коментує, робить висновки, допомагає назвати цінності. Приклади висловів і відповідні ним цінності наведені нижче.

Хто дарує любов, той її отримує (*Бруно Ферреро*)	Любов, справедливість
Правдиво можна бачити тільки серцем. Треба йому більше довіряти (*Бруно Ферреро*)	Уміння сприймати світ серцем. Довіра своїй природі
Любов – це радість від присутності іншої людини (*Анжей Мадей*)	Добрі стосунки
Якщо даватимеш, не очікуючи нічого, отримаєш усе (*Мішель Кваст*)	Щедрість душі, доброта
Ми покликані не до того, щоб бути досконалими, а щоб зростати (*Валеріо Альбісетті*)	Самопізнання, самовдосконалення
Відвага – це не відсутність страху, а здатність діяти, незважаючи на страх (*Браян Кавано*)	Мета у житті, цілеспрямованість, рішучість, наполегливість
Бог нам дає горіхи, але не лущить їх замість нас (*Піно Пелегріно*)	Активність, відповідальність
Вдячність – квітка, яку можна відшукати лише в небагатьох садах (*Гвідо Гезелле*)	Повсякденна вдячність
Мир – це перемога діалогу над силою (*Піно Пелегріно*)	Мир, позитивна взаємодія
За допомогою лагідності можна добитися більше, ніж за допомогою суворості (*Піно Пелегріно*)	Толерантність, тактовність, делікатність, чуйність, турботливість
Щастя залежить не від того, що ззовні нас, а від того, що всередині нашого єства (*Валеріо Альбісетті*)	Внутрішній світ, духовність
Ніщо не обходиться нам так дешево і не цінується так дорого, як ввічливість (*М. Сервантес*)	Вихованість, ввічливість, культура
Дозвольте іншим бути самими собою	Толерантність у взаємостосунках, сприйняття інших людей такими, які вони є: з перевагами і недоліками
Істинна перемога та, коли ніхто не почуває себе переможеним (*Будда*)	Мир, злагода
Щастя на боці тих, хто вміє радіти (*Аристотель*)	Цінувати, радіти і бути вдячними кожному прожитому дню

Обговорення, зворотна комунікація

Легко чи важко було шукати приховані цінності? Поділіться враженнями.

Чого навчилися, виконуючи цю вправу?

Як впливає усвідомлення власних цінностей на перебіг життя?

Як розуміння цінностей клієнта може допомогти психологу у консультуванні?

За яких умов цінності можуть змінитися?

Коментар. Цінності можна вважати вузловим моментом професійної діяльності психолога, вони пов'язані з усвідомленням відповідальності за результати своєї професійної діяльності, визначають вихідні передумови його роботи з людьми. Правильно сформовані ціннісні орієнтації впливають на ставлення до професійних цілей, завдань та вимог, допомагають психологу успішно працювати, допомагати іншим людям, впевнено орієнтуватися в соціумі. Адже будь-яка проблема особистості має свій моральний підтекст. У процесі практичної діяльності психолог допомагає клієнтам найбільше повно виявити їхні цінності, краще зрозуміти наслідки рішень та вчинків для життя і благополуччя близьких клієнту людей, поміркувати над тим, яким чином вони можуть змінити поведінку або навіть самі цінності. Тому психологу необхідно чітко орієнтуватись у своїй системі цінностей і ціннісних орієнтацій.

Орієнтація на пріоритет духовних цінностей визначає гармонію душі самого психолога і позитивно впливає на психічний стан співрозмовника. Коли в основу взаємодії співрозмовників покладено духовні й загальнолюдські цінності, – між ними налагоджується порозуміння, згода і гармонія.

СТАВЛЕННЯ ДО СВІТУ

Я, як й усі, – бачу світ таким, яким хочу бачити, а не таким, яким він є насправді.

Паоло Коельо

Мета: визначення узагальненого ставлення до світу (за шкалою ставлень); дослідження переконань, уявлень, внутрішніх настанов щодо себе та інших людей та їх впливу на внутрішній світ, взаємодію та життя загалом.

Опис.

І. «Продовжити речення». Студентам по черзі пропонується продовживши речення, сказавши перше, що спадає на думку:

Люди – це…Що думаєте про людей загалом?

Моє життя – це… (боротьба, насолода, робота, …).

Любити означає …

Світ навколо мене… (страшний, ворожий, звичайний, добрий, цікавий тощо).

Викладач записує думки студентів щодо кожної позиції, організовує процедуру обговорення та дослідження впливу названих ними переконань на різні сфери життя, взаємостосунки.

Обговорення, зворотна комунікація

Що таке переконання? Як ви взнаєте, що ви в чомусь переконані?

Як вважаєте, звідки беруться переконання?

Як ваші усталені переконання впливають на взаємодію з довкіллям, життя загалом? Які з перелічених вами переконань допомагають \ перешкоджають ефективній професійній діяльності психолога?

Які переконання найбільш характерні для нашої групи? Яких більше – позитивних чи негативних?

Чи можуть переконання обмежувати людину?

Як навчитися думати «правильно», тобто так, щоб налагоджувати позитивні стосунки, відчувати себе щасливою людиною?

Який досвід ви набули, виконуючи цю вправу?

ІІ. «Ставлення до світу». Викладач ознайомлює студентів зі шкалою ставлень до світу, малюючи на фліпчарті (рис. 2): світ страшний – світ ворожий – світ нейтральний – світ добрий – світ цікавий. Далі пропонує студентам подумки визначити, який рівень ставлення є найбільш характерним для них. Ця інформація є особистісною, тому не розголошується.

Розглянемо детальніше, як впливають уявлення про довкілля на внутрішній світ особистості та її життя. Викладач формулює запитання, відповіді студентів узагальнює та систематизує у вигляді схеми. На рис. 2 наведено приклад.

Аналіз потрібно починати з двох нижніх рівнів («Світ страшний», «Світ ворожий») і завершити верхніми («Світ добрий», «Світ цікавий»).

Обговорення, зворотна комунікація

Які думки часто виникають у людини, для якої «Світ страшний, ворожий» («Людям довіряти не можна», «Тепер такі часи, що кожен – сам за себе», «Треба боротися, щоб вижити» і т. д.)

Які емоції переважають у житті людини, яка так думає? (невдоволення, підозрілість і т. д.)

Які риси характеру з часом формуються? (песимізм, самотність, невпевненість та ін.)

Як внутрішні настанови впливають на якість взаємин, здоров'я, ефективність професійної діяльності?

За яких умов людина відчуває себе психологічно благополучною?

Для кого життя є суцільною проблемою, а для кого – цікавою подорожжю?

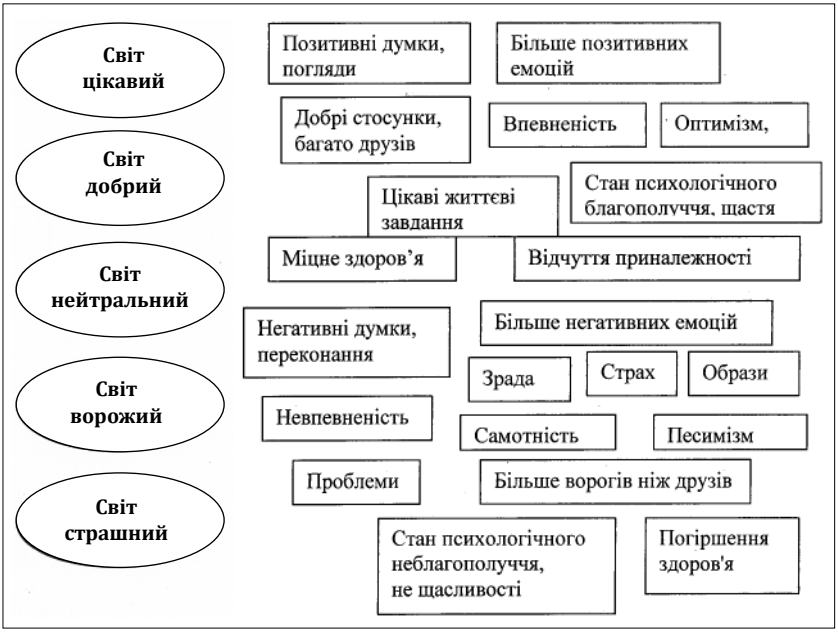

Рис. 2. Ставлення до світу

Коментар. Із виконаних вправ бачимо, що є відмінності в переконаннях кожного з нас, життєвих цінностях, уявленні своєї реальності. Одну і ту ж подію, ситуацію люди сприймають та інтерпретують у свій спосіб, звертають увагу на різні нюанси. Хтось бачить навколо себе більше похмурих облич, з підозрою ставиться до інших людей, очікуючи від них недостойної поведінки, а когось оточують відкриті й радісні люди. В одних життя – це невдачі і розчарування, а інші намагаються знаходити нові можливості, щоб урізноманітнити своє життя.

Переконання

– це певні судження, думки, знання про природу та суспільство, погляди й принципи, сформовані на основі власного життєвого досвіду чи інших, які людина вважає правильними і керується ними в житті;
– упорядкована система поглядів (філософських, естетичних, політичних тощо) і усвідомлених потреб особистості, що спонукає людину діяти згідно з власними ціннісними орієнтаціями;
– тверда впевненість у чомусь, віра в щось.

Переконання про те, що правильно чи помилково, добре чи погано формується з досвідом, починаючи з дитинства. Відповідно до своїх переконань людина ніби створює власні «правила» про те, як треба жити, поводитися в різних ситуаціях, емоційно реагувати, ухвалювати рішення та ін.; формуються очікування щодо поведінки інших людей. Розбіжності у «правилах життя», неспівпадіння поведінки співрозмовника з очікуваною можуть спричиняти неприємні переживання, непорозуміння, суперечки і навіть сварки. Наприклад, дехто вважає, що в житті потрібно бути чесними і прямолінійними, і це для них є цінним. Тому люди, які дотримуються протилежної життєвої позиції, такої як «у житті краще бути дипломатичними», можуть викликати в них роздратування. Це відбувається тому, що людський мозок схильний сприймати власні правила життя як правильні, а відмінні від них, як «неправильні».

Насправді в багатьох ситуаціях не існує єдиної і правильної відповіді. З великою вірогідністю помиляємося, коли щиро сприймаємо свої погляди як абсолютно правильні. Різні думки мають право на існування. Важливо розуміти, що інші люди

не зобов'язані поводитися відповідно до наших очікувань, так само і ми (*Хорхе Букай*). Неможливо вимагати від співрозмовника бути іншим, адже він «подорожує своєю дорогою і зі своєю швидкістю». Якщо ж хочете, щоб інші люди для вас щось зробили, попросіть їх ввічливо, не чекаючи поки вони самі здогадаються. Для діяльності психолога є цінним уміння створити такий комунікативний простір, в якому кожен може бути самим собою. Як не парадоксально, в такій атмосфері здебільшого проявляються й розвиваються найкращі якості особистості.

ПЕРЕКОНАННЯ. «Я – В ПОРЯДКУ, ІНШІ – В ПОРЯДКУ»

Про що ви Думаєте – те і Відчуваєте.
Що Відчуваєте – те і Випромінюєте.
Що Випромінюєте – те й Отримуєте!

Мета: усвідомлення впливу базових життєвих позицій на результати професійної діяльності психолога та якість життя загалом.

Інформація для міні-лекції. ***Теорія Т. Харріса «Я – в порядку, інші – в порядку».*** Спостерігаючи за людиною, ми можемо побачити її реакцію на ситуацію, яка проявляється в поведінці. Про те, що діється у внутрішньому світі, – можемо тільки здогадуватися. Деколи й сама людина не усвідомлює, які процеси відбуваються усередині.

Глибинним утворенням особистості, сформованим ще в ранньому дитинстві, є базові екзистенційні життєві позиції. Вони впливають на світосприйняття, формування більш поверхневих переконань щодо різних сфер життя.

Послідовник Е. Берна Т. Харріс виділив чотири життєвих позиції людини, які визначаються ставленням до себе («У мене – все гаразд», «У мене – не все гаразд») і до світу («Ви – в нормі», «Ви – не в нормі»). Відповідно до цього існує чотири життєві позиції, які відрізняються світосприйняттям та самовідчуттям.

Життєва позиція	Внутрішня настанова	Ставлення до себе	Ставлення до інших
«+ / +»	«Я – хороший, світ – чудовий»	Я – ОК,	Інші – ОК
«– / +»	«Я гірший за інших»	Я – не ОК	Інші – ОК
«+ / –»	«Я кращий за інших»	Я – ОК,	Інші – не ОК
«– / –»	«Я – поганий, світ – жахливий»	Я – не ОК,	Інші – не ОК

Короткий опис сценаріїв

У мене – все гаразд, Ви – в нормі («+ / +»).

Люди, які мають таку життєву позицію, цінують добрі стосунки з іншими людьми, зберігаючи їх протягом років, прислуховуються до їхньої думки. Вважають інших такими ж здібними, як вони самі, й упевнені, що всі люди можуть досягти добрих результатів. Стосунки будують на партнерських засадах і позитивних емоціях. Це позиція достойної людини, яка поважає себе і визнає гідність інших. Загалом вони своїм життям задоволені й радіють тому, що мають. Аналізуючи минуле, зосереджуються на приємних і радісних спогадах. Життєві проблеми вирішують, намагаючись досягати бажаних результатів.

Для людей цієї життєвої позиції характерні: упевненість у собі; чуйність; врівноваженість; адекватна реакція на ситуації; позитивне ставлення до себе й до інших, психологічна адаптованість; довіра до світу та життя.

У мене – не все гаразд, Ви – в нормі («– / +»). Люди цієї життєвої позиції вважають, що в них надто багато недоліків, тому вони приречені програвати і поступатися іншим.

Схильні зосереджуватися на власних слабкостях, недоліках, невдачах, більшість з яких є уявними. Їм бракує упевненості у своїх силах та оптимізму, вони не подобаються самі собі. Часто згадують промахи і зосереджуються на неприємних моментах життя. Невпевненість у собі провокує страх невдачі, який насправді спричиняє реальний провал. У ставленні до інших людей перебільшують їхні достоїнства й успіхи, вважаючи їх більш значущими, талановитими, успішними тощо. Іншими словами, люди позицією «– / +» дивляться на оточення знизу вгору. Сприймають проблеми і труднощі як підтвердження своєї нікчемності та меншовартості.

Характерні якості: недостатня упевненість у собі; недооцінка власної ролі у всьому, що відбувається; схильність до уникання неприємних ситуацій, пригнічення емоцій; низький рівень стресостійкості, викривлене, неадекватне сприйняття реальності.

Вихід: визнати власну цінність, підвищити самооцінку, навчитися заохочувати себе. Цю позицію можна змінити, якщо захотіти.

У мене – все гаразд, Ви – не в нормі («+ / –»). Люди, котрі дотримуються такої життєвої позиції, позитивно ставляться до себе, водночас, постійно підкреслюють значну різницю між собою і тими, хто їх оточує. Вони переконані, що перевершують інших людей у всьому, і прагнуть демонструвати це всім та собі. Навіть деколи принижують їх, щоб довести свою неперевершеність. Думаючи про себе «Я краще, а хто вони такі», проявляють щодо інших злість, гнів, обурення тощо. Для них життя полягає в тому, щоб домагатися того, що хочеться, при цьому не цураючись будь-яких засобів. Якщо щось потрібно від інших, тоді відкрито заявляють, що «ти повинен», натякаючи при цьому на свої особливі заслуги, значущість. Люди з часом втомлюються від приниженого положення й уникають спілкування з ними.

Мають завищену самооцінку, зарозумілі, гордовиті, відчужені; неадекватно сприймають реальність (перебільшують свою роль у роботі), тому внутрішня логіка іноді буває химерною, а їхні дії позбавленими здорового глузду.

Вихід: адекватно оцінювати себе, визнавати гідність інших людей, не порушувати їхні психологічні кордони.

У мене – не все гаразд, Ви – не в нормі *(«– / –»)*. Люди з такою позицією песимістично дивляться на світ, недооцінюють не тільки себе, а й усіх; зазвичай почуваються пригнічено, незадоволені життям, схильні до стресів, налагоджують непродуктивні стосунки.

Чим більше спілкуються, тим більше знаходять в інших людях недоліків. Вважають, що ніхто не може їм допомогти, оскільки інші теж не-ОК. Неадекватне сприйняття реальності, така безвихідна позиція може мати украй негативні наслідки.

Обговорення. Ця інформація дала змогу кожному з вас задуматися над власним життєвим сценарієм.

Яка життєва позиція найкраща для здійснення професійної діяльності психолога?

Як гадаєте, чи можна змінити свій життєвий сценарій? Як це можна зробити?

Чи можливо вплинути на життєвий сценарій іншої людини? Яким чином?

Коментар. Базові життєві позиції зазвичай глибоко приховані, проте вдумливі «розкопки» допомагають винести

їх на поверхню. Люди тяжіють до сценаріїв, сформованих ще в дитинстві; захист вибраної позиції відбувається несвідомо: сама людина не помічає того, що сприймає, і відзначає лише потрібні для самовиправдання аргументи.

Базова життєва позиція сильно впливає на те, як сприймаємо реальність, інтерпретуємо й пам'ятаємо події. Адекватне сприйняття реальності, самовідчуття базового комфорту й довіри характерно лише для життєвої позиції «У мене – все гаразд, Ви – в нормі». При втраті цієї позиції людина відчуває себе слабкою й уразливою. У не-ОК позиціях сприйняття реальності неточне і неповне, ніби через криве дзеркало.

Хоча базові життєві позиції є достатньо стійкими, все ж таки вони можуть змінюватися. Тому так важливо досліджувати свої переконання, винести їх із потаємних куточків душі й з'ясувати, як вони на вас впливають. Початком усвідомлених змін є розуміння власної життєвої позиції. Конструктивна зміна особистісної позиції сприяє змінам у житті.

Це цікаво!!! *Дослідження нейробіології.* Мозок складається з великої кількості нервових клітин, які називаються нейронами. Думки та емоції, які часто повторюються, утворюють мінінейромережу. Іншими словами, якщо ви робите щось знову і знову, наприклад, злитеся або засмучуєтеся день у день, між нейронами утворюється міцний зв'язок. Взаємодіючи між собою, нейрони передають електричні сигнали, таким чином формують пам'ять.

Для закріплення нових переконань щодо себе і світу потрібно створити нові нейронні зв'язки в мозку. Це можливо за умов постійного спостереження за обмежуючими думками і переформулюванням їх у ресурсні в момент виникнення. Ця робота триває до утворення нових нейронних зв'язків у головному мозку. Коли це відбудеться, процес виникнення ресурсних думок буде автоматичним. Піаністові не треба «вирішувати», по якій клавіші ударити, щоб витягнути потрібний звук, танцюристові не треба «роздумувати», яку ногу куди ставити. Вони діють автоматично. Так само стають звичними наші погляди, емоційні реакції, переконання. Але перш ніж нові звички будуть автоматичними, за ними необхідно невпинно спостерігати та якомога частіше вправлятися.

Резинка проти шкідливих думок, переконань, звичок. Визначте шкідливу думку, якої хочете позбутися. Звичайна ре-

зинка допоможе в цьому. Резинку встановлюємо на руку и носимо приблизно три тижні. Кожен раз, коли думки-руйнівники проскакують у вашій мові, відтягуємо резинку й відпускаємо. «Покарати ударом резинки» себе ще недостатньо, потрібно замінити «шкідливе» переконання на корисне.

Звички, від яких варто відмовитися

- Терпіти те, що не подобається.
- Перейматися тим, що скажуть інші.
- Намагатися усе контролювати.
- Пригнічувати емоції і почуття.
- Намагатися сподобатися всім.
- Постійно поспішати.
- Засуджувати себе.
- Боятися зробити помилку.
- Говорити «я не можу» і налаштовувати себе на невдачу.
- Порівнювати себе з іншими.
- Зациклюватися на минулому.
- Думати тільки про майбутнє.
- Скаржитися на життя.
- Ображатися.
- Намагатися бути досконалими.
- Перекладати відповідальність на інших.
- Давати обіцянки, які не в змозі виконати.
- Думати про погане.

РЕФЛЕКСІЯ «СПОГАД»

Мета: запам'ятовування та структурування досвіду, набутого під час заняття.

Опис. Запропонуйте студентам заплющити очі та пригадати все, що вони робили впродовж заняття, у зворотній хронології, починаючи з цього моменту. Намагайтеся пригадати все якомога детальніше, нічого не пояснюючи і не інтерпретуючи. Поділіться своїми враженнями від виконаної роботи.

Рекомендації викладачу. Підведіть підсумки роботи, пригадавши ще раз інформацію, техніки, які відпрацьовувалися протягом заняття, обговоріть коротко, які знання та навички отримали студенти. Також поділіться своїми враженнями, надайте зворотний зв'язок слухачам стосовно їхньої роботи

впродовж заняття. Подякуйте всім і кожному зокрема за конкретні моменти, наприклад, за творчість, почуття гумору, узгодженість дій, взаємопідтримку тощо.

МОТИВУЮЧИЙ КОНТРОЛЬ

1. Поняття «картина світу» людини означає:

А) думка про оточуючих;

Б) система переконань, настанов, цінностей людини;

В) витвір мистецтва.

2. Виберіть три найважливіших чинники, які впливають на формування цінностей і переконань: сімейне виховання, оточення, обставини, засоби масової інформації, самовдосконалення, навчання, успіхи і невдачі, взаємостосунки, спілкування. Аргументуйте думку.

3. Як впливає усвідомлення психологом власних цінностей на професійну діяльність?

4. Як розуміння цінностей клієнта може допомогти психологу у консультуванні?

5. Яке ставлення до світу (за шкалою ставлень) є найоптимальнішим для психолога, допомагає досягти позитивних результатів у роботі?

6. Назвіть життєві позиції (за Е. Берном).

7. Виділяють чотири життєві позиції залежно від…? Що є основою класифікації?

8. Чи правильні твердження? Дайте короткий коментар.

А) Ставлення можна змінити за власним бажанням.

Б) Ставлення може переноситися з одного оточення (робота) на інше (особисте життя).

В) Своє ставлення до співрозмовника ми показуємо виразом обличчя, тоном голосу, а також рухами тіла.

Г) Життєвий досвід не впливає на систему ставлень і переконань людини.

9. Який взаємозв’язок між переконаннями, цінностями особистості та її емоційними реакціями?

10. За яких умов цінності, переконання, внутрішні настанови можуть змінитися?

Домашнє завдання. Написати у щоденнику твір на тему «У житті я ціную…».

Заняття 3

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЯК СКЛАДОВА ПРОФЕСІЙНОЇ МАЙСТЕРНОСТІ ПСИХОЛОГА

Мета: формування позиції особистісної і професійної відповідальності; усвідомлення ступеню відповідальності за свої думки, почуття, поведінку, процес і результат взаємодії, професійної діяльності загалом; осмислення відповідальності як інструменту роботи із клієнтами.

Очікувані здобутки студентів: визначення власного рівня суб'єктивності контролю (за методикою РСК), опанування технікою побудови скульптур «Живі скульптури».

СТРУКТУРА ЗАНЯТТЯ

Зміст діяльності
Вступне слово. Притча «Метелик у долонях»
Перевірка домашнього завдання
Сподівання від заняття. «Пісочний годинник»
Основні норми взаємодії (актуалізація при потребі)
Бути відповідальним
Все починай з себе!
Локус контролю. Соціальна відповідальність
Методика визначення рівня суб'єктивності контролю (РСК)
Творимо скульптури
Відповідальність у професійній діяльності психолога
Рефлексія «Тут і тепер»
Мотивуючий контроль
Домашнє завдання

ПРИТЧА «МЕТЕЛИК У ДОЛОНЯХ»

Давним-давно в старовинному місті жив Майстер, який мав багато учнів. Найталановитіший з них одного разу задумався: «А чи є запитання, на яке наш Майстер не зміг би відповісти?». Він пішов на квітуче поле, спіймав найкрасивішого метелика і заховав його між долонями. Метелик чіплявся лапками за його

руки, і учню було лоскотно. Усміхаючись, він підійшов до Майстра і запитав: «Скажи, який метелик у мене в руках: живий чи мертвий?» Учень міцно тримав метелика у закритих долонях, готуючись стиснути їх заради своєї істини. Не дивлячись на руки учня, Майстер відповів: «Усе в твоїх руках!».

Про що ця притча?

Яке враження справила на вас ця притча?

Ваше життя – у Ваших руках! На щастя, є багато такого, що залежить саме від нас. Кожен у житті робить для себе вибір, причому постійно і в будь-якій ситуації і несе за нього відповідальність. Кожна людина може вибудувати життя згідно з своїми намірами, якщо почувається відповідальною.

БУТИ ВІДПОВІДАЛЬНИМ

Світ справді такий, який він є. І ваша позиція в ньому буде такою, яку ви виберете з того, що пропонує вам світ.

Фріц Перлз

Мета: формування позиції відповідальності, відповідального ставлення до життя, професійної діяльності.

Опис. Запропонуйте студентам завершити речення, довго не розмірковуючи:

*Бути відповідальним для мене означає*_____

Безвідповідальні люди – це _____

Свою відповідальність стосовно інших людей я виявляю через _____

*Бути відповідальним стосовно самого себе – це*_____

*Відповідальність у професійній діяльності означає*_____

Після виконання завдання викладач зачитує початок речення, а студенти почергово завершують його.

Обговорення, зворотна комунікація. Проводиться обговорення в парах і в колі. Ведучий допомагає учасниками прояснити їх точки зору і усвідомити міру своєї відповідальності за свої почуття, думки, вчинки.

Що означає – бути відповідальним?

Що залежить від вас, а що від інших?

Чим різняться позиції «відповідальність за інших» і «відповідальне ставлення до інших»?

При проведенні обговорення можна дати учасникам відчути переваги та недоліки двох позицій: «відповідальність за інших» і «відповідального ставлення до інших». Наведена нижче інформація допоможе зорієнтуватися в цьому питанні.

Коли відчуваю відповідальність за інших Я...	**Коли відповідально ставлюся до інших Я...**
виправляю; захищаю; рятую; контролюю; переймаюся їх почуттями; не зажди уважно слухаю; відчуваю втому, тривогу; ухвалюю рішення за іншу людину, переживаю за результат, боюся помилитися; відчуваю себе маніпулятором, коли говорю, як треба вчинити; думаю, що поведінка людини має відповідати моїм очікуванням	демонструю емпатію (співпереживання, розуміння почуттів); надаю емоційну підтримку; висловлюю турботу; підбадьорюю, заохочую; ділюся міркуваннями; деколи конфліктую; слухаю уважно; відчуваю врівноваженість, свободу, самоцінність; вірю, що моя присутність важлива; вважаю, що кожна доросла людина сама відповідає за себе і за свої вчинки; довіряю і приймаю людей такими, які вони є

Коментар. Є люди відповідальні, є – безвідповідальні. Другі відмовляються від будь-якої відповідальності, вони впевнені, що хтось зобов'язаний про них піклуватися і вирішувати їхні проблеми. Якщо людина не бере відповідальність за своє життя, тоді нею керують обставини або хтось інший.

Психологічною основою відповідальності людини є її авторська позиція, – переконання в тому, що події, які відбуваються у житті, залежать насамперед від неї самої та її дій, а не від зовнішніх обставин. Коли говоримо собі, що «я можу», «я повинен» виконати свої зобов'язання, «я відповідаю» за наслідки своїх дій, «я керую цим, я вирішую, як зробити, скільки часу приділити» – тоді самі створюємо своє життя. Кожен з нас відповідальний як за дії, так і за відмову від дій. Відповідальний, передусім. перед самим собою.

Існує старовинне правило: інженер, який побудував міст, має вистояти під ним, поки їде перший поїзд. Це називається «відповідальність за результат».

Чим більше людина може (готова) взяти на себе відповідальність і впевнено з нею впоратися, тим більше їй властива відповідальність як особистісна риса.

Відповідальність не є вантажем. Звалювати на себе всю відповідальність так само безглуздо, як втікати від відповідальності або перекладати її на оточуючих. Оскільки ми відповідаємо тільки за своє життя, вчинки, за свої почуття. Винятком є відповідальність за дітей – до тих пір, поки вони не виросли. Але ніхто з нас не відповідає за те, який вибір роблять інші люди, за те, що вони відчувають і переживають.

Не приймати рішення і не робити вибір – це теж рішення та вибір. Якщо ж ви не готові або не знаєте, як бути відповідальним в якийсь конкретний момент – не поспішайте віддавати її комусь. Нехай вона почекає, поки ви підготуєтеся, щоб її взяти.

Відповідальності можна і потрібно вчитися. Вона вдосконалюється як будь-яка інша життєва навичка.

Відчуття персональної відповідальності за поведінку, думки, власний стан (фізичний і душевний), події, що відбуваються, готовність взяти на себе відповідальність за процес, свої дії та результат є передумовами бажаних досягнень у різних сферах життя.

ВСЕ ПОЧИНАЙ З СЕБЕ!

Життя є у наших руках. І нам вирішувати, що з ним робити.
Піно Пелегріно

Мета: усвідомлення ступеню власної відповідальності за свої думки, почуття, поведінку, процес і результат взаємодії.

Опис. Спина до спини. Партнери стають спина до спини. Їхнє завдання – не розриваючи контакту в ділянці лопаток і не торкаючись один одного руками, спочатку одночасно присісти, а потім встати на ноги. Хтось із партнерів, можливо, буде домагатися звалити на себе ще й вагу іншого, ніби допомагаючи йому, а насправді – відчайдушно заважаючи йому стояти на власних ногах. Хтось, навпаки, сам з бажанням вляжеться на спину партнера і передасть йому тим самим всю повноту відповідальності за обидва життя. Можливі й інші варіанти. Парт-

нери, обговоривши труднощі, мають навчитися разом сідати і вставати. Важливо, щоб тіло вловило та запам'ятало баланс між взаємодією з іншою людиною і власною самостійною рівновагою. Якщо партнери зможуть без зусиль сідати-вставати, тоді вони отримали досвід партнерського розподілу відповідальності. До відома, це таке положення тіла для кожного з них, при якому вони зможуть втриматися на ногах навіть у тому випадку, якщо партнер ненароком підведе. Людина повинна у житті міцно стояти на власних ногах, – ніхто не може довго тягнути на собі іншого, не ставши калікою або не покалічивши того, кого він тягне (самостійність – це здатність стояти на своїх ногах у будь-яких ситуаціях).

Зробіть вправу в розслабленому стані. А тепер – з іншими партнерами.

Носок до носка. Студенти стоять обличчям один до одного, носок до носка, тримаючись обома руками (права рука – у лівій руці партнера, ліва – у правій). Відхиляючись один від одного, вони знаходять баланс. Зберігаючи його, поволі сідають, потім поволі встають. Весь час їх руки повинні залишатися натягнутими.

Гойдалка. Позиція – як у попередній вправі. Один сідає, а інший продовжує стояти, підтримуючи вагу свого партнера. Зберігаючи натягнення, учасники міняються ролями, створюючи ефект гойдалок. Опора завжди передує руху.

Обговорення, зворотна комунікація

Ваші враження від виконання руханок?

Кому вдалося тримати рівновагу, баланс, виконуючи вправу? Поділіться досвідом.

Чи є такі, кому не вдалося виконати вправу? Які труднощі виникли?

Легко/важко довіряти свою вагу іншим людям?

Що таке відповідальність? Як розподіляється відповідальність у процесі взаємодії?

Хто несе відповідальність за результат взаємодії? Кого звинувачуєте у тому, що відбулося?

У процесі обговорення викладач допомагає студентам усвідомити, що екологію спілкування забезпечують усі учасники взаємодії, відповідальність за його процес і результат

(а також за свої думки, почуття, поведінку) також розподіляється між ними.

Коментар. Відповідальність особистості – це внутрішня позиція свідомого проживання людиною власного життя, яка передбачає її готовність відповідати за наслідки власних дій, виборів, рішень. Почуття відповідальності пов'язано з взятими на себе зобов'язаннями і, якщо вони не виконані, готовність визнати помилку й відшкодувати завдані збитки; вчинити ті дії, які потрібні для виправлення помилки. Запитайте себе: «Що не вдалося? Чому? Як виправити становище? Як можна зробити краще наступного разу?». Сприймайте спокійно власні помилки, адже «не помиляється лише той, хто нічого не робить». Ще й скажіть помилкам «дякую», адже вони надають можливість ставати мудрішими.

Коли відчуваємо себе відповідальними і свідомо щось робимо для покращення різних сфер життя, тоді й відбуваються позитивні зміни.

ЛОКУС КОНТРОЛЮ. СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Якщо ви є автором свого життя і самі створили ситуацію, в якій живете, це означає, що ви самі можете її і виправити, змінити за вашим бажанням.

Мета: ознайомити студентів з концепцією локусу контролю Дж. Роттера.

Інформація для міні-лекції. ***Локус контролю. Соціальна відповідальність.*** Йдеться про вибір соціально значущих цінностей, норм і традицій, на яких ґрунтуються моральні стосунки у професійній діяльності, у певному соціальному оточенні та суспільстві. Важливою щодо психологічного осмислення соціальної відповідальності є концепція локусу контролю Дж. Роттера, яка узагальнено відображає спосіб контролю та оцінювання особистістю власних дій та вчинків.

Локус контролю особистості – це характеристика вольової сфери, яка відображає ступінь відповідальності людини за те, що відбувається в її житті, результати власної діяльності. Приписування відпові-

дальності зовнішнім силам називається екстернальним або зовнішнім локусом контролю, а приписування відповідальності власним здібностям і зусиллям – інтернальним або внутрішнім локусом контролю.

Локус контролю – це мірило, крізь яке люди сприймають своє життя як таке, що контролюється зсередини шляхом докладання власних зусиль та дій (інтернальний локус контролю), або ззовні – ситуативними випадками чи зовнішніми силами (екстернальний локус контролю).

Психологи з внутрішнім локусом контролю вважають, що результат їхньої професійної діяльності залежить від їхніх особистих якостей, професійної майстерності, ставлення до співрозмовника, вміння домовлятися тощо. Як свідчать наукові дослідження, інтернали мають значно вищий рівень відповідальності, вони більш упевнені в собі, послідовні і наполегливі у досягненні поставленої мети, схильні до самоаналізу, врівноважені, товариські, доброзичливі і незалежні. При інтернальному локусі контролю у людини згодом формується відчуття своєї сили, самоповага, соціальна зрілість й самостійність.

Люди із зовнішньою стратегією контролю вважають, що їхні помилки, невдачі, труднощі виникають через інших людей або несприятливі обставини. Така позиція дає можливість нічого не робити самому, переклавши відповідальність на інших людей або на несприятливі обставини. А це гальмує процес розвитку й удосконалення.

Схильність до зовнішнього локусу контролю спричиняє безвідповідальність, невпевненість у своїх здібностях, породжує відчуття нікчемності, безсилля, неврівноваженість, прагнення відкласти реалізацію своїх намірів на невизначений термін, підозрілість, конформність й агресивність [47].

Також соціальна відповідальність є важливим чинником перетворення отриманих у процесі навчання знань у переконання, систему поглядів на навколишній світ, на себе і своє місце у цьому світі; удосконалення себе як фахівця й особистості.

МЕТОДИКА ВИЗНАЧЕННЯ РІВНЯ СУБ'ЄКТИВНОСТІ КОНТРОЛЮ (РСК) [5, с. 121–126]

Мета: визначити рівень суб'єктивного контролю стосовно різних життєвих ситуацій, вдосконалення умінь використовувати психологічний інструментарій.

Інструкція. Вашій увазі пропонується 44 твердження, які стосуються різних життєвих сфер. Уважно послухайте кожне висловлювання і поставте позначку у бланку відповідей навпроти відповідного номера: «+» (згода) або «–» (незгода). Над відповіддю довго не замислюйтесь, важливою є ваша перша реакція. Правильних чи неправильних відповідей немає. Просимо бути уважними та щирими. Бажаємо успіху!

Опитувальник

1. Просування службовими сходинками більше залежить від вдалого збігу обставин, ніж від здібностей та зусиль людини.
2. Більшість розлучень виникає через те, що люди не захотіли пристосуватися один до одного.
3. Хвороба – справа випадку; якщо вже судилося захворіти – нічого не вдієш.
4. Люди страждають від самотності через те, що самі не виявляють інтересу та дружелюбності до навколишніх.
5. Здійснення моїх бажань часто залежить від везіння.
6. Даремно докладати зусилля для того, щоб завоювати симпатію інших людей.
7. Зовнішні обставини – батьки, добробут – впливають на сімейне щастя не менше, ніж стосунки між подружжям.
8. Я часто відчуваю, що мало впливаю на те, що відбувається зі мною.
9. Як правило, керівництво виявляється більш ефективним, коли повністю контролює дії підлеглих, а не покладається на їхню самостійність.
10. Мої оцінки в школі часто залежали від випадкових обставин (наприклад, від настрою вчителя), а не від моїх власних зусиль.
11. Коли я щось планую, то, переважно, вірю, що можу здійснити свої плани.

12. Те, що багатьом людям здається удачею або везінням, насправді є результатом тривалих цілеспрямованих зусиль.
13. Думаю, що правильний спосіб життя може більше допомогти здоров'ю, аніж лікарі та ліки.
14. Якщо люди не підходять одне одному, то, як би вони не намагалися налагодити сімейне життя, їм все одно це не вдасться.
15. Те добро, яке я роблю, як правило, належно оцінюють інші.
16. Діти виростають такими, якими їх виховують батьки.
17. Вважаю, що випадок або доля не відіграють важливої ролі у моєму житті.
18. Я стараюся не планувати на далеке майбутнє, тому що багато залежить від того, як складуться обставини.
19. Мої оцінки в школі переважно залежали від моїх зусиль і рівня підготовленості до занять.
20. У сімейних конфліктах я частіше відчуваю провину за собою, ніж за протилежною стороною.
21. Життя більшості людей залежить від збігу обставин.
22. Я надаю перевагу такому керівництву, за якого можна самостійно визначати, що і як робити.
23. Вважаю, що мій спосіб життя аж ніяк не є причиною моїх захворювань.
24. Як правило, саме невдалий збіг обставин заважає людям досягти успіху в своїй справі.
25. Зрештою, за погане управління організацією відповідальні самі люди, які працюють у ній.
26. Я часто відчуваю, що нічого не можу змінити у сімейних стосунках, які вже склалися.
27. Якщо я дуже захочу, то зможу завоювати будь-чию прихильність.
28. На нове покоління впливають так багато різних обставин, що зусилля батьків у вихованні часто виявляються нерезультативними.
29. Те, що зі мною трапляється, – наслідок моїх власних зусиль.
30. Важко буває зрозуміти, чому керівники чинять так, а не інакше.
31. Людина, яка не змогла досягти успіху в своїй роботі, скоріш за все, не доклала достатньо зусиль для цього.

32. Як правило, я можу домогтися від членів моєї родини того, чого хочу.
33. У неприємностях і невдачах, які траплялися у моєму житті, переважно були винні інші люди, а не я сам.
34. Дитину завжди можна вберегти від застуди, якщо за нею доглядати і правильно її вдягати.
35. За складних обставин я, зазвичай, вичікую, поки проблеми не вирішаться самі по собі.
36. Успіх є результатом наполегливої роботи і мало залежить від випадку або везіння.
37. Я відчуваю, що від мене самого, а не від інших, залежить щастя моєї сім'ї.
38. Мені завжди було важко зрозуміти, чому я подобаюся одним і не подобаюся іншим.
39. Я завжди прагну самостійно ухвалювати рішення та діяти, не чекаючи допомоги від інших і не покладаючись на долю.
40. На жаль, часто заслуги людини залишаються невизнаними, незважаючи на її старанність.
41. У сімейному житті бувають такі ситуації, які неможливо вирішити навіть за дуже великого бажання.
42. Здібні люди, яким не вдалося реалізувати свої можливості, повинні звинувачувати у цьому тільки самих себе.
43. Більшістю своїх успіхів я завдячую допомозі інших людей.
44. Більшості невдач у моєму житті я зазнав через невміння, незнання або лінощі, і вони мало залежали від везіння або невезіння.

Бланк відповідей до тесту РСК (рівень суб'єктивності контролю)

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Бал																						

№	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44
Бал																						

Обробка результатів. Загальний показник локусу контролю визначається за сумою збігів відповідей досліджуваного з відповідями, які наведені в ключі.

Ключ

Відповідь	Номери запитань
+ (згоден)	2, 4, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 19, 20, 22, 25, 27, 29, 31, 32, 34, 36, 37, 39, 42, 44
– (не згоден)	1, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 14, 18, 21, 23, 24, 26, 28, 30, 33, 35, 38, 40, 41, 43

Тлумачення результатів:

Показник локусу контролю	Рівень інтернальності
0–11	Низький рівень інтернальності
12–32	Середній рівень інтернальності
33–44	Високий рівень інтернальності

При *низькому рівні інтернальності* люди майже не вбачають зв'язку між своїми діями та важливими для них життєвими подіями; вважають, що нездатні контролювати цей зв'язок; вірять, що більшість подій та їхніх вчинків є наслідком випадку або дій інших людей. Тому екстернали емоційно недостатньо стійкі, схильні до неформального спілкування й поведінки, у них низький рівень самоконтролю і висока напруженість.

Середній рівень інтернальності властивий більшості людей. Особливості їхнього суб'єктивного контролю можуть дещо змінюватися залежно від того, чи здається людині ситуація складною чи простою, приємною чи неприємною. Хоча їхня поведінка і почуття відповідальності залежать від конкретних соціальних ситуацій, усе ж можна і в них встановити перевагу того чи іншого локусу контролю.

Високий рівень інтернальності відповідає високому рівню суб'єктивного контролю над будь-якими значущими подіями. Такі люди вважають більшість важливих подій у своєму житті наслідком власних зусиль, вони переконані, що можуть ними керувати і таким чином відчувають особисту відповідальність за ці події і за життя загалом. Інтернали з високими показниками суб'єктивного контролю емоційно стабільні, наполегливі, рішучі, впевнені, займають сприятливу позицію в системі міжособистісних стосунків, відрізняються значним самоконтролем, стриманістю й терпимістю.

ТВОРИМО СКУЛЬПТУРИ

Вихід зазвичай там, де і вхід.
Станіслав Єжи Леї

Мета: поглиблення розуміння (на рівні тілесних відчуттів) того, що відбувається з людиною, яка знаходиться у залежному положенні, почувається безпорадною, відчуженою.

Ресурси: достатньо вільного простору у приміщенні.

Опис. Викладач об'єднує студентів у три групи (по 7–8 осіб). Завдання малих груп полягає у тому, щоб створити по дві «живі скульптури» (статичні чи динамічні), полярні за змістом, які символізують:

залежність – незалежність (свободу);
відчуття сили – безпорадність;
відчуження (усамітнення) – єдність, приналежність.

Скульпторами і «матеріалом» для скульптури є самі учасники. Для побудови скульптур можна використовувати будь-які підручні засоби: стільці, одяг, шальки, мотузки і т. д.

На обдумування і репетицію учасникам дається 10–15 хв. Потім кожна мала група демонструє свою скульптуру, починаючи з тої, яка відображає негативний аспект, і завершуючи позитивною.

Можна запропонувати охочим стати на місце будь-якого персонажа скульптури та дослухатися до своїх почуттів. Найбільший ефект вправи досягається, якщо зробити перехід від скульптури, яка символізує негативний аспект (наприклад, «Слабкість, безпорадність») до протилежної скульптури («Сила»). Важливо певний час побути у скульптурі «Сила», щоб насправді відчути внутрішню силу.

Навіть прості скульптури можуть мати сильний вплив на емоційний стан. Тому необхідно скинути з себе все негативне, ніби очиститися, через рух і проговорення почуттів. Можна запропонувати всім учасникам скульптури потрусити руками, ногами та ін.

Після виступу кожної малої групи проводиться групове обговорення, під час якого усі діляться своїми переживаннями, думками.

Обговорення, зворотна комунікація

Які почуття переживали , будучи у скульптурах? (Це також допомагає звільнитися від емоційного осаду).

Як відбувався процес творення скульптур? Що символізує ваша скульптура?

Чи змінювався емоційний стан залежно від того, в якій скульптурі знаходилися?

Який взаємозв'язок між темами «Залежність», «Безпорадність», «Відчуження» і відповідальністю?

Якого досвіду набули, виконуючи вправу?

Як техніку побудови скульптур можна ще використовувати у практичній діяльності психолога?

Коментар. Ми переварюємо досвід, залишаючи цінне і звільнюючись від зайвого та йдемо по життю далі. Давайте скинемо непотрібне. Уявіть, що ви потрапили під дощ, а у вас немає парасольки. Ви промокли наскрізь. І ось ви в приміщенні. Згадайте, як обтрушується промокла собака. Ви можете зробити приблизно те ж саме. Встаньте так, щоб навколо було достатньо місця. І починаємо обтрушувати волосся, вії, скидаємо краплі з вух, тепер звільняємо від краплинок плечі, лікті, долоні, пальчики, повністю руки, спину, стегна, ноги, коліна, ступні. А тепер потрясіть всім тілом, можна додати звук і почути свій голос.

Подивіться на інших, можете запозичити рух, який допоможе краще вивільнитися.

Все цінне поклали у серце. На вдиху – інтеграція досвіду. Зробили вдих – засвоїли досвід.

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПСИХОЛОГА

Можливості насправді не з'являються просто так. Ви самі їх створюєте.

Кріс Ґроссер

Мета: акцент уваги на розподілі відповідальності між психологом-консультантом і клієнтом, психологом тренером і учасниками групи.

Інформація для міні-лекції. В основі взаємодії психолог-клієнт – позиція відповідальності. Професія психолога вимагає від спеціаліста як професійної, так і особистої відповідальності.

Гарантом високопрофесійної діяльності психологів є такий нормативний акт як Етичний кодекс, в якому стосовно відповідальності зазначено:

– психолог несе особисту відповідальність за свою роботу;
– психологи зобов'язані всіляко запобігати і не допускати антигуманних наслідків у своїй професійній діяльності;
– психологи повинні утримуватися від будь-яких дій чи заяв, що загрожують недоторканості особи; не мають права використовувати свої знання і становище з метою приниження людської гідності, пригнічення особистості або маніпулювання нею; несуть відповідальність за додержання пріоритету інтересів людини;
– на психологів покладається відповідальність за надійність методів, які він використовує, валідність обробки даних досліджень, зокрема тих, які проводяться з використанням комп'ютерних технологій;
– психологи застосовують лише ті знання, якими вони володіють відповідно до своєї кваліфікації, повноважень і соціального статусу.

Діяльність практикуючого психолога одночасно стосується кількох аспектів відповідальності. Відповідальність фахівця є необхідною умовою якості здійснюваної ним роботи. Як і для медиків, для психологів актуальний постулат «не нашкодити», оскільки їх робота стосується «тонкої матерії людської душі» і психіки. Також відповідальність виступає одним із інструментів роботи психолога з клієнтами. Спілкуючись з клієнтом, психолог визначає, чи схильний він «перекладати» відповідальність на інших, або ж «перебирає» чужу відповідальність на себе. Сам факт прийняття клієнтом відповідальності за своє життя – важливе досягнення психотерапії.

Психолог професіонал вже на початку роботи з клієнтом «вибудовує» сфери відповідальності, – чітко пояснює в чому полягає його відповідальність і відповідальність самого клієнта. Упродовж консультування фахівець відслідковує розподіл відповідальності між собою і клієнтом. Порушення «балансу відповідальності» відчувається психологом на рівні дискомфорту у тілі, а інтуїція підказує, що «щось не так».

Розглянемо два приклада розподілу відповідальності: психолога тренера і учасників тренінгу; психолога консультанта і клієнта (табл. 1).

Таблиця 1

Розподіл відповідальності

Роль	Сфера відповідальності психолога	Сфера відповідальності клієнта
Психолог тренер	володіє знаннями, компетенціями з тематики тренінгу; управляє групою та її динамікою, створює і підтримує атмосферу емоційного комфорту; організовує роботу в логічній послідовності, забезпечує дотримання норм взаємодії, координує й узгоджує дії учасників, слідкує за процедурою виконання вправ, розставляє важливі й корисні акценти; керує часом і темпом роботи: слідкує за дотриманням регламенту, перерв у процесі роботи; спрямовує розвиток групи до бажаного результату; гнучко корегує програму, враховуючи особливості групи та ін.	відкритість до навчання, нового досвіду; активність та прагнення застосовувати отримані знання та навички на практиці; відпрацювання умінь та навичок після завершення тренінгу; особливістю навчання дорослих є те, що вони самі відповідають за результати власного навчання
Психолог консультант	за професійні знання та вміння їх використовувати; за організацію консультаційного процесу; за сам консультаційний процес: слова, дії, інтервенції (процесуальна відповідальність) та ін.	за власне життя і зміни, які він вирішує здійснити або ні в результаті проходження психологічного консультування; за дотримання умов контракту; за участь у процесі консультування; за власний вибір тощо

На початку професійної діяльності багатьом психологам властиві «гіпервідповідальність», «перебирання» відповідальності, надмірне опікування клієнтом, Розподіл відповідальності – це важливе завдання психолога.

РЕФЛЕКСІЯ «ТУТ І ТЕПЕР»

Запропонуйте кожному учаснику висловити свої переживання, почуття, думки, що виникали у процесі групової роботи.

Як почуваєтеся зараз?

Що нового для себе дізналися під час заняття?

Що нового довідалися про інших?

Що було найбільш важливим, корисним для вас сьогодні?

Що давалося легко, а що виявилось складним?

Які питання хотіли би обговорити чи уточнити додатково?

Що з почутого сьогодні застосуєте в житті?

Завершіть фразу «Я сьогодні зрозумів(ла), що...»

МОТИВУЮЧИЙ КОНТРОЛЬ

1. Дайте визначення поняттю «відповідальність».

2. Для чого потрібно усвідомити і прийняти відповідальність за те, що ми самі створюємо власну картину світу і своє життя?

3. Чим різняться позиції «відповідальність за інших» і «відповідальне ставлення до інших»?

4. Як техніку побудови скульптур можна використовувати у практичній діяльності психолога?

5. Які ви знаєте види локусу суб'єктивного контролю?

6. Як розподіляється відповідальність між психологом і клієнтом, наприклад, в процесі консультування?

7. Як розподіляється відповідальність у процесі виконання психологом інших видів діяльності?

8. Яку роль відіграє вміння рефлексувати в професійній діяльності психолога?

Домашнє завдання. Опишіть сфери відповідальності психолога і клієнта при виконанні ним різних видів професійної діяльності (діагностичної, корекційної, розвивальної, просвітницької, експертної, консультативної, управлінської, викладацької).

Заняття 4

УСВІДОМЛЕНІСТЬ ЖИТТЯ. СПРИЙНЯТТЯ І ВИЗНАННЯ РЕАЛЬНОСТІ

Мета: ознайомити з поняттями «жити усвідомлено» та «компетентність у часі», акцентувати увагу на важливості усвідомленої присутності, спостережливості та уважності в процесі комунікації з клієнтом; дослідити взаємозв'язок між психологічним благополуччям психолога і якістю його діяльності; сприяти вдосконаленню професійної майстерності шляхом формування компетентності в часі; створити умови для розвитку психологічної готовності до змін, відкритості до нового.

Очікувані здобутки студентів: виявлення глибинних настанов щодо поняття «Час», опанування техніками: повернення в реальність, «Внутрішній спостерігач», «Зовнішній спостерігач», перетворення ірраціональних думок на раціональні (СПП).

СТРУКТУРА ЗАНЯТТЯ

Зміст діяльності
Вступне слово. Притчі «Добрий чи поганий», «Сила теперішнього»
Перевірка домашнього завдання
Основні норми взаємодії (актуалізація)
Сподівання від заняття. «Пісочний годинник»
Відчуття часу
Минуле, теперішнє, майбутнє. Техніка повернення у реальність
Усе навпаки
Внутрішній спостерігач
Факти і припущення
Ірраціональні та раціональні думки
Відкритість до нового
Шерінг
Мотивуючий контроль
Домашнє завдання

ВСТУПНЕ СЛОВО.
ПРИТЧА «ДОБРИЙ ЧИ ПОГАНИЙ»

Один з учнів буддійської філософської школи «дзен» постійно просив вчителя оцінити його, але не отримував жодної відповіді. Більше того, вчитель раз за разом затримував переведення учня до наступного класу. Учень все наполегливіше знову цікавився: «Скажи мені, наставнику, який я, – добрий чи поганий?». А вчитель, як і раніше, мовчав. Нарешті розлючений учень прийшов до вчителя і сказав: «Знаєш, наставнику, мене не цікавить твоя думка про те, поганий я чи хороший!».

Тоді вчитель відповів «Тепер я можу перевести тебе в наступний клас. Ти зрозумів, що тобі не потрібні інші, щоб знайти відповідь на це запитання. Ти сам краще за всіх знаєш, який ти».

Про що ця притча?

Цікаво, скільки років знадобилося учневі, щоб переконатися, що він сам краще за всіх розбирається в собі. Той, хто озирається довкола, – спить. Той, хто заглядає вглиб себе, – пробуджується *(Карл Юнг)*. Пізнання і розуміння себе, своїх переваг й недоліків, мотивів, потреб, особливостей характеру тощо є основою для розуміння інших людей і надання їм психологічної допомоги.

ПРИТЧА «СИЛА ТЕПЕРІШНЬОГО»

Якось учень запитав у свого вчителя.

– Як вам вдається бути таким сильним, спритним і міцним? Поділіться мудрістю.

– Все дуже просто. Коли я стою, – я стою. Коли я йду, – я йду. Коли я біжу – я біжу.

– Я все роблю так само, а з вами не можу зрівнятися.

– Робиш не зовсім так, – відповів вчитель. Коли ти стоїш – ти йдеш. Коли ти йдеш – ти біжиш. А коли біжиш – твій розум на фініші. Роби все «тут і тепер». Вся сила і мудрість в теперішньому моменті життя.

Про що ця притча?

Що означає вислів «Вся сила і мудрість в теперішньому моменті життя».

Очевидно, що психолог спроможний надавати допомогу іншим, якщо сам живе усвідомлено, об'єктивно сприймає реальність, цінує процес життя, знаходиться у стані психологічного благополуччя.

Жити усвідомлено означає – бути присутніми в кожну мить і спостережливими до того, що відбувається у внутрішньому й зовнішньому світі, здійснювати осмислені дії. Такий стан багатоканального сприйняття й розуміння називається усвідомленою присутністю (бачити, чути, відчувати; бути уважними до власних потреб, думок; емоцій, почуттів, процесів у тілі, а також потреб і переживань інших людей). При усвідомленій присутності висловлюємо свої думки щиро і конкретно, а інших слухаємо з повагою і врахуванням їхніх потреб.

Кожен із нас проживає життя у свій спосіб незалежно від того, усвідомлює він це чи ні. Проте усвідомлена присутність відкриває можливості бути в потоці життя (а не зациклюватися на минулому чи майбутньому), об'єктивно сприймати реальність, здійснювати мудрий вибір (про що думати і не думати, що робити або не робити та ін.), творити власне благополуччя. Неможливо стати професійним психологом без усвідомленої присутності в комунікативній ситуації.

Це заняття присвячено самопізнанню, мистецтву жити усвідомлено і об'єктивно сприймати реальність; питанням компетентного та мудрого ставлення до минулого, теперішнього і майбутнього.

ВІДЧУТТЯ ЧАСУ

Поважайте неквапливість!!!

Мета: визначення власного відчуття плинності часу, взаємозв'язку між сприйняттям часу і якістю життя.

Ресурси: годинник зі секундною стрілкою для ведучого.

Опис.

1. Показати ритм свого часу оплесками, постукуваннями, тупанням ногою або іншим способом. Група приєднується до ритму кожного, прислухається до відчуттів, надає зворотній зв'язок.

2. Перевіримо, наскільки точно працює ваш «внутрішній годинник». Попросіть студентів закрити очі та за сигналом «Час пішов» до моменту «Стоп» рахувати секунди. Викладач

вмикає секундомір на одну хвилину. Після сигналу «Стоп» запитати студентів, скільки минуло часу. Бажано, аби кожний повідомив свій результат. Після цього назвіть справжню цифру.

Обговорення, зворотна комунікація

Про що свідчить факт, що у нас вийшли різні результати?

Що можна сказати про людину, яка завжди поспішає / спізнюється?

Який взаємозв'язок між сприйняттям часу та якістю життя?

Про що свідчить пунктуальність?

Коментар. Пунктуальність – це тест на порядність, повагу до клієнта, партнера, співрозмовника, зрештою – показник інтелектуального розвитку людини. Спізнюючись на роботу, зустріч, несвоєчасно виконуючи заплановану роботу, – людина повідомляє інформацію про себе та свої якості.

Під час проживання різних подій «відчуття часу» людиною може відрізнятися: то вона відчуває швидкоплинність життя, то страждає від того, що час ніби «застиг», іноді потрапляє «у ногу з часом», а деколи обганяє його або відстає... Одна з найчастіше згадуваних проблем виражається фразою: «Якби тільки у мене було більше часу...». Зазвичай і не вистачає часу, коли фокусуємося на «треба встигнути швидко». Щоб усюди потрапляти вчасно і встигати зробити заплановане, потрібно грамотно розподіляти і використовувати свій час, сили і можливості, а деколи вміти й почекати. Не всі здатні опанувати себе, коли чекають: одні страждають від злості у цей момент, інші – кидають усе і переключаються на інші справи, так і не дочекавшись.

Ставтеся до того, що відбувається, врівноважено і з легкістю. Учіться розмовляти виважено; робити справи, не поспішаючи; навіть ходити пішки та їсти, не кваплячись. Свідоме сповільнення темпу життя допомагає розслабитися, заспокоїтися. Зосередженість на «спокійній насолоді самим процесом буття», поміркованість ніби тримають у теперішньому моменті «тут і тепер», збільшують задоволення від ведення справ і допомагають їх зробити вчасно.

Розуміння природи часу, мудре ставлення до минулого, теперішнього, майбутнього полегшує управління емоціями, стресами, запобігає виникненню синдрому «професійного вигорання».

МИНУЛЕ, ТЕПЕРІШНЄ, МАЙБУТНЄ. ТЕХНІКА ПОВЕРНЕННЯ У РЕАЛЬНІСТЬ

Фокусуйте увагу на «Тепер». Минуле і майбутнє відвідуйте для вирішення нагальних життєвих завдань.
Толле Екхарт

Мета: формування компетентності в часі, усвідомлення власних глибинних настанов щодо поняття «Час».

Ресурси: аркуші паперу формату А4, олівці, фломастери, фарби.

Важливим компонентом відчуття реальності є сприйняття часу. Час – це мисленнєва конструкція. Розум може подорожувати в минуле та майбутнє, проте тіло завжди знаходиться «тут і зараз» і створене таким чином, щоб в першу чергу переживати поточний момент.

> **Компетентність у часі** – це емоційно розумне ставлення до минулого, теперішнього і майбутнього; вміння раціонально планувати й використовувати час.

Сприйняття минулого, теперішнього і майбутнього впливає на думки, переживання та поведінку. Наприклад, людина, яка боїться публічних виступів, може згадати, що в школі над нею посміялися або принизили перед усім класом. Ця людина вже доросла, а в неї спонтанно виникають асоціації з цією ситуацією з дитинства. При цьому вона переживає ті ж емоції, навіть не розуміючи, чому це відбувається [10, с. 43–50].

Опис. Запропонуйте студентам уявити власне життя, його перебіг у вигляді образу й висловитися мовою малюнка. Це може бути пісочний годинник (біжучий пісок – це теперішнє, на дні – минуле, на горі – майбутнє); символічне зображення, наприклад, пряма чи крива лінія, на якій відзначена вже прожита частина життя і та, яка попереду; три кола, що символізують минуле, теперішнє, майбутнє. Ці кола можуть бути намальовані на аркуші на певній відстані одне від одного, можуть перетинатися, накладатися, розміщуватися одне в одному.

Запитання для самоаналізу

Що символізує ваш малюнок? Позначте на малюнку місце, де ви зараз знаходитесь. Де прагнете опинитися?

Пригадайте головні події минулого й емоції, які найчастіше переживали. Яких переживань у вашому житті більше – радісних чи сумних?

Які емоції й почуття виникають, коли думаєте про майбутнє?

Визначте, в якій зоні – «плюс» чи «мінус» – ви зараз живете.

Зона «плюс» – «все добре, у порядку». І, навіть, якщо неприємності утягують в зону «мінус», ви швидко повертаєтеся назад, у стан комфорту.

Зона «мінус» – день наповнений переважно неприємними переживаннями. Деколи ви потрапляєте в зону радісних подій «плюс», а потім знову повертаєтеся в звиклий стан «мінус».

Після цього попросіть присутніх за бажанням створити галерею з малюнків для ознайомлення з творчими працями інших.

Обговорення, зворотна комунікація

Чим відрізняються малюнки студентів?

Як можна звільнитися від сумних переживань або зменшити їхню інтенсивність? За яких умов у житті буде більше радості?

Наскільки усвідомлено ви переживаєте кожну мить життя? Якому часу надаєте перевагу: минулому (спогади), теперішньому, майбутньому (мрії)?

Коментар. Щойно ви намалювати життєву дорогу, де минуле, теперішнє і майбутнє зайняли свої позиції. У часі приховані певні ресурси й обмеження.

Минуле – це спогади, враження, здобутки, досвід, які впливають на теперішнє і майбутнє. Здобуваючи життєвий досвід, стаємо мудрішими, більш практичними. Якщо ж у думках повертаємося до болісних переживань, неприємних спогадів, помилок, тоді вони стають джерелом руйнуючих докорів і самокартання: «Як я помилився», «Якби я тоді вчинив інакше, тоді зараз все було б добре», «Я міг би цьому запобігти». Час «чорної смуги» минулих невдач ніби розтягується, витісняючи з пам'яті хороші моменти. Такі деструктивні емоції, як ворожість, образа, розчарування, провина, смуток, засудження, ба-

жання помститися, біль та інші, зазвичай мають корені в минулому, а плоди – у теперішньому. Вплинути на минуле нереально, можна його переосмислити, змінити ставлення до нього і, таким чином, вплинути на «теперішнє».

Вчений зі світовим ім'ям, знавець людської природи, унікальний майстер слова М. Еріксон був переконаний, що людина завжди робить найкращий вибір з можливих у конкретний момент життя, тому що в основі дій лежать позитивні наміри, навіть якщо здається інакше. Усвідомлення людиною того, що на той момент часу це був найкращий вихід із ситуації відповідно до доступних можливостей (наявність інформації, здібності, знання, навички, досвід) є потужною підтримкою, знімає відчуття провини за помилки минулого, повертає віру в свої сили.

Звільнитися від негативних емоцій минулого можна через пробачення тих, на кого ображені. Пробачати важко, а жити з негативом і болем ще важче. Принцип «чим більше забуваєш поганого, тим спокійніше на душі» допомагає зберігати внутрішню рівновагу. Важливо пробачати і самих себе, засвоївши досвід зроблених помилок; звільнятися від самокартання і почуття провини.

Пробачаючи комусь, – пробачаємо в цю мить і самих себе. Якщо терпимі до гріхів і помилок інших, тоді легше визнаємо власні промахи. Відмовившись від почуття провини і гіркоти, – поліпшуємо своє життя. Коли ж допускаємо, щоб ненависть, заздрість, нетерпимість вирували навколо, то й самі зрештою піддаємося їм *(П. Коельо)*.

Через вдячність і пробачення помітно посилюються позитивні емоції, пов'язані з минулим. Все, що з нами відбувається не фатально, більшість помилок можна виправити, все ж є можливість вибору іншої поведінки. Навіть можна виправляти помилки в своїй пам'яті, якщо подія трапилася в минулому. Час дорогоцінний, щоб його витрачати на почуття власної нещасливості.

Майбутнє. Майбутнє – це мрії, бажання, прагнення. Вони є мотиваторами життя, зранку пробуджують людину, спонукають рухатися, вирішувати життєві завдання, чогось досягати та ін. Краще зберігають душевну рівновагу навіть у кризових ситуаціях ті, хто має цілі.

Думками ми можемо бути скрізь, – у минулому і в майбутньому. Тривожні люди зазвичай «зациклені» на минулих невдачах, очікуванні неприємностей у майбутньому і не помічають смаку миттєвостей сьогодення. Як минуле, так і майбутнє, пов'язані з теперішнім у якості можливостей. Можемо уявляти майбутнє, мріяти, будувати плани, а важливі рішення ухвалюємо в актуальний момент. Минулого вже немає, а майбутнього ще немає: тепер охоплює все, що існує.

Теперішнє. Емоції та почуття виникають щодо пережитого минулого, уявного майбутнього і теперішнього моменту. Час є ілюзією, тільки момент «тепер» є реальністю. Саме в той момент, що проживаємо, вирішуємо, яким буде «завтра» і як ставитися до того, що було «учора». Нормалізувати емоційний стан можна, осмисливши власне ставлення до подій минулого, теперішнього і майбутнього.

Відчувайте свою присутність, силу теперішнього моменту й повноту Буття. Занурення у те, що відбувається «зараз», збільшує можливості діяти [46, с. 97].

Техніка повернення в реальність. Зациклення на минулому чи майбутньому, думки про те, що сталося або станеться, заважає людині бачити, чути, відчувати й розуміти те, що відбувається в реальності. Відзначайте, як часто фокусуєтеся на минулому або майбутньому. Емоційний стан можна змінити, якщо переключити увагу на те, що вас оточує та відбувається зараз. Ця практика є корисною, коли занурюєтеся в неприємні спогади, лякаєтеся майбутнього, турбуєтеся про те, що інші подумають про вас або зациклилися на чомусь.

Повернутися в реальність допомагають відповіді на прості запитання: *Що зараз відбувається зі мною? Наскільки я спокійний/а? Що я переживаю зараз? Що я зараз роблю? Що я відчуваю? Про що я думаю? Як я дихаю? Що насправді для мене важливо зараз? Що насправді я хочу? Що заважає мені змінити те, що не влаштовує?*

Плесніть у долоні, відчувши реальність, повертайтеся до своїх справ.

УСЕ НАВПАКИ

Спостерігай! Спостерігай за кожною дією, яку робиш; за кожною думкою, яка виникає; за кожним бажанням, що охоплює. Спостерігай навіть за непомітними жестами. Продовжуй спостерігати за всім і всюди. Нехай все стане можливістю спостерігати.

Ошо

Мета: актуалізація понять «увага», «уважність», «спостережливість»; акцент уваги на усвідомленості процесу взаємодії і присутності в ньому, важливості перебування в позитивній реальності для налагодження професійної взаємодії.

Опис.

1. Погляньте навколо себе і знайдіть шість предметів, що містять у собі кола. Тепер закрийте очі й назвіть всі предмети синього кольору, які є у кімнаті. Відкрийте очі та подивіться, скільки предметів синього кольору ви не назвали.

2. Завдання студентів спостерігати за рухами ведучого і швидко робити все, що він показує (або говорить), але навпаки. Якщо Викладач піднімає руку, – студенти її опускають, якщо розводить долоні – їх необхідно скласти, коли махне рукою направо, студенти – наліво, йде уперед – студенти назад. Той, хто помилиться, вибуває з гри. Цю вправу можна виконувати під музику.

Обговорення, зворотна комунікація

Які психічні процеси / якості задіяні у виконанні цих вправ? (увага, уважність, спостережливість, швидкість реакції).

Як вплинуло бажання знайти круглі предмети на увагу до інших речей?

Для чого потрібно бути уважними? Як впливає уважність на взаємодію?

Чи вмієте ви бути в теперішньому часі («тут і тепер»), коли спілкуєтеся з співрозмовником?

Коментар. Із зовнішнього світу через органи чуття постійно поступає багато інформації. Здебільшого, ми не повністю використовуємо свою здатність бачити. Одна річ «дивитися», інша – «бачити»! *(П. Пелегріно)*. Дивимося, а не бачимо. Проте

спостережливі люди помічають і отримують більше матеріалу для роздумів, аналізу й пізнання, ніж неспостережливі. Уміння слухати співрозмовника уважно, спостережливість до невербальних проявів його поведінки, урахування нюансів, гнучкість реагування необхідні психологу і свідчать про його високий професіоналізм. І, навпаки, за неуважність платимо конфліктами, втратою контактів, зменшенням самоефективності.

> ***Увага*** – це здатність зосереджено та цілеспрямовано сприймати інформацію (об'єкт сприйняття) зі зовнішнього і внутрішнього світів (свідомість).

Те, на чому зосереджена ваша увага, визначає, що саме переважно бачите навколо. Люди знаходять те, що шукають. Сфокусуйте свою увагу на проблемах, – і ваш світ стане багатим на перешкоди. Сфокусуйте увагу на творчих ідеях, – тоді життя перетвориться на царину можливостей, зосередьте увагу на позитивній взаємодії і отримаєте задоволення від процесу спілкування. Якщо ж ваша увага ні на чому не сфокусована, тоді ви живете у світі хаосу.

Увага є ключем до усвідомленого життя, усвідомленої взаємодії. Професійна взаємодія психолога з клієнтом є завжди усвідомленою, що означає зосередженість на цьому процесі, спостережливість за тим, що відбувається, уважність до співрозмовника, його емоційного стану й потреб, уважне слухання, щире і конкретне висловлення своїх думок. Важливо навчитися просто спостерігати за людьми, їхньою поведінкою без оцінки, засудження, критики; розрізняти факти і припущення.

Увага, уважність, спостережливість, як і будь-який інший психічний пізнавальний процес, розвиваються через тренування. Концентрацію уваги можна тренувати, наприклад, так.

Метод А. Енштейна. Спостерігати за рухом секундної стрілки годинника або секундоміра протягом однієї хвилини, не відволікаючись на інші думки. У голові мають бути відсутні думки. Якщо ж відволіклися, вправа починається спочатку. Тренуватися до того часу, поки навчитеся зберігати концентрацію протягом однієї хвилини. За бажанням можна навчитися бути зосередженими у всьому, що не робили б.

ВНУТРІШНІЙ СПОСТЕРІГАЧ

Починайте звертати увагу на те, що відбувається навколо і всередині вас.

Мета: поглиблення самоусвідомлення внутрішніх процесів, розвиток навичок концентрації уваги на поточному моменті «тут і тепер»; самоспостереження (за перебігом емоцій, тілесних відчуттів, думок); переключення уваги.

Стародавні араби вважали, кожна людина – це великий правитель, у розпорядженні якого є три мудрих візира з іменами – Розум, Почуття і Тіло. Коли великому правителю необхідно ухвалити рішення, він уважно і з повагою вислуховує трьох власних візирів. Іноді він погоджується з одним із них: Розумом, Тілом чи Почуттями, а деколи вислухає всіх – і зробить по-своєму.

Ким насправді є арабський великий правитель?

Це є наш внутрішній спостерігач, який постійно тримає в полі зору власні думки, бажання, емоції, почуття, тілесні реакції. Це – ваше «Я». Присутність у ролі спостерігача внутрішніх процесів, здатність подивитися на себе ніби з боку є основою усвідомленого життя.

Опис. Основу вправи складають концентрація на безперервному потоці спонтанних переживань, думок, тілесних відчуттів і вербалізація сенсорного досвіду. Може виконуватися самостійно (діалог зі самим собою, обов'язково вголос) і в парах (зі співрозмовником, який уважно вислуховує). Виберіть партнера, сядьте обличчям один до одного, розслабтеся.

І. Усвідомлення зовнішнього світу. Полягає в словесному описі сенсорного досвіду, який усвідомлюється «тут і зараз». Запропонувати студентам протягом однієї хвилини складати фрази, які виражають те, що вони усвідомлюють із зовнішнього світу (помічають, чують, які запахи відчувають). При цьому кожна фраза починається зі слів: «Я бачу ...», «Я чую ...», або «Я відчуваю ...» з детальним описом зорової, слухової чи кінестетичної інформації, яка в даний момент привертає увагу (наприклад, гудіння кондиціонера, запах косметики тощо). Говорити потрібно без пауз про все, що в цю мить бачите навколо себе, чуєте чи помічаєте на рівні тілесних відчуттів, уникаючи інтерпретацій або оцінювання. Коли проговорення

триває безперервно, виникає особливий стан спонтанності й природності, в якому «що на умі, те й на язиці», коли не треба грати роль перед співрозмовником, внутрішньо напружуватися, а можна насправді побути самими собою.

Запам'ятайте цей стан, щоб повертатися до нього згодом. Продовжуйте усвідомлення зовнішнього світу близько хвилини. Обмін ролями.

II. Усвідомлення внутрішній процесів. Тепер переключаємо увагу з зовнішнього світу всередину себе і концентруємося на думках, емоціях і тілесних відчуттях.

«Зараз я думаю, припускаю, пригадую...»

«У зв'язку з цим переживаю емоцію ...»

«У тілі я зараз відчуваю...» (напруженість в животі, сухість у роті, свербіння в руці, контакт з одягом тощо).

Продовжуйте усвідомлення внутрішніх процесів близько хвилини. Обмін ролями.

III. Усвідомлена присутність. Зараз протягом хвилини говоріть про всі процеси, що усвідомлюєте. Наприклад, почати усвідомлювати шум у кімнаті, на вулиці (зовнішня зона); уявити, що хтось спостерігає за вами (зона думок) і відчувати серцебиття, дихання (тілесні відчуття). Партнер уважно слухає і визначає, яка зона є домінуючою. Часто це – зона думок. Обмін ролями.

Обговорення, зворотна комунікація

З якими труднощами ви зіткнулися? Якщо зупинилися, чому це зробили?

В якій зоні було знаходитися легше / важче?

Яка зона усвідомлення є для вас домінуючою?

Які якості / уміння розвиває ця вправа?

Що означає – «включити внутрішнього спостерігача»)?

Елементарні навички самоспостереження за своїми думками, емоціями, тілесними відчуттями, реакціями в різних ситуаціях дають змогу усвідомлено сприймати важливі процеси, нюанси професійної діяльності, управляти взаємодією. Зробіть звичкою регулярно питати себе *«Що в цей момент відбувається всередині мене?», «Як я реагую на те, що відбувається?», «Що зараз відбувається з співрозмовником?», «Як він реагує?»* та ін.

Техніка «Зовнішній спостерігач» застосовується для самодопомоги в ситуаціях емоційного дискомфорту. Бути в си-

туації і спостерігати ніби збоку за тим, що відбувається – різні речі. Існує два основні підходи до сприйняття реальності – асоційований і дисоційований. При асоційованому підході людина знаходиться ніби усередині ситуації, що переживається, і має безпосередній доступ до власних емоцій, а при дисоційованому – спостерігає за собою, ситуацією ніби з боку. У складних ситуаціях, у станах емоційного дискомфорту, краще включати «зовнішнього спостерігача». Тоді не ототожнюємося з емоціями, занурюючись в їхній потік, і залишаємо свободу переходу до інших емоцій. Із приємними подіями можна чинити навпаки: дозволити позитивним емоціям охопити вас і пережити їх тілом і душею.

Уявіть себе поза межами власного тіла і станьте ніби зовнішнім спостерігачем. Уважно спостерігайте з боку, що відбувається з вами зараз: які думки пролітають в голові, які емоції переживаєте, як все це відбивається в тілі. Спостерігайте за тим, як ви повертаєтеся у стан рівноваги. Що вам допомагає? Відзначте ці способи на майбутнє. Поверніться до себе.

Із практикою ця техніка дозволяє вдосконалити навички самоспостереження за емоціями, знайти механізм відновлення збалансованого стану.

ФАКТИ І ПРИПУЩЕННЯ

На людей впливають не самі події, а те, як вони їх сприймають.
Епіктет

Мета: набуття умінь розрізняти факти і припущення в повсякденному житті, об'єктивно сприймати реальність, розвиток толерантного ставлення до інших.

Ресурси: Картинка з цікавим сюжетом (на вибір ведучого).

Опис. *Варіант 1.* Студенти об'єднуються в пари, сідають навпроти один одного. Один із них виконує активну роль – спостерігає і розповідає, другий – пасивну – є слухачем. Дивлячись на партнера, активний студент починає повідомляти спочатку факти щодо нього «Зараз я бачу ...», потім припущення, фантазії «Я припускаю…» (2 хв.). Наприклад, *«Зараз я бачу,* що ти схрестив руки на грудях і *припускаю*, що тобі холодно». Після вправи слухач надає зворотний зв'язок щодо точності припущень стосовно себе. Обмін ролями.

Варіант 2. Викладач роздає студентам тренінгу картинки з емоційно насиченими життєвими сюжетами. Завдання студентів: написати окремо факти і припущення, пов'язані з подією, зображеною на картинці.

Обговорення, зворотна комунікація. Поділіться своїми враженнями. *Легко чи важко розрізняти факти і припущення?*

Коментар. Спостереження без оцінки – це вища форма людського мислення *(Крішнамурті)*. Більшості з нас важко просто спостерігати за людьми та їх поведінкою без оцінки, суджень й критики.

> ***Об'єктивне сприйняття й розуміння реальності –*** це здатність адекватно оцінювати існуючу ситуацію, опираючись на об'єктивні дані й факти; розуміти різницю між власним поглядом на світ, своїми припущеннями та реальністю.

Це не завжди легко. Адже реалістичний погляд на події, що відбуваються, припускає зосередженість і об'єктивний аналіз фактів.

Факти – це незаперечні свідоцтва, які можуть бути підтверджені або спростовані.

Прикладом об'єктивної фіксації події є запис на відеокамеру. А вже щодо об'єктивних фактів виникають думки, припущення і почуття. Важливо розрізняти та розмежовувати їх. Ви можете бачити ніби відеокамера, як хтось йде по вулиці й позіхає (це факт) і подумати: «Ця людина є стомленою, хворою…». Ваш висновок є лише припущенням. Зазвичай людина інтерпретує факти через призму життєвого досвіду, тому думки не завжди логічно випливають із фактів. Припустимо, співрозмовник поглядає на годинник. У цій ситуації впевнена в собі людина подумає: «Він поспішає і тому дивиться на годинник», а невпевнена – підтвердить власну думку про себе як про нудного співрозмовника. Думки на кшталт «Я бачу, що в мені не зацікавлені», «Мене не поважають» теж є припущенням, тому що це неможливо зафіксувати відеокамерою.

Очевидно, що сприйняття ситуації, інших людей, оцінки і припущення щодо них, впливають на емоції, взаємодію й поведінку.

Про те, як розумним людям перестати робити безглузді помилки, – у наступній вправі.

ІРРАЦІОНАЛЬНІ ТА РАЦІОНАЛЬНІ ДУМКИ

Учневі, який постійно усіх критикував, Майстер сказав:
– Якщо шукаєш досконалості, прагни змінити себе, а не інших. Простіше самому надіти сандалі, ніж покривати килимом усю землю.
Е. Мелло

Мета: навчитися виявляти думки, які спотворюють сприйняття реальності, спричиняють негативні переживання, та змінювати їх.

Ресурси: перелік ірраціональних думок (заздалегідь готується ведучим).

Опис. Деколи від інших людей чуємо такі фрази: «Будь простішим», «Не ускладнюй» та ін. Із власного досвіду знаєте, як можна «накрутити себе», «зробити з мухи слона», і чим це закінчується. Плюс до всього сюди ще вплітаються емоції та почуття, а з ними впоратися не під силу навіть витриманій людині. Виникає запитання, чому ж ми схильні все так ускладнювати? Невже, чим складніше, тим крутіше?

Стиль мислення, тлумачення помилок, невдач і негараздів та емоції взаємопов'язані настільки тісно, що зазвичай супроводжують один одного в коловороті стосунків (*А. Елліс*).

> ***Ірраціональні думки*** – це ті, які спотворюють бачення реальності, є джерелом руйнівних емоцій, бо викликають тривожні, депресивні, агресивні, аутоагресивні емоції, спричиняють непродуктивні форми поведінки, обмежують можливості людини.

Наслідком ірраціональних думок є необ'єктивне сприйняття реальності, емоційний і фізичний дискомфорт. Особливо руйнівними є звички у всьому сумніватися, не вірити в свої сили, думати, що на щось не заслуговуєте.

Слона прив'язали до бамбукового дерева на три дні. Він виривався, але безуспішно. Потім його прив'язали до маленького стовпця. Він навіть не намагався звільнитися. У нього зафіксувалася негативна думка, яка стала переконанням, і сформувався синдром безпорадності «Я нічого не зможу».

Важливо навчитися розрізняти ірраціональні думки і замінювати їх раціональними, які додають упевненості, сприяють комфорту та налагодженню добрих взаємин. Думки, переконання, припущення, оцінки та інтерпретації є основою для виникнення емоцій – негативних чи позитивних, руйнівних чи зцілюючих.

Слова є потужним інструментом самоналаштування, вони можуть бути обмежуючими кайданами або крилами.

Розглянемо розповсюджені ірраціональні думки та переконання і подумаємо, як їх перетворити в раціональні [2, с. 15–21].

Завдання для малих груп. Ведучий зачитує ірраціональні думки і пояснює їх. Учасникам потрібно замість ірраціональних думок (ІД) запропонувати раціональні (РД), обґрунтувати свою відповідь і запропонувати рекомендації. Після опрацювання кожної ірраціональної думки ведучий організовує обговорення, під час якого малі групи презентують свої результати. На допомогу ведучому нижче наведені приклади ірраціональних і раціональних думок.

1. ІД: «Нічого доброго немає», «Я помилився! Моя репутація втрачена!», «Усе жахливо...». «Ефект підзорної труби»: подивишся з одного боку і все збільшується, а з іншого – все зменшується. Людина нівелює значущість хороших подій, а поганим надає надмірної значущості; висмикує з того, що сталося, негативні деталі, відкидаючи позитивні, вишукує аргументи на користь своїх переконань («Так, але...»). У результаті уявлення про подію набуває негативного характеру, не зовсім відповідає реальним фактам. Таке знецінення позитивного підтримує стан пригнічення, знищує відчуття радості. Як перебільшення невдач, значущості власних помилок, так і применшення досягнень гарантують погане самопочуття.

РД: «Не все так погано». Зосереджуйте увагу на світлих сторонах життя і на діях, які можуть поліпшити становище. Не варто «застрягати» на невдачах, боятися їх (з ким не трапляється?). Навіть негативний результат – це досвід, який захистить у майбутньому від неприємностей. Сприймайте спокійно власні помилки, адже «не помиляється лише той, хто нічого не робить». Згодом розчарування можуть стати початком сприятливих змін.

2. ІД: настанови повинності: ***«Я повинен / не повинен...», «Мені повинні / не повинні», «Світ повинен / не повинен...».*** Вислови «Тільки так і не інакше», «Я повинен, мушу, зобов'язаний...», «Інші повинні…») передбачають відсутність будь-якої альтернативи, є демотивуючими. Думаючи, що ми повинні чи хтось мусить робити щось для нас, ускладнюємо ситуацію й заганяємо себе в стресовий стан. Внутрішня заборона або блокування емоцій (наприклад, «завжди бути доброю і чуйною», «ніколи не підвищувати голос» тощо) супроводжується витрачанням енергії для самоконтролю. Це згодом підвищує рівень тривожності.

Безглуздо думати, що люди (особливо близькі) повинні допомагати, бути більш уважними, частіше пробачати тощо. Інші не зобов'язані вести себе відповідно до наших очікувань, які часто навіть не проговорюємо. Однією з ілюзій є переконання в тому, що інші мають орієнтуватися в глибинах нашої душі, самі здогадуватися, що нам потрібно. На це розраховувати не варто. Можливо, у них і є якісь міркування щодо цього, проте поки ви чітко не скажете «я серджуся, тому що...» або «я засмучений, тому що...», не можете бути упевнені, що вас зрозуміють і здогадаються через що це відбувається. Як вам можуть допомогти, якщо не знають, у чому проблема? Тому й виникають розпечені емоції, коли ці нереалістичні бажання не задовольняються.

РД: «Ніхто нікому нічого не повинен, якщо не брав зобов'язань». Якщо хочете, щоб інші люди для вас щось зробили, попросіть їх ввічливо, не чекаючи поки вони самі здогадаються. Для трансформації цієї ірраціональної установки слід усвідомлено замінювати слово «повинен» іншими словами «можу», «хочу», «надаю перевагу».

3. ІД: «Це я у всьому винний/а», «Цього б не трапилося, якщо б я...», «Якщо б я не зробив або зробив ось це.... то все було б по-іншому». Схильність брати особисту відповідальність навіть тоді, коли вплинути на перебіг ситуації неможливо, бачити в собі причини негативних наслідків породжує комплекс провини. Є велика різниця між поняттями «бути винним» і «почувати себе винним». Бути винним – це усвідомлювати, що нашкодили комусь дією або словом,

а почувати – вважати себе винними, хоча насправді навмисної шкоди нікому не завдали. «Посипаючи голову попелом», людина зациклюється на минулому. Комплекс провини – це засудження людиною самої себе (самоприниження, самобичування, прагнення до самопокарання), страждання від власної безпорадності. Цей «важкий тягар» є причиною невдоволення й поступово знесилює людину.

РД: «Я роблю те, що можу зробити в цій ситуації». Альтернативою почуттю провини є переживання совісті і відповідальності. Завдяки совісті людина здійснює моральний самоконтроль своїх вчинків, поглядів, почуттів відповідно до власних цінностей. Почуття «совісті» є продуктивним, оскільки спонукає людину змінити свою поведінку, попросити вибачення, надати допомогу тощо. Почуття відповідальності – це прагнення виконувати взяті на себе зобов'язання і, якщо вони не виконані, готовність визнати помилку й відшкодувати завдані збитки; вчинити ті дії, які потрібні для виправлення помилки.

4. ІД: Вони (Світ, Доля, Інші) винні в моїх негараздах. Деякі вдаються до іншої крайності – виправдовуючи себе, звалюють невдачі на когось іншого чи обставини. Насправді за критикою оточуючих приховані власні потреби й цінності. Є речі, в яких важко зізнатися навіть перед самими собою. «Коли засуджуєте інших, повідомляєте про власні недоліки» (*Будда*). Отож, той, хто приховує у собі ворожість, критикуватиме людей, які демонструють ворожість.

Не бажаючи визнавати свої помилки, людина не усвідомлює необхідності того, щоб їх виправляти. Така позиція дає можливість нічого не робити самому, переклавши відповідальність на інших людей або на несприятливі обставини. А це гальмує процес розвитку й удосконалення. Крім того, така життєва позиція породжує відчуття нікчемності, безсилля. Звинувачення усіх, образа, злість, жадання помсти – це непродуктивні емоції. Накопичувати їх шкідливо для здоров'я.

РД: «Тільки я несу відповідальність за своє життя». Взявши на себе відповідальність за власне сприйняття дійсності, за власні емоційні реакції людина може перейти від ролі жертви до розуміння того, що може управляти життям.

5. ІД: «Я – поганий» Я – невдаха, «Це не для мене», «Я не створений для....», «Все одно нічого не вийде, навіщо ж на-

магатися». Якщо людина впевнена, що їй щось недоступно – воно стає недоступним, або вважає себе невдахою, тоді вона і є такою. А позиція жертви дозволяє їй уникати відповідальності. Фраза «У мене нічого не вийде» в буквальному значенні заморожує розум і дії, змушує стояти на місці. Ці слова вказують на невпевненість в собі, транслюють переконання «я в себе не вірю». І навпаки, якщо віримо, що зможемо, значить – зробимо: «Я все зможу, якщо потренуюсь». Неможливо дізнатися, на що ви здатні, поки не спробуєте зробити.

Деколи чуємо негативні оцінки, критику на свою адресу. Якщо вам повідомили, що ви недосконалі, ваш спосіб життя недостатньо хороший – не поспішайте вірити. Чи дійсно у вас все так погано, як ці люди намагаються вас переконати? Оцінки інших щодо вас є ситуативними і не завжди об'єктивними Потрібно навчитися адекватно оцінювати себе хоча б для того, щоб перестати залежати від оцінок оточуючих.

Прислухаючись до думки інших про себе, шукайте раціональне зерно, водночас не дозволяйте принижувати себе як особистість.

РД: «Я цього ніколи не робив/ла, але спробувати можна». Складіть список того, що вам вдається легко, потім назвіть свої здібності й позитивні якості. Кожен із нас у чомусь талановитий: одні чудово готують, інші прекрасно розуміються на побутовій техніці тощо.

Визнайте власну недосконалість, адже у світі немає ідеальних людей, як і немає меж досконалості. Між чорним і білим є інші кольори з безліччю відтінків.

Відмовтеся від «самоїдства». Якщо ж ваш внутрішній голос починає пиляти вас: «Ну, ось, ти знову все провалив(а), ти просто безнадійний(а), ти – невдаха!» – тоді нагадайте собі, що на помилках вчаться, і пообіцяйте, що наступного разу зробите краще.

Намагатися бути кращими, ніж вчора – це безпрограшна стратегія життя, хоча й нелегка.

6. ІД: максималізм «Все або нічого!». Крайньою формою максималізму є установка перфекціонізму (лат. perfectio – *ідеально, абсолютно*), встановлення високих стандартів. Проте вимогливість стає недоречною, коли до таких стандартів

неможливо навіть наблизитися. Синдром «відмінника» викликаний почуттям недосконалості, страхом покарання через невідповідність підвищеним вимогам, які насправді реально недосяжні. Як результат – реальні досягнення не можуть відповідати очікуванням, тому людина вважає себе повною невдахою. Порівнюючи себе з ідеалом, ми стаємо нещасними.

РД: «Я вмію радіти дрібничкам життя, маленьким досягненням».

Визнайте, що досконалість неможлива, водночас, в кожному виді досягнень є своя вершина; прагніть до неї й радійте маленьким успіхам.

7. ІД: віра в передчуття поганого «Я відчуваю це, отже так воно і буде»; надумане майбутнє «А що, якщо...», «А раптом це станеться, буде жахливо, якщо...»), страхи. Людина впевнена, якщо є передчуття чогось поганого, воно обов'язково має статися. Цей висновок помилковий, оскільки в почуттях відображаються думки. Якщо думки помилкові, то й емоційна реакція не відповідає фактам.

Уявлення й прогнозування чогось поганого «що станеться, якщо…» нагнітає страх, тривогу, пригнічує активність і можливості. Думка про фізичну або психологічну загрозу змушує тіло стискатися. Ігнорувати страх недоцільно, водночас не варто йому давати можливість «паралізувати» себе.

РД: «Буде так, як має бути». «Немає лиха без добра», «Все, що відбувається, має сенс, все закономірно». Що очікуємо в думках, почуттях, фантазіях, мріях, то й має шанс втілення. Відкритість до нового й довіра до процесу життя, його проживання без очікування неприємностей є основою для відчуття безпеки, підтримки, впевненості.

8. ІД: «Та я все це знаю». Блокує розвиток особистості та введення інновацій. Знати все неможливо.

РД: Завжди є простір для навчання та розвитку. У сучасному мінливому світі нові знання з'являються, а старі знецінюються безперервно і дуже швидко. Важливо не те, що знаєте, а як швидко вмієте вчитися.

Обговорення, зворотна комунікація

Який досвід здобули, виконуючи цю вправу, що нового взнали?

Як часто виникають у вас ірраціональні думки? У яких ситуаціях? Які наслідки спричиняють?

Із якими переконаннями прийшов час попрощатися, а які – візьмете із собою в життя? Які зміни будуть у житті, коли попрацюєте над думками?

Коли під час консультування виявите ірраціональні думки у клієнта, що будете з цим робити?

Техніка перетворення ірраціональних думок на раціональні (СПП). Необхідно виявити ірраціональні думки, перевірити їх на відповідність реальності, зробити правильні висновки на основі фактів.

Спостерігайте. Не женіть думку, що турбує вас, і не боріться з нею. Просто спостерігайте за нею ніби з боку, з позиції відстороненого й об'єктивного спостерігача.

Що я кажу або думаю зараз такого, що змушує мене переживати, тривожитися тощо? Звідки у мене ця інформація? Чому виникла така думка?

Визначте, які вторинні психологічні вигоди від думок і переживань, для чого вони вам потрібні.

Переосмислюйте. *Чи відповідає ця думка реальності? Які події та факти у вашому житті підтверджують / суперечать їй? Які переваги та незручності виникнуть, якщо будете підтримувати цю думку? Як можна інакше подивитись на цю ситуацію? Що можете зробити, щоб змінити свій стан на краще? Що від вас залежить, а що ні?*

Перетворіть ірраціональну думку на раціональну, «перезавантажте програму» свого мислення на здоровий глузд. Сміливість і чесність перед собою допоможе проаналізувати, наскільки ваші судження є об'єктивними.

Попрощайтеся з ірраціональною думкою і відпустіть її на волю. Якщо ви твердо переконані, що якась думка вам не потрібна, скажіть їй: «Спасибі, що прийшла і – до побачення». Шукайте думку, завдяки якій будете почувати себе краще *(Сенека).*

Кращий спосіб визначити корисність чогось – перевірити на власному досвіді. Щоб перевірити дієвість цієї техніки, скористайтеся найпростішим способом: почніть її застосовувати в житті й визначте отриманий ефект: якщо ви переживаєте почуття радості від ваших дій і самозмін, значить, ви на вірному шляху.

Теоретичні відомості. Типи когнітивних помилок (за А. Беком) [37].

Мислення «Все або нічого». Характеризується сприйняттям світу виключно в чорно-білих категоріях.

Надмірне узагальнення. Негативна подія сприймається як ланцюг невдач.

Мисленнєвий фільтр. З отриманого досвіду вибирається одне неприємне переживання, зациклюючись на якому, людина перестає бачити все решта. «Капля чорнила в мензурці, яка зафарбовує всю воду».

Дискредитація позитивного. Заперечення позитивних переживань.

Поспішні висновки: припускаєте, що хтось погано до вас ставиться, не перевіривши це («читання думок»); передбачаєте, що справи підуть погано і сприймаєте це як факт («сумні прогнози»).

Перебільшення чи применшення. Перебільшуєте значення одних речей (власних промахів, або чужих успіхів) і применшуєте цінність інших (власних достоїнств, або недоліків інших людей).

Емоційне резонерство. Припускаєте, що ваші негативні емоції відповідають дійсності. «Я так почуваю, значить так воно і є».

Твердження повинності. Мотивуєте себе висловами «я повинен / не повинен». Емоційний результат від такої формули мотивації – почуття вини. Якщо твердження «повинен» ви адресуєте іншим людям, тоді ймовірним наслідком є почуття злості, гніву, фрустрації.

Наклеювання ярликів. Замість аналізу власних помилок, ви собі говорите « Я – невдаха», а стосовно інших людей «Він – негідник».

Персоналізація. Ви вважаєте себе причиною негативної події, хоча насправді не несете відповідальності за те, що відбулося.

ВІДКРИТІСТЬ ДО НОВОГО

Будьте відкриті для змін, але не поступайтеся принципами.
Далай Лама

Мета: посилення психологічної готовності до змін, несподіванок долі, гнучкої поведінки в умовах невизначеності.

Інформація для міні-лекції. *Притча про можливості.* Якось уночі до одного чоловіка завітав Ангел і розповів йому про великі справи, які очікують на нього: він матиме можливість здобути незліченні багатства, посісти гідне становище в суспільстві та одружитися на чудовій жінці. Все своє життя цей чоловік очікував обіцяних чудес, але нічого не справдилось, і, зрештою, він помер у самотності та бідності. Підійшовши до воріт раю, він побачив Ангела, який навідувався до нього багато років тому. Чоловік промовив: «Ти обіцяв мені незліченні багатства, гідне становище в суспільстві та прекрасну дружину. Все своє життя я чекав на це... Але нічого не справдилось».

Ангел відповів йому:

– Я ж сказав, що в тебе буде можливість отримати все це. Згадай друга, який пропонував тобі почати з ним прибутковий бізнес, але ти відмовився. Згадай, як ти не рятував людей під час пожежі, злякавшись за своє життя. А пам'ятаєш ту дівчину в парку, до якої ти посоромився підійти познайомитися? Адже вона могла б стати твоєю супутницею життя.

Ти не використав ні одну з цих можливостей! Ти весь час боявся змін, чогось чекав!

Про що ця притча? Які страхи заважають втілювати бажані зміни в життя?

Як ви ставитеся до змін у своєму житті: докладаєте зусилля, щоб бажані зміни відбулися; надаєте перевагу стабільному і комфортному життю; боїтеся чогось поганого, що може трапитися в результаті змін.

Іноді, подібно до людини з цієї притчі, дозволяємо страхам стати на перешкоді тому, щоб скористатися ними: не йдемо до інших людей через страх бути знехтуваними, не розповідаємо про свої почуття через страх бути осміяними, не довіряємо іншим людям через страх щось втратити.

Часто люди скаржаться: «У моєму житті немає нічого нового, все відомо і зрозуміло – нічого доброго не відбувається». Насправді це не так. Щодня перед нами відкриваються різні можливості. Нове відбувається постійно, але одна людина приймає пропозиції й виклики долі, а інша від них відмовляється, знаходячи різні причини. Привносячи нове у своє життя, ризикуємо, – можуть виникнути труднощі. Саме тому,

боячись труднощів, деякі люди надають перевагу стабільності, закриті до нового, до змін [34].

Виникнення відчуття невпевненості в незнайомих ситуаціях, умовах невизначеності є абсолютно нормальним. Хоча стале й одноманітне життя здається більш стабільним і комфортним: «усе добре – і гаразд, головне, щоб гірше не стало...», проте безпека не є сенсом життя. Початок нових справ, досягнення бажаного або вирішення будь-якого життєвого завдання пов'язано з внесенням змін, навіть із ризиком. «Прірву неможливо осилити в два стрибки».

Часто бажання щось змінити на краще супроводжується страхом, що не вийде. Страх невідомого, тривога про те, що може щось статися; боязнь припуститися помилки з'їдають позитивні емоції та зачиняють двері до бажаних змін. Чим більше боїмося зробити помилку, тим більша ймовірність, що так і буде. У спорті це називається «передстартовою лихоманкою» – так переживав, що «згорів» на старті. У психології – «самопрограмуючим пророцтвом»: так думав і турбувався про можливу невдачу, що зрештою втілив її в життя. Що ми очікуємо в наших думках, почуттях, фантазіях, мріях, те й має шанс для втілення. Подумки прогнозуючи неприємності, людина впадає в «паніку», а сумніви, тривога, негативні очікування «А раптом станеться... А якщо знову щось не так...» сковують по руках і ногах. Все це заважає зосередитися на вирішенні ситуації.

Відчуття безпеки, підтримки, впевненості супроводжує людей, які довіряють життю. Довіра до процесу життя, його проживання без очікування неприємностей, визнання подій, що відбуваються (визнання не означає прийняття), внутрішні установки на кшталт «Все, що відбувається, має сенс, все закономірно», «Усе відбувається своєчасно і тоді, коли це потрібно», «Так, це відбувається, воно має право на існування», «Немає лиха без добра» послаблюють неприємні переживання. Довіра до процесу життя складається з довіри до людей, з віри в їхню доброчесність, в доцільність буття загалом.

Швидко зорієнтуватися в незнайомих, непередбачуваних, швидкозмінних ситуаціях і умовах невизначеності допомагають психологічна готовність до змін, відкритість до майбутніх подій, віра у свої можливості, толерантність до різних думок,

гнучкість у поведінці. Зроби перший крок і ти зрозумієш, що не все так страшно *(Сенека)*.

ШЕРІНГ. Усі присутні висловлюють свої почуття, думки, враження, побажання і пропозиції; розповідають, чого вони навчилися за час заняття, як планують застосувати набутий досвід.

МОТИВУЮЧИЙ КОНТРОЛЬ

1. Відзначте найбільш повну і правильну відповіді «Жити усвідомлено означає – …»

А) концентрація уваги на внутрішніх процесах (думках, тілесних відчуттях, емоціях і почуттях);
Б) спостережливість до того, що відбувається навколо;
В) бути присутніми «тут і тепер» (жити в потоці);
Г) сприймати і розуміти те, що відбувається у внутрішньому й зовнішньому світі в поточний момент часу;
Д) поводитися гнучко залежно від ситуації.

2. Поясніть, в чому полягає усвідомлена присутність психолога в процесі виконання професійної діяльності.

3. Доведіть взаємозв'язок між типом темпераменту людини і сприйняттям нею часу.

4. Дайте відповідь на запитання.

Яке ставлення до минулого, теперішнього, майбутнього є найбільш мудрим?

5. Що означає вислів «Включити внутрішнього спостерігача»?

А) спостерігати за співрозмовником;
Б) спостерігати за погодою;
В) тримати в полі зору власні думки, емоції почуття, тілесні реакції.

6. Що означає – об'єктивно сприймати реальність? Зазначте правильні відповіді.

А) при оцінці існуючої ситуації опиратися на об'єктивні дані та факти;
Б) інтерпретувати події так, як підказує серце;
В) наполегливо відстоювати свою позицію, не беручи до уваги погляди співрозмовника;
Г) розуміти різницю між фактами і своїми припущеннями.

7. Які з перерахованих тверджень є спостереженнями без оцінки, фактами:

А) він зі мною не привітався;
Б) він на мене ображається;
В) на столі розкидано багато паперів, якихось документів;
Г) такий безлад свідчить про недисциплінованість;
Д) на нараді керівник не запитав моєї думки.

8. Як думки та емоції, з якими людина проживає кожен день, створюють комфортні або неконструктивні стосунки, здорове або хворе тіло?

9. Що означає «бути відкритим до нового»? Які перспективи і ризики з'являються у житті людини, що «відкрита до нового»?

10.Як Ви розумієте висловлювання: «Зрештою, буде важливо не скільки років ви прожили, а скільки життя було в цих роках» (А. Лінкольн).

Домашнє завдання

1. Внести до щоденника таблицю, в першому стовпчику якої фіксувати усі техніки, що розглядатимемо на заняттях (табл. 2). У другому стовпчику коротко описувати результати систематичних тренувань щодо застосування цих технік.

Таблиця 2

Техніки	Результат застосування
перетворення ірраціональних думок на раціональні (СПП)	
«Внутрішній спостерігач»	
«Зовнішній спостерігач»	
Інші	

2. Внести до щоденника ще одну таблицю, в першому стовпчику якої написати важливі сфери життя, у другому – виявлені вами власні ірраціональні думки, в третьому – раціональні думки (табл. 3).

Таблиця 3

Сфери життя	Ірраціональні думки	Раціональні думки
Професійна діяльність		
Стосунки, спілкування		
Інші		

Заняття 5

ПОЗИТИВНА НАЛАШТОВАНІСТЬ І «МАГНЕТИЗМ» ПСИХОЛОГА

Мета: усвідомлення уміння зберігати стан психологічного благополуччя, налаштовувати себе на позитивну взаємодію з клієнтом як професійно важливого для психолога; розуміння того, що цілющий вплив на клієнта, аудиторію залежить від його особистісних якостей, енергетики, харизми, магнетизму та ін., ознайомити з техніками позитивного налаштування, відпрацювати деякі з них (на вибір викладача); засвоєння принципів ефективної комунікації М. Еріксона, дослідити взаємозв'язок між вдячністю, психологічним благополуччям і якістю стосунків.

Очікувані здобутки студентів: опанування техніками позитивного налаштування та підтримки стану психологічного благополуччя; підтримки емоційної рівноваги і виклику бажаних емоцій; трансформації негативних емоцій та звільнення від «емоційного осаду».

СТРУКТУРА ЗАНЯТТЯ

Зміст діяльності
Вступне слово. Притча «Обирай блаженство»
Перевірка домашнього завдання
Основні норми взаємодії (актуалізація)
Сподівання від заняття. «Пісочний годинник»
Мій настрій
Позитивне налаштування та підтримка стану психологічного благополуччя
П'ять принципів М. Еріксона
Підтримка емоційної рівноваги і виклик бажаних емоцій
Трансформація негативних емоцій. Звільнення від «емоційного осаду»
Вдячність і психологічне благополуччя
Шерінг
Мотивуючий контроль
Домашнє завдання

ВСТУПНЕ СЛОВО. ПРИТЧА «ОБИРАЙ БЛАЖЕНСТВО»

Майстер Йоганн ціле життя почувався щасливим. Усмішка ніколи не сходила з його обличчя. Усе його життя було сповнене ароматом свята! Навіть помираючи, він усміхався! Здавалося, що він насолоджується настанням смерті. Його учні сиділи поруч, і один з них запитав:

– Чому ви усміхаєтесь? Усе своє життя ви сміялись, а ми все не наважувались запитати, як вам це вдається. І тепер, в останні хвилини свого життя, ви також усміхаєтеся! Старий майстер відповів:

– Багато років тому я прийшов до свого Майстра молодою сімнадцятирічною людиною, але вже глибоким страждальцем. На той час він мав 70 років і усміхався просто так, без особливих причин. Я запитав у нього: «Як вам це вдається?» І він відповів: «Я вільний у власному виборі. Кожного ранку, ледь розплющивши очі, я запитую сам себе, що обрати сьогодні – блаженство чи страждання? І так виходить, що я завжди обираю блаженство, адже це так природно. Просто це – мій вибір».

Про що ця притча?

Наскільки важливо для психолога бути позитивно налаштованим до життя, діяльності, клієнтів тощо

Який висновок можна зробити з цієї притчі?

Кожна людина має право на будь-які почуття або настрій. Вони – це віддзеркалення внутрішнього світу. Психологу важливо навчитися управляти емоційним станом, тобто вміти переходити з дискомфортного у сприятливий, налаштовувати себе на позитивну взаємодію, зберігати внутрішню рівновагу незалежно від того, що відбувається усередині чи зовні. Вміння зберігати стан психологічного благополуччя, налаштовувати себе на позитивну взаємодію з клієнтом є професійно важливим для психолога.

Магнетизм особистості. Специфіка діяльності психолога полягає в тому, що саме його особистісні якості, енергетика, харизма, імідж, стиль роботи, чарівність і навіть артистичність визначають вплив на клієнта, групу та результат діяльності.

Характеристики особистості, до якої ніби до магніту тягнуться люди такі:

- привітність, вітальність;
- особиста чарівність, неординарність;
- оптимізм, здатність до зарядження енергією інших людей, натхнення їх на певні дії і вчинки;
- упевнена манера поведінки, здатність володіти собою і ситуацією;
- новизна ідей;
- незалежність і самостійність у рішеннях і вчинках;
- позитивне сприйняття, захоплення з боку інших людей;
- емоційна привабливість для людей;
- добрі риторичні здібності, вміння висловлюватися точно й лаконічно та ін.

МІЙ НАСТРІЙ

Якщо хочете, щоб доля вам усміхнулася, подаруйте для початку їй гарний настрій.

Спіноза

Мета: створення в групі невимушеної атмосфери спілкування, налаштування на позитивну взаємодію, розвиток тренерських умінь психолога.

Опис. Студентам по черзі пропонується намалювати кольоровими олівцями на фліпчарті свій настрій і написати під малюнком своє ім'я. Це може бути щось конкретне («дощик», «сонце», «квіточка» тощо) або абстрактне: лише лінії, форми, різні кольори. Після виконання вправи студенти за бажанням розповідають, що означає малюнок.

Обговорення, зворотна комунікація

Які думки викликає спільний малюнок?

Який настрій групи переважає? Як впливає настрій однієї людини на інших? Як впливає настрій на взаємодію між людьми?

Як впливає настрій на події, що відбуваються в житті?

Як впливає настрій і уміння ним управляти на результати професійної діяльності психолога?

Коментар. Настрій людини накладає відбиток на те, як бачимо світ, тлумачимо події. Радісна людина сприймає світ із

оптимізмом, доброзичливо ставиться до довкілля. У пригніченому стані людина не зовсім об'єктивно сприймає себе й увесь світ, її думки мають негативний характер, – помічає переважно те, що неправильно, погано, не так; зациклюється на неприємних подіях життя, поведінка інших людей здається підозрілою, з песимізмом дивиться у майбутнє; негативно ставиться до себе. У розгніваної людини з'являються «сердиті» думки.

Емоційний стан співрозмовників впливає на процес спілкування, переговорів, вирішення конфліктів, а, значить, і на результат взаємодії. Пригадайте для прикладу, як ви спілкувалися, які рішення ухвалювали, коли були роздратовані чимось? Які наслідки це спричинило? Погодьтеся, різниця величезна порівняно з тим, як ви поводитеся у спокійному, урівноваженому стані.

Тільки перебуваючи у стані внутрішнього психологічного благополуччя, психолог створює навколо себе сприятливий для професійної взаємодії простір.

ПОЗИТИВНЕ НАЛАШТУВАННЯ ТА ПІДТРИМКА СТАНУ ПСИХОЛОГІЧНОГО БЛАГОПОЛУЧЧЯ

Якщо ми не знаходимо спокою у собі,
безнадійно його шукати будь-де.
Франсуа де'Ларошфуко

Мета: акцент уваги на важливості позитивного налаштування як щоденної практики, ознайомлення з техніками позитивного налаштування (на вибір викладача), можливостями використання органів чуття для підтримки доброго настрою.

Поняття «налаштування» припускає, що ми можемо самі налаштовувати власні емоції і ставлення до ситуацій, співрозмовників, ніби хвилю в радіоприймачі.

> ***Позитивне налаштування*** – це цілеспрямоване покращання емоційного стану, ставлення до ситуації, до співрозмовника; уміння перейти з дискомфортного стану у стан психологічного благополуччя, зберігати внутрішню рівновагу незалежно від того, що відбувається усередині чи зовні.

Все, що відбувається у внутрішньому світі особистості, знаходить відображення в навколишньому світі. Ще старо-

давні мудреці відкрили психологічну закономірність «Подібне притягує подібне». Позитивне налаштування, гарний настрій діють, ніби магніт, – притягують до господаря увагу й інтерес оточуючих, приємні події, удачу загалом.

Доведено, що позитивне налаштування, гарний настрій впливає навіть на фізіологічному рівні: активізує діяльність клітин, покращує концентрацію уваги, захищає від стресу. М. Селігман, професор психології університету Пенсільванії, порадив керівництву страхової компанії «MetLife» прийняти на роботу співробітників, які при проходженні тестів «на оптимізм» показували високі результати, водночас, не впоралися зі звичайними тестами на вміння продавати. Порівняно з групою песимістично налаштованих претендентів, які добре пройшли ці тести, група оптимістів здійснювала на 21% більше продажів у перший рік роботи і на 57% – у другий рік роботи.

Позитивно налаштовані люди частіше перебувають у доброму настрої, цінують добрі стосунки, будують їх на партнерських засадах і позитивних емоціях; вважають інших здібними й упевнені, що вони володіють всіма можливостями досягати добрих результатів; справляють краще враження на оточуючих, що привертає до них інших людей; результати їх діяльності зазвичай виглядають більш переконливо.

Саме тому люди, які працюють над поліпшенням свого життя й діяльності, використовують практики оптимістичне мислення та позитивного налаштування до людей, ситуацій, довкілля.

Культура радісного життя формується шляхом підтримки позитивного налаштування і стану психологічного благополуччя протягом дня, розвитку оптимістичного мислення.

Позитивний початок дня: прокинувшись вранці, подякуйте долі за все хороше, що є у вашому житті, подумайте, що приємне чекає сьогодні, «замовте» собі Гарний Настрій.

Гідне завершення дня. «Не закривай очей, коли хочеш спати, не проаналізувавши всіх вчинків за минулий день» *(Піфагор).* Кожен вечір перед сном прогляньте події дня; згадайте, що нового та доброго відбулося за прожитий день, що було зроблено, які питання вдалося вирішити. Якщо ж якісь завдання дня не вирішили, складіть короткий план дій на завтра. Це створить

відчуття завершеності справ і звільнить мозок від напруження. Позбудьтеся неприємних думок, обтяжливих емоцій перед сном, в іншому випадку вони роїтимуться у вашій підсвідомості протягом ночі.

Протягом дня. Помічайте хороше, зосереджуйтеся на позитивних аспектах життя; частіше згадуйте приємні хвилини або плануйте дії, які можуть покращити настрій; знаходьте радість і задоволення у простих речах – у сонячному дні, в приємній бесіді, у новій книзі; звертайте увагу на позитивні риси та якості співрозмовника; розповсюджуйте добрі новини, уникаючи пересудів, пліток, негативних висловлювань тощо. Хоча б раз на день займіться тою діяльністю, яка приносить вам задоволення. Це насичує позитивними емоціями.

Коли відбувається щось неприємне, відчуваєте дискомфорт, подивіться на ситуацію з іншого боку; подумайте про те, які потреби викликали негативну емоцію, чим корисна ця ситуація для вас. Згадайте ресурсні прислів'я, наприклад: «Не було б щастя, та нещастя допомогло», «Все минає» тощо. Три чарівних запитання допоможуть опрацювати ситуацію, здобути з неї досвід.

Що доброго у тому, що трапилося?
Чого я можу навчитися завдяки цій ситуації?
Як я можу виправити ситуацію?

Таким чином поступово виробляється вміння бачити позитивні аспекти в подіях, явищах, людях; віра у власні можливості, спрямованість на досягнення результату і впевненість у тому, що завдання буде виконано, справи зроблені. Іншими словами, формується звичка оптимістично мислити, «бути в гарному настрої». Коли життя дає сотні причин, щоб сумувати, шукайте тисячі причин, щоб усміхнутися.

Вплив на емоційний стан за допомогою усмішки [42].

«Усмішка Будди» є простою, приємною та ефективною технікою створення стану психологічного благополуччя. Поліпшувати настрій можемо, навчившись розслабляти обличчя, надаючи йому виразу щасливого спокою або радості.

Повністю розслабте м'язи обличчя, уявляючи, що вони наповнюються теплом, стають важкими. Зосередьтесь на куточках губ, відчуваючи лише їх. Уявіть (не докладаючи м'язових

зусиль), ніби губи починають трішки розтягуватися в боки, утворюючи ледь помітну усмішку. Образне уявлення губ, що розтягуються в легкій усмішці, спонукає м'язи обличчя спонтанно набути виразу, який називають «подихом вітерця радості». Це вираз обличчя, коли усмішка лише народжується, а мімічні м'язи рефлекторно викликають легке відчуття блаженства і спокою усередині.

Відчуття радості та фізичні зусилля, спрямовані на створення усмішки, рефлекторно пов'язані між собою. Коли людина відчуває позитивні емоції, вона усміхається. Існує і зворотний зв'язок. Якщо людина розслаблена й повністю зосереджена на ідеомоторному русі куточків губ, характерному для зародження усмішки, автоматично на фоні розслаблення і спокою виникає відчуття радості.

Запам'ятайте цей емоційний стан, викликаний «усмішкою Будди», і повертайтеся до нього, щоб створити позитивний настрій, а також, щоб подолати хвилювання, напруження та скутість.

Результати експериментальних досліджень. Досліджуючи усмішку, П. Екман і Р. Девідсон з'ясували, що з її появою на обличчі відбуваються зміни в роботі мозку: збільшується його кровопостачання, підвищується вміст кисню і збудженість нервових закінчень [45, с. 154].

Усім відомо: коли ми щасливі, то усміхаємося. Але не всі знають, що, усміхаючись, ми стаємо щасливішими. Надаючи обличчю виразу, який відповідає певній емоції, ми зазвичай починаємо переживати цю емоцію. П. Екман у багаторічних дослідженнях підтвердив цю закономірність. Проста фізіологічна маніпуляція є ефективним інструментом управління своїм внутрішнім станом. У дзен-буддизмі існує прийом, який дає змогу автоматично поліпшити настрій і стати впевнішим. Зробіть глибокий вдих, а під час видиху усміхніться. І так кілька разів для доведення навички до автоматизму. Спробуйте більше усміхатися «сьогодні», самі переконаєтеся, як діє магія усмішки. А. де Сент-Екзюпері про усмішку сказав так: «Найважливіше часто не має ваги».

Усмішка – це важливий засіб спілкування, вираження доброзичливого ставлення до співрозмовника, спосіб налагодити

контакт із людиною, скоротити психологічну відстань. Вона викликає автоматичну реакцію – усмішку у відповідь. У перші секунди спілкування вираз обличчя та усмішка набагато важливіші за слова. В артистів балету існує професійний термін – «тримати спину». Для фахівця професій типу «людина–людина» не менше важливо «бути привітним», навіть, якщо він втомлений чи засмучений попереднім клієнтом.

Техніка «Не хочу–хочу». Застосовується в тих ситуаціях, коли відчуваєте навіть незначний емоційний дискомфорт. Суть техніки полягає в тому, щоб упіймати сигнал, наприклад, «мені погано», щойно він виник. Тобто не доводити ситуацію до стану, коли емоціями управляти вже неможливо.

Кроки виконання техніки:

1. *Зафіксувати сигнал*, зізнатися собі, що «я відчуваю неприємну емоцію», «мені погано», «я злюся» тощо.

2. *«Чого я НЕ хочу?»*. Просто запитайте себе: «Чого я НЕ хочу?» (не взагалі, а в цей конкретний момент). Наприклад, ви можете не хотіти, щоб із вами погано поводилися, виконувати якусь роботу, спілкуватися та ін. Скажіть собі: «Я НЕ хочу_____».

3. *«Чого я хочу?»*. Після того, як ви зрозуміли, чого НЕ хочете, визначте, чого ж насправді хочете в цю мить. Сформулюйте своє бажання коротко і конкретно. Скажіть собі: «Зараз я хочу____».

4. *Зосередьтеся на бажаному результаті.* Подумки (або вголос) кілька разів повторіть речення «В цю хвилину я хочу____», роблячи повний вдих і видих після кожного разу. Секрет у тому, що дієслово «хочу» запускає в тілі певні хімічні реакції, які спонукають продуктивно мислити й діяти впевнено. Незважаючи на простоту техніки, сигнал «мені погано» та ситуація, яка його спровокувала, зміняться на краще.

Використання органів чуття для підтримки доброго настрою. Кожну секунду через органи чуття (зір, слух, дотик, нюх, смак) поступає інформація зі зовнішнього світу, яка впливає на емоційний стан. При чому найбільшу кількість інформації люди отримують через зір (до 80%).

Колір здійснює певний вплив на нервову систему та емоційний стан. Це підтверджують такі висловлювання: «багряний гнів», «туга зелена», «сіра нудьга», «блакитна мрія» та ін.

Як діє червоний колір на бика, знають не тільки матадори. Є певна закономірність сприйняття кольору людиною. Згадаймо сім кольорів веселки в порядку їх розташування: червоний, оранжевий, жовтий, зелений, блакитний, синій і фіолетовий. Розміщені вони за довжиною світлової хвилі: найдовша хвиля в червоного кольору, найкоротша – у фіолетового. Досліджено, що довгохвильова частина видимого спектру діє мобілізуюче, а короткохвильова – заспокійливо. Червоний, оранжевий і жовтий – кольори активності, блакитний, синій і фіолетовий – кольори спокою, зелений – нейтральний.

Слух. Прослуховування музичних творів впливає на емоційний і фізіологічний стан людини. З далеких часів у склад військових частин входять військові оркестри. Їх завдання підбадьорювати, наснажувати солдатів на рішучі дії. Ще Піфагор говорив, що музика сприяє оздоровленню, впливаючи на настрій людини: одні мелодії діють проти зневіри, інші – проти гніву й роздратування. Приємні мелодії й гармонійні звуки природи зцілюють душевні рани. Коли музика приносить задоволення, пульс сповільнюється, знижується артеріальний тиск.

Яка музика Вас наснажує й заряджає, покращує настрій?

Слухаючи улюблені мелодії, людина мимоволі згадує обставини, за яких вона їх чула. Ось ці «вторинні» спогади й покращують настрій. Викладач пропонує студентам зайняти зручну позу і прослухати фрагменти музичних творів, малюючи в уяві образи чи картинки. Після прослуховування студенти розповідають, які картинки виникали в їхній уяві, які емоції та почуття вони переживали.

Створіть власну медіатеку з улюбленими мелодіями, музичними композиціями, які вас заспокоюють, підбадьорюють, активізують, допомагають позбутися неприємних емоцій, покращують настрій, позитивно налаштовують, наснажують тощо.

Нюх. Улюблені запахи навіюють приємні спогади про зворушливі моменти життя. Ще з давніх часів люди звернули увагу на магічну силу ароматів, їхній вплив на стан і поведінку людини. Першими парфумерами в давнину були єгипетські жерці. Вони точно знали, як аромати і пахощі впливають на людську свідомість, досконало оволоділи наукою ароматів і майстерно використовували її.

Більшість корисних запахів подарувала людині сама природа. Позитивно впливають на емоції, самопочуття та психічне здоров'я ефірні олії. Їх цілющий вплив вивчають такі науки, як аромопсихологія та аромотерапія. Кожен запах своєрідно впливає на нервову систему та організм загалом. Експериментально встановлено, що вдихання запахів лимона, евкаліпта, розмарину, жасмину, лаванди знімають почуття втоми, активізують нервову систему, сприяють розумовій діяльності, підвищують працездатність. М'ята й конвалія підтримують стійку увагу, допомагають зібратися з думками, що важливо в роботі та навчанні. Запах апельсина покращує психоемоційний стан людини, підвищує працездатність. Його застосовують для ароматизації робочих приміщень.

Підбирайте і використовуйте кольори, музику, аромати для підтримки стану психологічного благополуччя й умиротворення.

П'ЯТЬ ПРИНЦИПІВ М. ЕРІКСОНА [1, с. 139–155]

Щастя – це коли те, що ви думаєте, говорите і робите, поєднуються в гармонію.

Махатма Ганді

Мета: ознайомлення з основними принципами ефективної комунікації М. Еріксона, сприяння формуванню переконань, які знаходяться в основі позитивної взаємодії з клієнтом.

Ресурси: п'ять аркушів паперу формату А3 із записаними принципами М. Еріксона: «З кожною людиною – все ОК», «Кожна людина має всі внутрішні ресурси для досягнення бажаного», «Люди завжди здійснюють найкращий для себе вибір у конкретний момент життя», «Зміни не тільки можливі, а й неминучі», «В основі кожного вчинку є позитивні наміри».

Вчений зі світовим ім'ям, знавець людської природи, унікальний майстер слова М. Еріксон досяг настільки великих успіхів у налагодженні позитивної комунікації та цілющого впливу на людей, що його досвід привернув увагу науковців. Мудрість М. Еріксона викладена в п'яти простих принципах позитивного бачення, які відображають природу людини, взаємин між людьми і подій, що відбуваються. Всього п'ять твер-

джень можуть налаштувати свідомість на позитивне сприйняття реальності, розуміння та підтримку інших людей і самих себе та докорінно вплинути на життя.

Опис. Викладач заздалегідь підготовлює п'ять аркушів з основними принципами М. Еріксона. Аркуші прикріплюються на стіни приміщення. Учасникам пропонується стати біля аркушів з принципами, з якими вони погоджуються найбільше, вважають ефективними у роботі з клієнтами. Таким чином утворюється п'ять малих груп.

За сигналом ведучого вони протягом 3 хв обговорюють, висловлюють свої міркування щодо обраних принципів.

Завдання учасників малих груп: аргументувати свою позицію та відповісти на запитання «Як обраний принцип може допомагати психологу у роботі?».

Після виконання завдання лідери груп представляють результати спільної діяльності. Інші уважно слухають і доповнюють, викладач узагальнює результат.

Інформація про принципи М. Еріксона. Світ навколо нас є таким, яким є. Значно важливіше для нас самих те, як ми цей світ сприймаємо, які думки й емоції переважають: позитивні чи негативні. Психологічний стан внутрішнього благополуччя, позитивне ставлення до співрозмовника з великою ймовірністю викликають позитивний відгук з його боку.

Уявіть собі п'ятикутну зірку, де кожен промінь символізує один з основних принципів (рис. 3). «Зірка» – це метафора: позитивна взаємодія налагоджується тоді, коли апріорі позитивно ставитеся до співрозмовника, сприймаєте його ніби в промінчиках сяючої зірки.

Рис 3. П'ять основних принципів М. Еріксона

Короткий опис принципів (за М. Еріксоном).

1. Принцип «З кожною людиною – все ОК», «з усіма, з ким ви спілкуєтеся, все гаразд». Кожен з нас – …

- своєрідний, унікальний, подорожує своєю життєвою дорогою, живе і діє відповідно до своїх переконань і уявлень про світ;
- перебуває в безперервному русі й здійснює постійну внутрішню роботу: робить висновки, розширює бачення ситуацій, шукає відповіді на свої запитання, набуває досвід.

Це просто те, що є, – вихідні дані. Думки, дії, вчинки в кожен момент життя стають поштовхом для подальшого навчання. Цей процес розвитку і змін триває протягом життя. Сучасні дослідження мозку засвідчують, що з практикою розвиваються абсолютно нові уміння і навички незалежно від віку.

Згідно з поглядами М. Еріксона, все існуюче у Всесвіті просто є, для чогось потрібно і доцільно приймати його таким, яке воно є. Зауважте: не існує світла без темряви, «тут» без «там», «вірно» чи «невірно» і т. д. Важко зрозуміти, що таке «біле», коли не знаєш, що таке «чорне». Та й сенс не в тому, щоб визначити, що «краще» – «біле» чи «чорне», а в тому, щоб, порівнявши дві величини, зробити свій вибір у будь-чому. Саме на порівнянні можливостей життєвий ґрунтується вибір, а на контрасті формується досвід.

Не варто порівнювати людей між собою, а просто сприймати їх такими, які вони є (без оцінювання і засудження), – з перевагами і недоліками. І не потрібно намагатися їх змінювати, контролювати і допомагати, якщо про це не просять. Само по собі ставлення до співрозмовника з повагою, як до цілісної і дієздатної особистості незалежно від історії його життя, розкриває його силу і найкращі якості.

2. Кожна людина має внутрішні ресурси для досягнення бажаного. У кожного з нас закладені природою всі здібності для того, щоб пройти життєвий шлях і знайти свій спосіб досягти бажаного. Це не означає, що у всіх однакові можливості. Це означає, що маємо достатньо ресурсів (здібностей, сил, енергії і часу), щоб зробити те, чого прагнемо.

Згідно з цим принципом можна досягнути майстерності і для цього не обов’язково володіти винятковим талантом.

Якщо хоча б одна людина вміє робити щось ефективно, то цьому можуть навчитися й інші *(Р. Ділтс)*. Основне питання – як!

Як тільки людина усвідомлює, що вже має всі ресурси, щоб бути успішною, стає впевнішою, менше потребує порад і схвалення інших.

3. Принцип найкращого вибору: люди завжди здійснюють найкращий для себе вибір у конкретний момент життя. Ухвалюючи рішення, людина щоразу здійснює найкращий вибір з тих, які бачить у той момент, відповідно до своїх можливостей. Що б ви не вибрали, яке б рішення не ухвалили — воно найкраще з усіх можливих на той момент життя.

Коли хочете допомогти співрозмовнику ухвалити виважене рішення, розгляньте разом з ним «плюси» і «мінуси» можливих рішень. Тоді він сам обере найкращий з варіантів. Відпадає необхідність в чомусь переконувати, обманювати або насильно змушувати щось робити. Збільшення кількості можливих рішень, розширення бачення, – і цього вже достатньо для того, щоб людина діяла краще, ніж зазвичай.

4. Принцип позитивного наміру: в основі кожного вчинку є позитивні наміри. За кожною дією, вчинком є позитивний намір, навіть, якщо здається, що це не так («Дорога в ад вимощена благими намірами»). «Якщо людина щось робить, значить їй це для чогось потрібно», – для задоволення актуальних потреб у конкретний момент. На цей вибір впливає внутрішня необхідність піклуватися про себе. Навіть за руйнівною поведінкою, способом дій, також існує позитивний намір, який деколи важко зрозуміти. «Що б ви не робили, ви робите це для себе. Коли ви засуджуєте інших, прагнете довести собі, що ви – кращі за них. А насправді повідомляєте про власні недоліки» (*Будда*).

5. Зміни не тільки можливі, а й неминучі. Люди змінюються. Істина полягає в тому, що внутрішній світ особистості й зовнішній світ постійно змінюються. Хочете ви цього чи ні, а зміни є супутниками життя, відбуваються безперервно, – змінюються часи, обставини, вік людей, досвід, все змінюється. Усе змінюється, але ніщо не щезає безслідно *(Овідій)*. Переконання про те, що люди не змінюються, є хибним і перешкоджає особистісному зростанню. Коли людина має цілі в житті

та їх досягає, вона вже змінюється як особистість, – стає впевненою, рішучою, вольовою.

У зв'язку з цим принципом виникають питання: «Ким ви є: стороннім спостерігачем змін, або ж свідомо впливаєте на них?», «Чи управляєте власним життям, здійснюючи усвідомлений вибір або ж пливете за течією?», «Чи стаєте ви тією людиною, якою хочете стати в процесі змін?», «Що з роками привносите в життя: все більше скептицизму або більше віри в себе та інших?». Цей принцип – потужна підтримка для кожного («Все минає». «Завжди так не буде»).

Техніка позитивного налаштування свідомості. Найкращий спосіб переконатися у дієвості тих принципів, – застосувати їх на практиці.

Подумки або вголос скажіть, звертаючись до себе:

Зі мною все Окей!

Я вже маю всі ресурси / здібності для досягнення бажаного!

В основі моїх вчинків – благі наміри!

У кожен момент часу я роблю кращий вибір з можливих!

Зміни в моєму житті можливі й неминучі!

Проговорюючи такі твердження стосовно себе та інших людей зранку, допомагаємо собі підтримувати гарний настрій і добре ставлення до довкілля протягом дня.

Обговорення, зворотна комунікація

Що Ви відчули, коли сказали собі ці слова? Як змінився ваш настрій, внутрішній стан?

Поділіться враженнями щодо принципів М. Еріксона

З якими з них ви погоджуєтеся / не погоджуєтеся? Аргументуйте свою думку.

Який принцип першим почнете впроваджувати в життя?

Коментар. Ваш стиль спілкування, коли узгодженими між собою словами і мовою тіла (жести, погляд, дистанція, голос), повідомляєте співрозмовнику, що ви сприймаєте його як партнера; поважаєте його право на особисту думку і не нав'язуєте йому свої думки; поважаєте і цінуєте його рішення; поважаєте його цінності та досвід, – з великою ймовірністю викличе позитивний відгук з його боку [15, с. 48–49].

Інші техніки позитивного налаштування пропонуємо у наступних вправах.

Притча для роздумів. «Довгожитель»

Одного довгожителя запитали:

– Як Вам вдалося дожити до 100 років у доброму здоров'ї та внутрішньому благополуччі?

На що довгожитель відповів:

– Я просто ні з ким не сперечався.

– Але ж це неможливо – при житті ні з ким не сперечатися!?

– Ну неможливо, так неможливо, – відповів Довгожитель.

ПІДТРИМКА ЕМОЦІЙНОЇ РІВНОВАГИ І ВИКЛИК БАЖАНИХ ЕМОЦІЙ

Багато доброго можна зробити,
якщо у тебе гарний настрій.
Юрій Нікулін

Мета: актуалізація досвіду студентів, ознайомлення з техніками підтримки емоційної рівноваги й виклику бажаних емоцій, відпрацювання деяких із них (на вибір ведучого).

Багато видів людської діяльності вимагають емоційної рівноваги, натхнення, позитивного самоналаштування тощо. Наприклад, у спорті емоції треба не гамувати, а навпаки – викликати. Є навіть поняття «спортивна злість». Відомі випадки, коли спортсмени «заводять» себе перед стартом або під час змагань, довільно викликаючи злість, що сприяє мобілізації можливостей. Ще Спіноза звернув увагу на те, що емоції збільшують або зменшують здатність самого тіла до дії. Принцип рівноваги – не впадати у відчай у критичних ситуаціях і не піддаватися ейфорії у ситуаціях успіху, зберігати внутрішній спокій. Надто інтенсивні емоції (негативні та позитивні) є небажаними для психіки, викликають ефект емоційного маятника. Збереження рівноваги у стресових ситуаціях зменшує руйнівний вплив стресу на організм. «Людина страждає не стільки від того, що відбувається, скільки від того, як вона сприймає подію» (*Монтень*).

Які способи підтримки емоційної рівноваги та наснаження ви знаєте / використовуєте?

Викладач пропонує студентам продовжити речення «Зберігати емоційну рівновагу в житті мені допомагає…»,

«Для того, щоб себе наснажити / мотивувати, я роблю так…». Відповіді записує на фліпчарті.

Перевірені способи підтримки емоційної рівноваги полягають, насамперед, у систематичному знятті перенапруження. Це – прогулянки, походи, танці, спорт, заняття улюбленою діяльністю. Деколи природних шляхів розвантаження недостатньо, потрібні спеціальні техніки та вправи на психофізіологічну саморегуляцію. Своєчасна саморегуляція є своєрідним психогігієнічним засобом: запобігає накопиченню перенапруження, нормалізує емоційний фон, мобілізує ресурси організму, сприяє відновленню сил і цілісній присутності у своєму тілі. Спосіб життя, оснований на релаксації, дає змогу зберігати функціональну молодість, підтримувати гарний настрій, оптимізм, упевненість у своїх силах. Та й живеться тоді, незважаючи на усі негаразди і незгоди, легше й приємніше.

Підтримка/відновлення емоційної рівноваги та виклику бажаних станів за допомогою образів. У цій техніці використовується закономірність: уява, яскраві образи впливають на емоційний стан. Врівноваженість пов'язана з перебуванням людини у внутрішньому центрі рівноваги. Американський психолог Дж. Ліллі називав такий стан перебуванням у центрі торнадо. Торнадо – повітряний вихор, який обертається по колу з шаленою швидкістю, а усередині нього є нерухомий центр, який завжди перебуває у стані спокою. Важливо навчитися бути в цьому центрі – зберігати емоційну рівновагу і внутрішню силу, коли світ кипить хвилями пристрастей і подій; подорожувати туди час від часу для відпочинку, відновлення сили, захисту, поповнення життєвої енергії.

Пригадайте інші образи, які асоціюються у вас зі спокоєм, рівновагою, впевненістю. Це можуть бути глибини океану, які залишаються нерухомими і спокійними навіть у найсильніший шторм на поверхні; центральна вісь колеса в русі. Уявіть, що негативні події вашого життя обертаються навколо вас, ніби вихор, а ви – в центрі. Звідти спостерігаєте за тим, що відбувається. Позиція спостерігача дає змогу зберігати здоровий глузд, спокійно думати та вирішувати ситуацію.

За допомогою уяви можна викликати бажані емоції, наприклад, упевненість. Пригадайте якийсь предмет, тварину

чи рослину, що є для вас втіленням упевненості. Це може бути будь-що: столітній дуб, цар звірів – лев, неприступна скеля або фортеця. Сформуйте цей образ у своїй уяві, відчуйте, ніби наповнюєтеся його енергією. Зафіксуйте це відчуття і повертайтеся до нього тоді, коли забажаєте бути більш впевненими.

Ефект виклику бажаного емоційного стану посилює усвідомлене дихання. Сядьте зручно, закрийте очі, розслабтеся. Зробіть глибокий вдих і скажіть собі, що вдихаєте упевненість, силу, енергію, а видихаєте боязкість, хвилювання й занепокоєння. З практикою достатньо кілька повільних вдихів-видихів, щоб відчути бажаний стан.

Емоційна підзарядка. Існують різні джерела, що дають нам силу, впевненість і емоційну наснагу. Свій успіх, задоволення, радість людина виражає мімікою, рухами рук, ніг, навіть співом. Відтворюючи рухи радості, перемоги та ін., наповнюємося емоціями та отримуємо наснаження.

Студентам пропонується стати в коло і пригадати, яким саме способом (якими рухами, звуками) вони виражають свої позитивні емоції (захоплення, радість, успіх). Потім кожен студент по колу виконує рух, а всі решта його повторюють. Емоційні вигуки посилюють емоції.

Запам'ятовуйте рухи, слова, вислови, мелодії, які позитивно впливають на ваш настрій, і звертайтеся до них тоді, коли потрібно підзарядитися.

Вплив на емоційний стан через зміну позицій тіла і жестів. Наше тіло слугує ніби провідником емоцій. Коли боїмося чи хвилюємося, тіло відразу напружується: голова втягується в плечі, плечі піднімаються, спина сутулиться тощо. Якщо емоції так впливають на наше тіло, чи можлива зворотна залежність? Так, зміна позицій тіла впливає на емоційний стан. Знання цієї закономірності може допомогти навчитися викликати бажані емоції. Цю техніку, яка допомагає за лічені секунди змінити внутрішній стан, використовують актори.

Станьте рівно, зробіть глибокий вдих, розпрямте плечі, підніміть голову, дивіться прямо перед собою... Постійте так декілька секунд, скажіть щось впевнено, навіть командним тоном. Завершуйте вправу тоді, коли відчуєте упевненість, силу, власну гідність. Запам'ятайте цей стан.

Виберіть два рухи, які відповідають станам: «Мені погано» (наприклад, руки й голова опущені), «Мені добре» (руки підняті). Піднімаючи руки вгору, кажіть «Мені погано», а опускаючи «Мені добре». Чергуйте рухи доти, доки не відчуєте покращання емоційного стану. Весела ритмічна музика посилює ефект цієї вправи.

Напишіть у ліву колонку негативну думку, якої хочете позбутися, а в праву – протилежну їй. Придумайте рухові метафори до позитивної та негативної думок.

Негативна думка, рухова метафора	**Позитивна думка, рухова метафора**
Мені ніколи не щастить! «Не вдарити палець об палець»	Мені щастить! «А якщо вдарити палець об палець»
Усе погано! Нічого не вийде. Я не зможу «Опустити руки»	Усе гаразд! У мене все вийде. Я зможу «А якщо підняти руки вгору»

Зафіксувати позитивну думку на тілесному рівні (наприклад, б'ємо великим пальцем правої руки великий палець лівої руки. І так по черзі всі пальці. Водночас повторюємо «Мені завжди щастить»). Якщо колись у вас виникне думка про те, що вам не щастить, зробіть останнє.

Результати наукових досліджень. Дослідження в галузі психології засвідчують, що наші жести впливають не лише на оточуючих, а й на нас. Психологи перевірили гіпотезу щодо впливу жестів і поз сили на впевненість у собі. Для цього в групі студентів до експерименту вони виміряли рівень гормонів тестостерону і кортизону. Тестостерон виділяється, коли людина знаходиться в домінантному стані, а кортизон є показником стресу, пригніченості. Потім студентів просили прийняти одну з двох поз: сили (пряма постава, підборіддя підняте; руки на стегнах тощо) або позу слабкості. Результати дослідження були однозначними: у людини, яка перебувала в позі сили лише дві хвилини, підвищився рівень тестостерону і зменшився рівень кортизону. Отже пози і жести сили суттєво змінюють внутрішній стан.

Актуалізація емоційної пам'яті та уяви як спосіб виклику певного емоційного стану. Існує закономірність: пригадуючи конкретні події з минулого, ми відчуваємо емоції, які їх супроводжували.

У кожного з нас в арсеналі є «власна колекція» дивовижних спогадів, переживань. Пригадайте радісний випадок і знову переживіть його в уяві. Ось ви й отримали доступ до стану радості. Ви ніби запозичуєте емоцію з власного минулого. Алгоритм техніки простий:

1. Згадайте ті моменти життя, коли переживали емоції, які хочете викликати зараз.
2. Розслабтеся, заплющить очі, переживіть знову цю ситуацію в уяві, зосереджуючись на деталях.
3. Розплющить очі, поверніться в реальність, відчувши бажаний стан.

Виклик бажаного емоційного стану через усвідомлені дії. У цій техніці використовуємо для самоналаштування прості дії, які робимо щодня майже автоматично.

1. *Вибираємо* просту дію, яку повторюємо часто протягом дня (відкрити двері, увімкнути комп'ютер, відкрити електронну пошту, випити каву, подивитися в дзеркало, говорити по телефону тощо).

2. *Проектуємо формулу бажаного емоційного стану* за схемою:

кожного разу, коли я … (дія);

я наповнююся / пробуджую в собі… (бажаний стан).

Приклади: «Кожного разу, коли я п'ю чай, я наповнююся радістю», «Кожного разу, коли я говорю по телефону, я пробуджую в собі вітальність».

3. *Проговорюємо формулу* повністю, коли здійснюємо обрану дію.

Активізуючий масаж рук. Самомасаж кисті, долонь, пальців активізує відповідні зони кори мозку, нормалізує стан нервової системи, оздоровлює. Цей масаж рекомендується тоді, коли потрібно швидко активізуватись перед початком роботи:

- потерти долонями, поки вони не стануть гарячими;
- потягнути кожний палець спочатку однієї руки, потім – іншої;
- узяти ребристу ручку чи олівець (або каштани, грецькі горіхи, масажери для рук) і катати їх між долонями;
- просто поплескати в долоні.

ТРАНСФОРМАЦІЯ НЕГАТИВНИХ ЕМОЦІЙ, ЗВІЛЬНЕННЯ ВІД «ЕМОЦІЙНОГО ОСАДУ»

Кожного разу, коли не дозволяєте собі любити: ви зрікаєтеся свого серця.

Генрі Клауд

Мета: надання інформації про трансформацію негативних емоцій, ознайомлення з методом Хо'опонопоно.

Із кожної неприємної ситуації є щонайменше два виходи: змінити саму ситуацію або ставлення до неї. «Вищим пілотажем» в управлінні емоціями є вміння перетворювати негативні емоції в позитивні (або нейтральні) через зміну ставлення до проблеми або емоціогенного об'єкта. Емоційна трансформація доцільна в ситуаціях, коли вирішення проблеми не залежить від людини, й неможливо змінити ситуацію, а зміна ставлення до того, що відбувається чи відбулося, допомагає зберегти власне психічне здоров'я.

Джерелом руйнівної емоції є негативна оцінка ситуації. Переосмислення ситуації, більш повне її розуміння, позитивне бачення й відчуття перспективи змінює знак емоції з негативного на позитивний, поліпшує емоційний стан. У більшості несприятливих ситуацій можна знайти щось корисне. Адже будь-яку подію можна розглядати під різними кутами, змінювати своє ставлення, надаючи інший зміст, значення тому, що відбувається. Часом у професійній діяльності виникають складні ситуації. Здавалось би, що це погано, тому що змушені зупинитися і шукати вихід. З іншого боку, долаючи перешкоди, думаючи над способами вирішення завдань, розвиваємо силу волі, впевненість, творчі здібності, зростаємо професійно.

Філософський погляд на життя допомагає трансформувати негативні емоції. «Всесвіт завжди має для тебе три відповіді на твоє прохання: перша – це так; друга – так, але пізніше; третя – у мене для тебе є кращий варіант. Можливо, неприємна ситуація, що трапилася, вберегла від чогось гіршого: спізнилися на літак, – а він розбився. Кожен сигнал зовнішнього світу – це прояв турботи про тебе» (Л. Богданова).

Метод Хо'опонопоно. Хо'опонопоно («хо'о» – причина, а «понопоно» – поліпшення, виправлення помилок, гавайський) – стародавній гавайський метод зцілення, відновлення

емоційної рівноваги, досягнення гармонії з навколишнім світом, звільнення від емоційного осаду через пробачення.

Техніка хо'опонопоно полягає в повторенні подумки лише чотирьох чудодійних фраз: «Мені дуже шкода», «Будь ласка, вибач», «Я люблю тебе», «Я дякую тобі».

Використовуючи ці фрази, насамперед, потрібно пробачити себе, позбутися тяжких спогадів про свої помилки; також промовляти ці слова у відповідь на образливі дії з боку інших, реагувати на будь-яку ситуацію загалом. Завдяки цим магічним словам відбувається очищення пам'яті від негативних думок [4].

Техніка перебування в позитивній реальності. Коли виникають негативні думки, скажіть собі «Стоп» і зупиніть їх потік. Аби краще зрозуміти те, що відбувається під час спілкування, зробіть паузу і запитайте себе: «Що відбувається?», «Що я думаю у цей момент?», «Що я переживаю?», «Я зараз щось фантазую чи це є реальністю», «Чи насправді співрозмовник це мав на увазі?», «Чи насправді співрозмовник переслідує ту ціль, про яку я думаю?», «Чи хотів він мені зробити погано?» та ін. Перед тим як накручувати негативні думки й емоції, взнайте більше інформації, з'ясуйте факти.

Плекайте всередині себе позитивний світ, позитивну реальність. Коли так сталося, що негативні думки і емоції захопили вас, проаналізуйте «Для чого вам ці думки? Які вигоди можете отримати, думаючи так? Що це дозволяє робити або не робити?». Перетворіть проблему в задачку і вирішіть її. Чим швидше перейдете з негативної реальності в позитивну, тим краще вам це вдасться.

Вміння бачити в інших людях та їхніх діях щось позитивне, висловлювати симпатію, компліменти, вдячність допомагає налагодити позитивну взаємодію, щирі й гармонійні стосунки.

ВДЯЧНІСТЬ І ПСИХОЛОГІЧНЕ БЛАГОПОЛУЧЧЯ

Незбагненними є часто найпростіші речі.

Мета: усвідомлення взаємозв'язку вдячності з психологічним благополуччям, їхнього впливу на професійну взаємодію.

Опис. Незбагненними є часто найпростіші речі, які допомагають досягнути стану психологічного благополуччя і емоційного комфорту в житті. Проведемо невеликий експеримент.

1. Спочатку подумки визначте за 10-бальною шкалою, наскільки ви почуваєтеся щасливими в цей період життя? Запам'ятайте цю цифру. Тепер запишіть все те, за що ви вдячні життю, долі, людям. Привід для подяки знайдеться в кожного з нас: у вас є дах над головою, продукти в холодильнику, близькі люди та ін.

Потім викладач знову просить слухачів виміряти рівень щастя за 10-бальною шкалою. Обмін думками з приводу змін відчуття щастя.

Який взаємозв'язок між вдячністю і почуттям щастя, психологічного благополуччя?

2. Пригадайте людину, з якою у вас напружені взаємостосунки, може ви образилися на неї за щось. Виміряйте рівень негативних емоцій стосовно цієї людини за 10-бальною шкалою. Візьміть папір, ручку і запишіть все те, за що ви вдячні цій людині, що доброго вона зробила для вас. Можливо, ви навчилися бути більш терплячими, набули досвіду спілкування у стресових ситуаціях тощо. А тепер знову визначте цей рівень за 10-бальною шкалою.

Чи змінилося ставлення до цієї людини?

Який взаємозв'язок між вдячністю і якістю контакту?

Як впливає уміння «бути вдячними» на професійну взаємодію?

Коментар. Прості принципи допомагають досягнути стану емоційного комфорту і психологічного благополуччя:

1. Звільни своє серце від ненависті – пробач.
2. Звільни своє серце від хвилювань – більшість із них не збувається.
3. Живи просто і цінуй те, що маєш.
4. Віддавай більше.
5. Очікуй менше.

Обговорення, зворотна комунікація

Що нового дізналися?

Наскільки вмієте зберігати добрий настрій, почуття гумору, навіть, у несприятливих ситуаціях? Чого потрібно навчитися?

Чи вдається під час спілкування створити простір, комфортний для співрозмовника?

Як Ви підтримуєте себе?

Які ще знаєте способи підтримки позитивного налаштування? Поділіться досвідом.

ШЕРІНГ. Викладач дає усім присутнім можливість висловити свої почуття, думки, враження, побажання і пропозиції; розповісти, чого вони навчилися за час заняття, як планують застосувати набутий досвід.

МОТИВУЮЧИЙ КОНТРОЛЬ

1. Як ви розумієте поняття «Магнетизм особистості»? Якими рисами володіє особистість, яка притягує людей ніби магніт?

2. Вкажіть правильні відповіді «Позитивне налаштування – це…»:

А) цілеспрямоване покращання свого емоційного стану, ставлення до ситуації; до співрозмовника;
Б) добре ставлення до інших людей;
В) акцент уваги на позитивних аспектах життя;
Г) вміння бачити недоліки в інших людях.

3. Назвіть способи або техніки підтримки позитивного налаштування.

4. Як можна використовувати органи чуття (слух, зір, нюх) для підтримки доброго настрою?

5. Поясність, яким чином М. Еріксону вдавалося налагоджувати ефективну комунікацію та чинити цілющий вплив на людей.

6. Пригадайте техніки підтримки емоційної рівноваги і виклику бажаних емоцій. Яка з них вам підходить найбільше?

7. У чому полягають техніки трансформації негативних емоцій?

8. Що допомагає / заважає змінити негативну емоцію на нейтральну або більш позитивну?

9. Який взаємозв'язок між почуттям подяки і якістю життя?

10. Як впливає уміння «бути вдячними» на професійну взаємодію?

Домашнє завдання. Внести до щоденника (табл. 2) техніки, які розглядали на цьому занятті і результати систематичних тренувань щодо застосування цих технік у життєвих ситуаціях.

Заняття 6

АСЕРТИВНІСТЬ І КОНГРУЕНТНІСТЬ ПСИХОЛОГА

Мета: усвідомлення важливості асертивності і конгруентності в професійній діяльності психолога; ознайомлення з типами поведінки і можливостями їх корекції, розширення поведінкового репертуару; набуття досвіду асертивної поведінки.

Очікувані здобутки студентів: опанування навичками асертивної поведінки; відпрацювання техніки узгодженості думок, емоцій, тілесних відчуттів.

СТРУКТУРА ЗАНЯТТЯ

Зміст діяльності
Вступне слово. Притча про сіль
Перевірка домашнього завдання
Основні норми взаємодії (актуалізація)
Сподівання від заняття. «Пісочний годинник»
Виступ Цицерона
Типи поведінки. Асертивність
Моделювання практичних ситуації
Пошук «золотої середини»
Конгруентність як ознака асертивності. Як завоювати довіру?
Рефлексія «Ідея»
Мотивуючий контроль
Домашнє завдання

ВСТУПНЕ СЛОВО. ПРИТЧА ПРО СІЛЬ.

Одного разу дурень потрапив у будинок мудрої людини. Господар став пригощати його, але їжа була прісною і позбавленою смаку. Зрозумівши це, господар додав солі. Коли солі стало достатньо за смаком, дурень подумав: «Отже, вся справа в солі. Якщо від однієї дрібки солі стає так смачно, то що ж буде, якщо покласти більше!»

Дурень є дурнем: він одразу ж взявся їсти сіль ложкою. Замість того, щоб смакувати з насолодою, він, навпаки, змусив страждати свій шлунок.

Про що ця притча?
Як ви розумієте вислів «мати відчуття міри»?
Який висновок можна зробити з цієї притчі?

Хочеш бути щасливим, шукай в усьому золоту середину *(Аристотель)*. Там, де є «золота середина», відчуття міри у діях, поведінці, вираженні емоцій,– проблем й непорозумінь у житті значно менше. Інтуїтивно більшість людей відчувають «золоту середину», яка забезпечує найбільш сприятливу атмосферу в комунікативних ситуаціях, баланс у стосунках. Емоційні крайнощі: як бурхливі, некеровані переживання, так і байдужість, відсутність емоцій – створюють дискомфорт у спілкуванні. «Золотою серединою» між агресивною і пасивною є асертивна поведінка.

Гармонійне поєднання властивостей особистості, що виявляється у природній мові, чесній поведінці стосовно себе та довкілля є асертивністю. Асертивність тісно пов'язана з такими якостями як відповідальність, емоційна стабільність, упевненість, високий рівень самоконтролю. Розвинена асертивність майбутнього психолога забезпечує професійне спілкування, взаєморозуміння й співпрацю з клієнтом, а не маніпулювання ним, яке, на жаль, зустрічається на практиці. В основі асертивної взаємодії – взаємна повага, уважне слухання, доброзичлива наполегливість, ввічлива вимогливість, орієнтація на партнера як рівноправного суб'єкта спілкування.

Сьогодні відкриватимемо секрети «золотої середини» у вираженні емоцій, поведінці, поговоримо про баланс у стосунках (справжня любов – це і є золота середина!), розроблятимемо свою стратегію «золотої середини» як способу жити в злагоді зі самим собою і довкіллям.

ВИСТУП ЦИЦЕРОНА

Ти завжди упускаєш істину,
тому що вона дуже проста.
Рам Цзи

Мета: налаштування на тему заняття.

Опис. У вправі беруть участь троє охочих виконати ролі промовця, інші учасники – спостерігачі.

Завдання для ораторів: «Уявіть себе в ролі промовця, який має виступити перед аудиторією слухачів. Кожному з вас

буде наданий однаковий текст промови, але: перший оратор буде розповідати текст впевнено та гідно (говорити спокійно, помірковано-голосно, дивлячись на аудиторію); другий – зверхньо та самовпевнено (говорити голосно, енергійно жестикулювати); третій – соромливо та монотонно (говорити тихим, винуватим голосом, погоджуватися з запереченнями).

Отож, виберіть, будь-ласка, роль яку ви будете грати… Час на підготовку – 3 хв.

Обговорення. зворотна комунікація

Які емоції переживали під час свого виступу?

Яку роль ви б обрали, якби мали вибір? І чому?

Що сподобалось/не сподобалось слухачам?

Коментар. Зовнішні ознаки асертивної поведінки помітні найяскравіше в ситуаціях спілкування. Складається враження, що людина розслаблена, спокійна, відкрито, вільно й щиро висловлює свої думки, почуття, створює навколо себе простір комфорту.

ТИПИ ПОВЕДІНКИ. АСЕРТИВНІСТЬ

Світ побудований за законами гармонії. А в гармонії крайнощів немає.

Мета: дослідження особливостей поведінки у емоційно напружених ситуаціях, інформування про типи поведінки; формування внутрішньої готовності до адекватного емоційного реагування.

Ресурси: стікери різного кольору, приклади незавершених ситуацій.

Опис. 1. «Ситуація – емоція – поведінка». Спілкуючись із людьми, ви неодноразово спостерігати, як вони по-різному поводяться в ситуаціях, коли від них щось вимагають, про щось їх просять, або їх критикують. «Лакмусовим папірцем» для визначення рівня умінь управляти собою є поведінка людини в емоційно напружених ситуаціях. Негативні емоції переважно виникають, коли щось відбувається не так, як хотілося б, коли очікування не відповідають реальності.

Викладач наводить приклад ситуації (табл. 4), слухачі почергово називають емоції, які переживають у такій ситуації. Наприклад, «Коли на мене кричать, я починаю злитися».

Відповіді записуються на фліпчарті у другу колонку під назвою «Емоція».

Потім студенти на стікерах записують, як виражають свої емоції, що вони роблять у цій ситуації, та наклеюють відповіді у колонку «емоційне реагування, поведінка».

Після кожної ситуації відбувається обговорення, тривалість якого визначає викладач.

Таблиця 4

Поведінка в емоційно напружених ситуаціях

Ситуація «Коли…»	**Емоція «Я переживаю емоцію…»**	**Емоційне реагування, поведінка «Я поводжуся так…»**
на мене кричать, я …	злість, образу, страх, провину, інше	підвищую голос, гримаю дверима звинувачую співрозмовника у негараздах, замикаюся в собі, мовчу, виправдовуюся, плачу тощо
мене принижують, я...	образу, розгубленість, несправедливість, інше	плачу; не можу відповісти, ком застрягає у горлі на важливих словах тощо
критикують мене несправедливо, я …		
мене звинувачують, я…		
хтось намагається мною маніпулювати, я…		
до мене негативно ставляться, я …		
зробив/а помилку, я…		
мене примушують щось робити, чого я не хочу, я…		
виступаю з промовою перед незнайомими людьми, я…		
партнер мене не чує, я…		
потрібно наполягти на своєму, відстояти думку, я…		

2. Наступним етапом виконання цієї вправи є аналіз приклеєних у третю колонку відповідей з метою систематизації типів поведінки (пасивна, агресивна, асертивна). Викладач зачитує їх та спільно з студентами розподіляє відповідно до типів поведінки. Приклад наведений у табл. 5.

Таблиця 5

Типи поведінки і особливості реагування

Тип поведінки	Особливості емоційного реагування і поведінки
Пасивна	Стримування почуттів; приховування справжніх емоцій; накопичення негативних емоцій: образи, злості, роздратування та ін.; страх скривдити, розсердити іншу людину; іноді звільнення від накопичених негативних емоцій через «втрату терпіння» і «вибух»
Агресивна	Звинувачення інших у своїх негараздах; провина через неконструктивно висловлені почуття; використання «Ти–повідомлень»
Асертивна	Конструктивне вираження позитивних та негативних емоцій (без ворожості, звинувачення, образливої переваги); використання «Я–повідомлень», пропонування виходу із ситуації

Обговорення, зворотна комунікація

Чи вдається вам зберігати позитивне налаштування до співрозмовника у емоційно напружених ситуаціях?Що заважає залишатися спокійними?

Як пояснити той факт, що на один і той самий стимул (подію, ситуацію, слова) люди реагують по-різному (спокійно та виважено, бурхливо й агресивно, уникають складних ситуації тощо)?

Порахуйте, які типи поведінки і емоційного реагування характерні для більшості з вас, коли все складається не так, як ви очікували.

Кого звинувачуєте у своїх негараздах під час «вибуху емоцій»: співрозмовника, себе, обставини?

Хто є відповідальним за вашу емоційну реакцію/поведінку?

Як впливає поведінка на подальший хід подій?

Чи можна навчитися реагувати інакше, не так, як зазвичай ви це робите? Що для цього потрібно?

Який переважаючий тип поведінки найоптимальніший для психолога?

Коментар. Інколи людина реагує на ситуацію миттєво й імпульсивно; робить те, що робить. Наприклад, можна відразу ж вдарити бджолу, яка сіла на ногу, особливо не задумуючись над своїми діями (неусвідомлене реагування). Тоді вона точно вжалить. А можна подумати про те, як відреагувати, щоб бджола не вжалила і знайти рішення, наприклад, спокійно зігнати бджолу з ноги легким дотиком. У стосунках з людьми те ж саме.

На відміну від неусвідомленого, усвідомлене емоційне реагування – це вміння фахівця свідомо обирати доцільну емоційну реакцію залежно від комунікативної ситуації та конструктивно реалізувати її в діях, поведінці, вчинках.

Інформація для ведучого. Виокремлюють три типи поведінки: пасивна, агресивна, асертивна.

Пасивна (пасивно-агресивна) поведінка.

Зміст пасивної поведінки – догодити оточенню, уникнути конфлікту, виглядати в очах інших приємними людьми.

Внутрішні настанови: «Я не такий важливий, як інші», «Я дозволяю іншим порушувати свої права», «Ти мені повинен, тому що я слабкий, а слабких потрібно підтримувати», «Я ні за що не відповідаю», «У мене немає свободи вибору». У мові пасивної особистості звучать слова приреченості «якщо б тільки», «не можу», «я повинен» тощо.

Ознаки пасивної поведінки: заперечують власні потреби; приховують почуття, думки, бажання, рідко їх висловлюють; пригнічують гнів, замість того, щоб висловитися або чесно протистояти в суперечці; не відстоюють своїх прав; жертвують інтересами, потребами заради інших; уникають активних контактів з оточуючими, складних ситуацій, конфліктів і непорозумінь; виправдовуються або вибачаються при найменшій критиці; уникають відповідальності, надають це право іншим; вважають, що інші користуються їх добротою; схильні накопичувати образи і плекати плани віддаленої помсти; раптово вибухають неадекватно ситуації через накопичену в собі гіркоту образ; не вміють протистояти маніпуляціям з боку інших людей; іноді самі намагаються маніпулювати іншими, викликаючи у них жалість, почуття провини.

Наслідки: їхні потреби не задовольняються, відчувають себе жертвами; недостатньо управляють власним життям,

дають можливість іншим керувати собою; не вміють себе захистити, тому ними маніпулюють інші люди та часто порушують їхні права; виникає почуття образи та неприязні до осіб, заради яких жертвують; порушуються стосунки; втрачають самоповагу; не завжди досягають бажаного, не використовують сприятливих можливостей.

Агресивна поведінка Використовується особами, які переймаються здебільшого своїми потребами, думками та почуттями і досягають бажаного будь-яким шляхом.

Зміст агресивної поведінки – домінувати, відстоювати свої права за рахунок інших людей.

Внутрішні настанови: «Для досягнення цілей підходять усі засоби», «Мої потреби найважливіші», «Ти мені повинен, тому що я сильніший».

Ознаки агресивної поведінки: вважають власні потреби та думки пріоритетними; не враховують права і справедливі вимоги інших, ігнорують їхні почуття та потреби; недооцінюють співрозмовника; висловлюють думки, почуття і бажання у нав'язливій формі: вимог, наказів, звинувачень, погроз; перекладають відповідальність за свої дії на інших; самоствердджуються за рахунок інших; висловлюються голосно, перебивають; контролюють власне життя та оточуючих.

Наслідки: задовольняють свої потреби, досягають бажаного; провокують агресію з боку інших, конфлікти; втрачають довіру й повагу знайомих, друзів і близьких людей; згодом з'являється відчуття незахищеності, загрози та страху.

Пихата людина рідко буває вдячною: вона завжди переконана, що отримує менше, ніж заслуговує (*Генрі Уолт Бічер*).

Асертивна поведінка. «Золотою серединою» між пасивною і агресивною є асертивна поведінка.

> ***Асертивність*** (від англ. assert – *наполягати, стверджувати, заявляти*) – здатність людини конструктивно відстоювати свої права, захищати власні інтереси, боронити себе (не дозволяти іншим дошкуляти або використовувати); виявляти позитивне і шанобливе ставлення до інших людей; вільно висловлювати свої думки, бажання, почуття та емоції; визнавати за іншими право на помилку, не засуджуючи їх за це; домов-

лятися, знаходити рішення, що задовольняє обидві сторони; доброзичливо і впевнено відмовляти за потреби; приймати компліменти і похвалу без удаваної скромності; досягати поставленої мети, не порушуючи прав інших (без маніпуляцій та емоційного шантажу). Асертивній поведінці притаманна впевненість, гідність.

Зміст асертивної поведінки – чесно і коректно виражати свої думки, почуття, бажання, переконання, відстоювати власні права (в конструктивній формі), не порушуючи при цьому прав інших людей.

Внутрішні настанови: «Я намагаюся задовольнити свої потреби, не порушуючи при цьому прав інших», «Я тобі нічого не винен, і ти мені нічого не винен, ми партнери».

Ознаки асертивної поведінки: є відповідальними за власну поведінку, не звинувачують інших у своїх негараздах; відстоюють власні права і переконання, водночас, ставлячись з повагою до інших; цінують стосунки з іншими людьми, уміють уважно слухати і розуміти, щиро висловлюють позитивні та негативні емоції без ворожості та образливої переваги, визнають за іншими право помилятися, не осуджують за це; знають, чого хочуть або не хочуть (принаймні, в конкретній ситуації) і можуть це чітко сформулювати; знаходять прості виходи зі складних ситуацій, уміють домовлятися, знаходити компромісне рішення; досягають бажаного без застосування маніпуляцій і прийомів емоційного шантажу; здатні поміняти власну точку зору під впливом аргументів; вміють себе захистити (не дозволяють іншим дошкуляти або використовувати), доброзичливо і впевнено відмовляти; сприймають компліменти і похвалу без удаваної скромності.

Наслідки: досягають бажаного, не порушуючи прав інших; вибудовують добрі стосунки; з ними хочуть мати справу ділові партнери; задоволені собою (почуття власної гідності), своїм життям; деякі вважають їх надто пробивними і наполегливими; не завжди асертивних людей сприймають позитивно, тому що вони не приховують своїх емоцій; можуть їм заздрити.

І хоча асертивна особистість здатна вільно виражати свої переживання, вона завжди відчуває, коли її поведінка буде недоречною, і може утримати себе від некерованого сплеску емоцій, бере на себе відповідальність за власний емоційний стан.

МОДЕЛЮВАННЯ ПРАКТИЧНИХ СИТУАЦІЙ

Найкорисніше в житті – власний досвід.

Вальтер Скот

Мета: інтеграція навичок, відпрацювання умінь позитивної взаємодії, набуття досвіду асертивної поведінки.

Ресурси: картки з комунікативними ситуаціями (заздалегідь підготовлені ведучим).

Опис. Студенти об'єднуються у малі групи (по четверо осіб), кожна з яких отримує одну комунікативну ситуацію.

Завдання малих груп: розподілити ролі та інсценувати комунікативну ситуацію. Потім учасники малих груп почергово (за бажанням) сідають у центр приміщення для інсценізації ситуації, решта стають спостерігачами.

Завдання спостерігачів – визначити продемонстровані типи поведінки, зазначити невербальні їхні ознаки, висловити побажання щодо покращення спілкування.

Рекомендований перелік комунікативних ситуацій для рольової гри:

1. Попросити про щось колегу різними способами: невпевнено, агресивно, асертивно. Ролі: колега по роботі, три прохача. Прохачі демонструють по черзі пасивну, агресивну і асертивну поведінки. Поведінка колеги по роботі є природною, спонтанною. Аудиторія уважно спостерігає за поведінкою та невербальними проявами учасників інсценівок.

2. Ви зробили помилку і вибачаєтеся: невпевнено, агресивно, асертивно. Ролі: троє акторів, які вибачаються у різний спосіб.

3. Відмовити прохачу: невпевнено, агресивно, асертивно. Ролі: прохач і троє акторів, які відмовляють.

4. Вас підвели через невиконану обіцянку, як ви про це скажете: невпевнено, агресивно, асертивно. Ролі: той, хто не виконав обіцянку; троє постраждалих від цього.

5. Відреагувати на критику, грубі слова: невпевнено, агресивно, асертивно. Ролі: критик і троє учасників, які реагують на критику.

Обговорення, зворотна комунікація (після кожної комунікативної ситуації).

Які типи поведінки продемонстровані в інсценівках?

Як почувалися актори у заданих ролях? (розповідають по черзі).

Легко чи важко було виконувати ролі?

За якими невербальними ознаками спостерігачі виявили тип поведінки? (Викладач записує на фліпчарті).

Які слова зачіпали найсильніше, який тон? (для комунікативної ситуації 5).

Що допомагало стримуватися, не реагувати, зберігати спокій? (для комунікативної ситуації 5).

Який тип поведінки найбільш комфортний для спілкування і чому?

Якщо б вам довелося повторити рольову гру, що б ви змінили?

Який досвід здобули з цієї гри? (Висновок про емоційно доцільні дії).

Інформація для ведучого. Невербальні прояви різних типів поведінки наведені у табл. 6.

Таблиця 6

Невербальні прояви різних типів поведінки

Невербальний компонент	**Тип поведінки**		
	агресивна	**асертивна**	**пасивна**
1	2	3	4
Вираз обличчя	Напружений, твердий погляд	Розслаблений, приємний, впевнений погляд. Очі на рівні очей партнера	Невпевнений, стурбований, очі бігають або опущені
Тон голосу	Гучний, холодний, вимогливий, наказовий	Упевнений і теплий	Тихий, слабкий, тремтячий
Мовлення	Повільне мовлення, звинувачувальна лексика, що виражає прагнення перемогти будь-якою ціною	Виразне і зрозуміле мовлення, щирий вияв почуттів	Достатньо швидкий темп мовлення, висловлюється прагнення виправдовуватись, підкорятись

Закінч. табл. 6

1	2	3	4
Жести, рухи	Різкі, стрімкі рухи рук, стиснуті кулаки, руки на поясі, вказування пальцем на співрозмовника	Адекватні, відповідають ситуації	Нервові та неспокійні жести, скутість у рухах, переступання з однієї ноги на іншу
Постава, хода	Пряма спина, ходить взад-уперед, частіше стоїть, коли решта людей сидять, що свідчить про намагання домінувати	Розслаблена, пряма постава, голова і тулуб нахилені до співрозмовника. Дотримується особистої дистанції	Напружена постава. Пошук опори

ПОШУК «ЗОЛОТОЇ СЕРЕДИНИ»

Якщо Ви незадоволені тим місцем, яке займаєте – змініть його! Ви ж не дерево!

Джим Рон

Мета: сприяти формуванню і вдосконаленню навичок асертивної поведінки розширення поведінкового репертуару, звільнення від пригнічених емоцій.

Ресурси: крейда.

Опис. Там, де є відчуття міри у вираженні емоцій, поведінці, проблем значно менше. Життєва мудрість у тому і полягає, щоб знайти «золоту середину». Що означає це поняття? Це вироблені віками настанови, правила поведінки або універсальний закон природи? Як шукати «золоту середину»? Інтуїтивно більшість людей відчувають «золоту середину», баланс у стосунках (справжня любов – це і є золота середина!), які забезпечують найбільш сприятливу атмосферу в комунікативних ситуаціях.

Намалюйте на підлозі крейдою три кола, позначте їх цифрами 1, 2, 3, що символізуватиме відповідно пасивну, агресивну і асертивну поведінку. Оберіть добровольця для виконання цієї вправи. Запропонуйте йому пригадати комунікативну ситуацію, у якій він повівся пасивно або агресивно і стати у відповідне коло. Далі доброволець розповідає про ситуацію (або подум-

ки відповідає на запитання ведучого з етичних міркувань): де вона відбувалася, що порушило його рівновагу, що і як він говорив, яким тоном голосу, які відчуття в тілі переживав, які жести застосовував, що повідомляв поглядом, якою була відстань між ним і співрозмовником, які думки виникали ті ін.

Після цього викладач просить перейти у інше коло, яке відповідає протилежній поведінці. «Тепер розкажіть, як би ви виглядали, виражали свої емоції, про що б думали, якби вам був притаманний цей тип поведінки».

Завершіть свою подорож у минуле, ставши у коло, що відповідає асертивній поведінці і знову яскраво уявіть свою поведінку в деталях і розкажіть про неї.

Обговорення, зворотна комунікація

Легко/важко було уявляти себе в різних ролях? Які емоції переживали? Які були труднощі у виконанні вправи?

Чи змінилося ставлення до ситуації, що відбулася у минулому? Як?

Яка поведінка виявилася для вас найбільш комфортною?

Коментар. Запам'ятайте стан асертивності. Можливо наступного разу у емоційно напруженій ситуації вам достатньо буде сказати собі цифру «3» і увійти в стан асертивності.

Процес позбавлення від неефективних моделей поведінки полягає в тому, щоб відслідковувати, як вони включаються, і робити вибір: я буду продовжувати це робити чи я зроблю щось по іншому?

КОНГРУЕНТНІСТЬ ЯК ОЗНАКА АСЕРТИВНОСТІ. ЯК ЗАВОЮВАТИ ДОВІРУ?

Якщо в тебе на язиці не те, що
у серці, тобі ніхто не повірить.
Сократ

Мета: усвідомлення впливу на результати професійно діяльності асертивності й конгруентності психолога; акцентувати увагу на узгодженості між словесною і несловесною комунікацією.

Інформація для міні-лекції. Від уміння психолога викликати довіру до себе залежить те, як клієнт (або група) реагуватиме на його слова та дії. Тут знадобляться такі якості, як

щирість, безпосередність, які ніби «підкуповують». Ці поняття мають науковий синонім, який відображає суть цього явища – «конгруентність». Як зрозуміти, щира людина чи ні? Існує простий інструмент: порівняти те, що бачите, з тим, що чуєте і відчуваєте. Свідченням щирості психолога є узгодженість мови його слів і тіла.

Як часто ви замислюєтеся над тим, ЩО говорите? А як часто замислюєтеся над тим, ЯК говорите?

Невідповідність між вербальним і невербальним способами спілкування спричиняє двозначність. Багато труднощів у спілкуванні виникає саме через подвійний зв'язок, через те, що ми посилаємо співрозмовнику суперечливі повідомлення: кажемо одне, а поведінкою демонструємо інше. Наприклад, якщо сказати з радісною усмішкою: «Я жахливо себе почуваю»,– співрозмовник отримає подвійний сигнал. Неузгодженість між словесною і несловесною комунікацією (що ми говоримо, і як ми говоримо) свідчить про те, що людина щось приховує або говорить неправду. Це викликає недовіру в стосунках. Вимовити неправдиві слова не так складно, а підробити реакції тіла, інтонацію або міміку практично неможливо. Мова тіла є підсвідомою, вона мало піддається контролю, а тому несе правдиву інформацію про промовця. За висловом Р. Хоффа, «людина може говорити неправду, а тіло її не збреше ніколи». Знання мови тіла відкриває можливості для розуміння підтексту сказаного, тобто того, що не вимовлено словами.

Іноді неузгодженість між тим, що людина каже, і тим, як про це «говорить» тіло, не дуже помітна, однак у слухачів виникає підозра: «Щось тут не так». Тоді навіть за відсутності доказів нещирості недовіра до людини може посилюватися.

Узгодженість між вербальними і невербальними проявами свідчить про внутрішню гармонійність людини, про те, що вона живе у злагоді із собою і довкіллям.

Людина є конгруентною, коли її думки і слова, емоції, мова тіла, дії узгоджені між собою, ніби музичні інструменти в оркестрі. «В оркестрі різні інструменти грають узгоджено, і загальне звучання є чимось більшим, ніж те, що міг би відтворити будь-який з інструментів окремо, і саме відмінність між інструментами надає музиці колориту, сили впливу і гармонії.

Так само, коли ми конгруентні, наші переконання, цінності й інтереси діють узгоджено, щоб надати нам енергії для досягнення цілей» *(Дж. О'Коннор і Дж. Сеймор)*.

Неконгруентна людина думає одне, каже інше, а своєю поведінкою демонструє те, що не суперечить її словам і почуттям, тобто «робить вигляд».

Існують три типи співвідношення вербального і невербального повідомлень [38, с. 32].

1. Невербальне повідомлення узгоджується з вербальним, підтримує і підсилює його. Наприклад, людина каже, що їй подобається працювати з вами, при цьому у неї відкрита поза, вона усміхається, дивлячись в очі.

2. Невербальне повідомлення суперечить вербальному. Наприклад, людина каже, що їй подобається працювати з вами, але при цьому супить брови, дивиться убік, постукує пальцями руки по столу.

3. Невербальне повідомлення стосується зовсім іншого предмета, ніж вербальне. Наприклад, людина каже, що їй подобається працювати з вами, а при цьому наводить аргументи, які свідчать, що продовження вашої співпраці неможливе.

Невербальні прояви різняться ступенем усвідомленості і довільності. Їх можна класифікувати так:

- мимовільні і неусвідомлювані невербальні реакції: зміна розміру зіниць, зміна частоти дихання, зміна тиску тощо;
- мимовільні, але усвідомлювані невербальні реакції: піт, почервоніння шкіри, прискорення серцебиття;
- довільні та усвідомлювані невербальні реакції: пози, рух, жести, усмішка, погляди;
- довільні, але не усвідомлювані невербальні реакції: це звичні дії – крутіння ручки, волосся; малювання при розмові по телефону тощо.

Асертивна людина живе з самовідчуттям базового комфорту і довіри до себе, інших людей та світу; дозволяє собі «бути собою», природно виражати думки й емоції.

Враховуючи важливість впливу невербальної складової спілкування на аудиторію, варто проаналізувати свій руховий репертуар, узгодженість вербальних і невербальних засобів.

Техніка узгодженості думок, емоцій, тілесних відчуттів. Ця техніка допомагає увійти у стан визнання й узгодженості думок, почуттів, тілесних процесів, що зменшує рівень внутрішньої боротьби, внутрішніх конфліктів і сприяє розслабленню й гармонізації.

Руки прикласти до голови або подумки сконцентруватися на цій частині тіла. Зосередившись на потоці думок, скажіть подумки: «У цей момент я думаю, що… Я усвідомлюю, визнаю й дозволяю цим думкам бути».

Руки до серця. «Зараз я переживаю емоції, почуття… Я усвідомлюю, визнаю і дозволяю цим емоціям і почуттям бути».

Руки на живіт. Зосередьте увагу на відчуттях у тілі, де є напруження? «У цей момент у тілі я відчуваю… (напруження, біль, важкість, поколювання тощо). Я усвідомлюю, визнаю і дозволяю цим процесам існувати».

Тому, що відбувається всередині вас, приділяйте не менше уваги, ніж подіям зовнішнього світу. Якщо гармонізувати внутрішнє, зовнішнє налагодиться саме собою. Внутрішня реальність – первинна, зовнішня – вторинна [46, с. 97].

Притча до розумів «Бути самими собою». Одного разу прийшов Садівник у свій сад і побачив, що усі його квіти, дерева та кущі вмирають.

Дуб пояснив, що помирає, бо не може бути таким високим, як Сосна… Садівник побачив зламану Сосну – вона зламалася від думки про те, що не могла давати виноград як Лоза. А Лоза гинула, тому що не могла квітнути, як Троянда… Троянда плакала від того, що не могла бути такою ж могутньою, як Дуб…

У всьому саду Садівник знайшов лише одну рослину – Фрезію, яка цвіла напрочуд пишно, як ніколи. Садівник запитав у неї: «Як таке сталося? Ти ростеш серед цього зів'ялого та похмурого саду, і маєш такий гарний вигляд?».

Красуня Фрезія відповіла: «Не знаю… Можливо, я завжди думала, що, висаджуючи мене, ти хотів бачити у своєму саду саме Фрезію. Якби ти бажав мати у саду ще один Дуб або ще одну Троянду, ти б посадив саме їх…».

Тоді я сказала сама собі: я буду намагатись бути Фрезією настільки добре, як тільки зможу…».

РЕФЛЕКСІЯ «ІДЕЯ»

Мета: підвести підсумки роботи заняття та отримати зворотній зв'язок від учасників.

Ресурси: великий аркуш паперу з намальованим обличчям, групою людей, жарівкою, по 3 кольорових листочка на кожного учасника.

Опис. Учасникам пропонується написати на листочках різних кольорів відповіді на такі запитання:

Що корисного для вас було на занятті?

Які враження від роботи в групі?

Яка ідея народилася під час тренінгу?

Учасники зачитують і розміщують свої відповіді поруч із кожним з трьох малюнків.

МОТИВУЮЧИЙ КОНТРОЛЬ

1. Які типи поведінки вам відомі?

2. Які з перелічених ознак притаманні асертивній поведінці:

1) уникати відповідальності;
2) виправдовуватися або вибачатися при найменшій критиці;
3) доброзичливо і впевнено відмовляти;
4) досягати бажаного будь-якими засобами, не враховуючи інтересів інших;
5) чітко і конкретно формулювати свої думки, відстоювати власні права і переконання;
6) звинувачувати інших у своїх негараздах;
7) приховувати справжні емоції, почуття, бажання;
8) щиро і коректно виражати позитивні і негативні емоції.

3. Як ви розумієте поняття «золота середина» у стосунках, поведінці, вираженні емоцій, у житті загалом. Що означає «діяти за принципом золотої середини».

4. Що означає поняття «конгруентна людина»?

5. У чому полягає техніка узгодженості думок, емоцій, тілесних відчуттів? Як вона може допомогти стати конгруентною людиною?

Домашнє завдання. Подумайте і запишіть у щоденнику у дві колонки ситуації або сфери життя, в яких ви почуваєтеся невпевнено і впевнено. Проаналізуйте, що заважає вам почуватися впевнено.

Заняття 7

ПСИХОЛОГІЧНІ КОРДОНИ ОСОБИСТОСТІ

Мета: ознайомлення з поняттям «психологічні кордони» та типами їх порушень; усвідомлення важливості встановлення здорових психологічних кордонів та їх впливу на процес професійної взаємодії; дослідження власних психологічних кордонів і пошук адекватних способів захисту особистісного простору; дослідження соціальних ролей і меж відповідальності у кожній з них.

Очікувані здобутки студентів: діагностика вмінь встановлювати психологічні кордони; визначення власних психологічних і соціальних кордонів; набуття досвіду встановлення здорових кордонів.

СТРУКТУРА ЗАНЯТТЯ

Зміст діяльності
Вступне слово. Притча про змію
Перевірка домашнього завдання
Основні норми взаємодії (актуалізація)
Сподівання від заняття. «Пісочний годинник»
Вміння встановлювати психологічні кордони. Тест
«Психологічні кордони – це…»
Незваний гість
Мої кордони
Соціальні ролі та кордони
Психологічні кордони та типи їх порушень
«Стоп-жест». Захист психологічних кордонів
Встановлення здорових кордонів
Асертивна відмова «Так –Ні»
Шерінг
Мотивуючий контроль
Домашнє завдання

ВСТУПНЕ СЛОВО. ПРИТЧА ПРО ЗМІЮ

Одного разу зла змія зустріла мудреця і, вражена його добротою, запитала, як їй досягти просвітлення. Мудрець порадив їй більше не кусати людей, і вона вирішила жити праведним життям, нікому не заподіюючи шкоди.

Щойно люди з найближчого села почули про те, що змія більше не становить небезпеки, вони почали кидати в неї камінням, тягати за хвіст, всіляко знущатися над нею. Змії велося нелегко.

На щастя, мудрець знову опинився в тій місцевості. Побачивши, як сильно змію побили, вислухавши її скарги, він сказав їй: «Я просив тебе не заподіювати шкоди людям, але я не говорив тобі, щоб ти на них не шипіла».

Однією з важливих ознак асертивності є уміння встановлювати і захищати власні психологічні кордони. У житті потрібно вміти захищати себе від приниження і маніпулювання з боку інших людей, відстоювати свою думку спокійно і впевнено, легко і чітко говорити слова «ні», «так», «хочу», «не буду цього робити».

При встановлених здорових особистісних кордонах людина вміє налагоджувати адекватні міжособистісні стосунки на основі прихильності, близькості і поваги, дозволяючи собі «бути собою» (аутентичною і конгруентною), для неї характерні впевненість, врівноваженість, самодостатність, самоповага і почуття внутрішньої гідності.

Більшість психологічних проблем (наприклад, емоційна залежність, агресивність у спілкуванні, хронічний стрес, втома; напружені стосунки з людьми; самотність) пов'язані з порушенням особистісних кордонів.

Це заняття присвячено дослідженню власних психологічних кордонів і пошуку адекватних способів захисту особистісного простору. Розглянемо такі питання, як навчитися помічати спроби з боку інших людей порушити кордони, як встановити здорові кордони (адекватно і спокійно відповідати на агресію або маніпуляцію) та ін.

ВМІННЯ ВСТАНОВЛЮВАТИ ПСИХОЛОГІЧНІ КОРДОНИ. ТЕСТ

Стосунки, ніби нитки, що зв'язують людей. Важливо знайти баланс між внутрішньою свободою і зобов'язаннями щодо стосунків.

Мета: діагностика якості власних психологічних кордонів

Нижче наведений опис різних ситуацій. Відзначте ситуації, у яких ви почуваєтеся дискомфортно «Я почуваюся дискомфортно, коли потрібно…»:

1. Повідомити іншій людині про те, що вона робить щось таке, що вам не подобається.
2. Сказати «ні», відмовитися виконати прохання, коли ви цього не хочете.
3. Відхилити пропозицію про зустріч або побачення.
4. Відкрито сказати про те, що, на вашу думку, співрозмовник намагається вами маніпулювати.
5. Зупинити співрозмовника і попросити не перебивати вас під час розмови.
6. Вимагати належні послуги, які вам не надали (в офісі, магазині, кафе і т. п.).
7. Попросити повернути позичені у вас речі, не вибачаючись за це.
8. Відкрито обговорити критику, незаслужені звинувачення на вашу адресу з людиною, яка їх висловила.
9. Якомога швидше поговорити з людиною, яка поширює про вас неправдиві чутки.
10. З'ясувати ситуацію, коли інші ставлять занадто багато вимог до вас.
11. Відмовитися від додаткових обов'язків, які на Вас навішують.
12. Не вибачатися, коли від вас чекають вибачень, а ви вважаєте, що вчинили правильно.

Якщо Ви відповіли «Так» хоча б на 3 запитання, тоді у Вас труднощі з психологічним самозахистом, вибудовуванням особистих кордонів, розумінням своєї відповідальності.

«ПСИХОЛОГІЧНІ КОРДОНИ – ЦЕ…»

Мета: ідентифікація понять «психологічні кордони», ознайомлення зі складовими психологічного простору особистості й ознаками порушення кордонів; усвідомлення важливості встановлення здорових психологічних кордонів і їх впливу на процес взаємодії, збереження здоров'я.

Опис. Спочатку визначимо поняття «психологічні кордони». Викладач пропонує студентам пригадати, що означає поняття «внутрішній світ особистості», потім висловити свої думки з приводу того, які асоціації, думки, образи викликає у них поняття «психологічні кордони особистості». *Що це таке? І для чого вони потрібні?*

Викладач записує всі думки на фліпчарті. Під час обговорення доповнює, коментує, узагальнює, дає визначення, класифікує інформацію.

Інформація для міні-лекції. Внутрішній світ людини – це її індивідуальний простір, наповнений власними думками і почуттями, потребами і бажаннями. Свій внутрішній світ, самоповагу й гідність ми оберігаємо за допомогою психологічних кордонів. Кожна людина ніби суверенна держава має свою особисту територію, кордони, закони, особливі правила. У фізичному світі межу, як правило окреслює огорожа, паркан або інша конструкція. У психологічному просторі ці огорожі невидимі.

Психологічні кордони – умовне поняття, яке дозволяє окреслити межі «Я» людини. Вони відмежовують психологічний простір, ніби є лінією розділу між нами та іншими. Саме завдяки своїм кордонам ми розуміємо, де «Я», а де «не-Я»; де «мої правила», а де «правила іншого»; що є моєю власністю, а що є власністю іншої людини. Межі відокремлюють нашу власність, що дає змогу про неї дбати, оберігати.

Що ж ми оберігаємо і охороняємо? Виділяють шість складових психологічного простору особистості.

1. Тілесний простір. Наше тіло має фізичні кордони у вигляді шкіри, – першого видимого кордону, який відокремлює нас від інших. Цей простір ми усвідомлюємо першим в онтотогенезі і вчимося охороняти. Ще в дитинстві через біль ми пізнаємо, що порушення тілесного кордону неприємно

і прагнемо зберегти його в цілісності: намагаємося менше падати, вчимося берегти тіло. Шкіра як кордон,– тримає щось хороше всередині, не дає проникнути поганому. Особливу роль відіграють тілесні кордоні для встановлення близькості, в інтимному житті (Що я вважаю можливим для себе / свого тіла, а що ні). Особистісні кордони починаються з тілесних меж, але не співпадають з межею фізичного тіла.

2. Особистий простір (кімната, ліжко, робочий кабінет, місце за столом і т.д.), особисті речі (предмети особистої гігієни, прикраси, парфуми, гроші, документи, листи, телефонні розмови і вміст вашого телефону і комп'ютера, одяг і т. д.).

У матеріальному світі займаємо певний особистісний простір, маємо особисті речі, які є ніби продовженням нашого «Я». І коли хтось втручається в особистісний простір («спить на нашому ліжку»), або без дозволу бере предмети гігієни, він порушує кордони. Ми живемо в соціумі і кордони особистого простору при взаємодії з іншими людьми періодично порушуються. Когось можемо пускати на свою територію і не відчувати дискомфорту, а хтось буде сприйматися як агресор. Є предмети, якими ми готові ділитися з оточуючими, а є такі «особисті» речі, які належать тільки нам.

3. Часовий простір. Це абстрактне поняття, водночас, дуже важливе при роботі над кордонами. Замах на особистий час людини – це теж порушення його кордонів.

Зовнішні чинники порушення: хтось за вас планує ваш час, каже що і коли вам робити, вас зобов'язують виконати понаднормову роботу, поїхати або піти кудись в неробочий час.

Внутрішні чинники порушення: відсутність розуміння, що і коли будете робити (немає плану) або навпаки, плануєте стільки, що це нереально здійснити. Тобто немає відчуття часу, в якому ви перебуваєте. Постійні запізнення, це також порушення кордонів цього простору.

4. Соціальний простір – це ваше соціальне оточення: близькі, друзі, знайомі, колеги, просто перехожі на вулиці. У цьому просторі відбувається взаємодія з соціумом. Соціальні кордони пов'язані з зобов'язаннями перед іншими людьми, встановленням «близькості-дистанції» у стосунках (хто і наскільки близько може до нас підійти), інтимністю.

Як ви налагоджуєте зв'язки, взаємодієте з людьми? Чи можете ви налагоджувати близькі стосунки і зберігати при цьому свою індивідуальність? Чи дотримуєтеся ви балансу «близькість – дистанція», «приймати – віддавати» у стосунках?

Соціальні кордони – це умовна межа поділу соціальних зон відповідальності: своєї та інших людей (за що відповідальний я в своїх діях, і за що відповідальні інші люди), що виконує функцію контакту.

5. Духовний простір охоплює переконання, цінності, моральні критерії, релігійність, таємниці і секрети. *Що і чому для мене припустимо/подобається/хочеться, а що ні?* Це основний простір нашої індивідуалізації.

Встановлення духовних кордонів означає чітке розуміння того, що є «добре» і що «погано». Тоді ніхто не зможе нав'язати інші переконання, вмовити або змусити зробити щось таке, що є для вас неприйнятним, не узгоджується з моральними цінностями, особистою етикою.

Духовні кордони (переконання, цінності, моральні критерії), впевненість у собі, у своїй цінності, самоповага, відчуття внутрішньої гідності є могутнім щитом, що охороняє від будь-яких маніпуляцій і вторгнень.

Часто відбувається спочатку порушення саме духовних кордонів (недовіра, надмірна опіка, приниження, зневага, знецінення тощо) а потім, як наслідок, інших. До відома, розуміння важливості встановлення здорових психологічних кордонів також є цінністю.

Психологічний простір людини обмежений кордоном, призначення якого оберігати особистість людини від небажаного вторгнення, підтримувати стабільність і стійкість образу Я, захищати особистий простір. Кордони забезпечують відчуття того, що бути собою цілком безпечно. Вони є основою психологічного здоров'я.

Порушення психологічних кордонів особистості відбувається, коли хтось, зазіхаючи на її індивідуальність, перетинає межу і намагається контролювати почуття, ставлення, поведінку, рішення, цінності тощо; тобто те, за що є відповідальною тільки та людина.

Коли психологічні кордони порушуються, виникають труднощі у взаємодії, стосунках. *Які емоції ви переживаєте, коли хтось не рахується з вашим часом, ставить недоречні запитання, без дозволу бере ваші речі; дає поради, коли ви не просите?*

Приклади порушення кордонів з боку інших:

- нав'язувати поради, коли про це не просять;
- нав'язувати думки, інтереси і погляди;
- перекладати відповідальність (звинувачення на кшталт «якщо б не ти...», «ти мені зіпсував...» та ін.);
- давати оцінку діям іншої людини;
- здійснювати надконтроль («ти повинен...», «де ти був?» і т. д.);
- вимагати, щоб інші мали подібні погляди або поводилися так як від них очікують;
- маніпулювати поведінкою інших.

Часто люди самі дозволяють порушувати свої психологічні кордони, і через це згодом страждають. *Визначте, які кордони порушені у наведених прикладах?*

1. У громадському транспорті поруч сидить сусід, який дуже сильно втомився, і, засинаючи, падає головою на ваше плече.
2. Ви ніяк не можете закінчити двогодинну телефонну розмову з подругою або родичкою, ваші натяки ігноруються і доводиться вислуховувати виснажливі нецікаві розповіді.
3. На роботі повний аврал і ви змушені затримуватися, хоча маєте інші плани. Ваш колега підходить і каже: «У мене сьогодні квитки на концерт, я ніяк не можу залишитися і доробити звіт, ти з усім впораєшся сам, я впевнений».

Що відбувається, коли хтось намагається порушити ваші кордони?

Ви їх захищаєте / встановлюєте або ж, усміхаючись через силу, стримано мовчите. Якщо не змогли їх відстояти, тоді швидше за все відчуваєте себе пригніченими, розсердженими та втомленими. «Ну як він не розуміє, що так робити не можна, це ж непорядно, адже люди повинні знати елементарні правила пристойності!». Поки Ви мовчите, збентежені всередині з приводу несправедливості, дозволяєте заходити на вашу територію, – ваші кордони будуть порушуватися знову і знову.

Наростання роздратування, тривоги і страху; відчуття себе обдуреними, приниженими, використаними, прагнення уникнути розмови; – це ознаки, які свідчить про те, що кордони не встановлені: можливо, співрозмовник порушує ваші кордони, або ви втрутилися в його психологічний простір.

Виникнення емоцій роздратування або злості у стосунках – найкращий показник того, що кордони не встановлені. Люди зі зрілими здоровими кордонами майже не сердяться. Чим чіткіше кордони і закони, тим легше іншим «державам» будувати дипломатичні стосунки з вами, а вам — з ними.

Запит на повагу своїх кордонів з боку інших починається з власної поваги до себе та своїх кордонів і потреб.

НЕЗВАНИЙ ГІСТЬ

Відсутність кордонів – це відсутність цінності себе.

Мета: поглиблення розуміння власних психологічних кордонів та власних стереотипів поведінки для їх захисту; усвідомлення важливості врахування вимог на «чужій території», розширення моделей поведінки.

Спочатку задумайтесь, скільки простору вам потрібно, щоб почуватися комфортно у комунікативних ситуаціях. *Наскільки близько ви підпускаєте інших людей: рідних, колег, ділових партнерів, протилежну стать до себе?*

Учасники об'єднуються в пари, де один вдає «господаря», інший — «незваного гостя». «Господар» повідомляє про свої психологічні кордони, які ніхто не може порушувати одним з способів, наприклад: малює його навколо себе крейдою на підлозі; окреслює межі психологічного простору довгим шнуром;. показує рух, який символізує простір, наприклад, повний розворот спочатку однієї руки на рівні грудей, потім другої.

Завдання «гостя» – порушити психологічний простір «господаря» (другий варіант вправи: налагодити контакт з хазяїном «домівки» та домогтися запрошення на його територію). Обмін ролями.

Обговорення, зворотна комунікація

Як себе почували у ролі «господаря» / «незваного гостя»?

Які емоції переживали, коли треба було відстоювати свою територію?

Кому вдалося захистити свої кордони? Як ви це зробили?

Кому не вдалося відстояти свої кордони? Чому?

Коментар. Встановлюючи здорові кордони, ми захищаємо не лише свою особисту територію у разі спроб її порушити з боку інших людей, а й свій внутрішній світ.

Люди, які не встановили особистісних кордонів, тим самим дозволяють іншим маніпулювати собою, завдавати емоційного і фізичного болю. Бути відповідальними за реагування на зовнішні стимули (ситуації, події) є складовою відповідальності за власне життя.

МОЇ КОРДОНИ [34]

Не будь занадто солодким – тебе можуть з'їсти; не будь занадто гірким, щоб тебе не виплюнули.

Східна мудрість

Мета: дослідження власних кордонів, їх пошук і усвідомлення; розмежування своїх потреб і бажань від вимог оточуючих; розвиток своєї ідентичності, вміння «бути собою» у близьких стосунках; зміцнення психологічного «імунітету».

Опис. Встановлення здорових кордонів передбачає визначення сфер відповідальності: за що ми несемо відповідальність, а за що ні [14, с. 62]. Наприклад, ми не відповідаємо за інших людей, водночас, ми відповідальні перед іншими за себе. Якщо ви сердитеся на когось, за те, що він зробив, то це є ваша відповідальність – піти до нього і сказати, за що ви сердитеся і чому. Якщо ж вважаєте, що ваш гнів є проблемою тієї людини і що вона має виправити ситуацію, то можете чекати роками. А ваш гнів за цей час може перетворитися на озлобленість або ненависть.

У цій вправі визначаємо власні кордони та межі відповідальності: свої та інших.

Окресліть межі вашого психологічного простору, склавши докладний перелік того, що вас не влаштовує; напишіть правила, яких мають дотримуватися ваші близькі, друзі, колеги, однокурсники, начальники; на що вони мають право, а на що – ні.

Особистий простір, особисті речі ***Мені не подобається, коли…***	**Психологічні кордони** ***Мені не подобається, коли…***
заходять у мою кімнату, не постукавши і запитавши дозволу	мій начальник вимагає від мене затримуватися на роботі, хоча це не обумовлено в трудовому контракті
мої речі беруть без дозволу, приміряють їх	мене оцінюють, засуджують
переглядають папери, що знаходяться на моєму столі	вказують, як, де і з ким мені проводити час
дають мій номер телефону, не запитавши дозволу	не чують і не сприймають мої слова і думки всерйоз
переглядають мої електронні листи	критикують за те, що моя думка відрізняється від більшості
	мене жаліють
	звинувачують в егоїзмі, якщо я відмовляюся виконати прохання
	принижують за помилку
	розпитують про особисте життя, а потім розповсюджують чутки
	критикують за те, що я чогось не знаю
	критикують мої цінності

Наступна вправа дозволить ще краще усвідомити власні потреби і встановити здорові кордони.

2. Вправа «Для мене важливо…» [34].

Продовжить речення «для мене важливо, щоб...». Для полегшення роботи можна скористатися наведеним переліком.

Для мене важливо…

– не бути приниженим через те, що зазнав невдачі;
– самому вирішувати, що є цікавим, важливим і головним для мене, а не отримувати вказівки від інших;
– не бути засудженими за прохання про допомогу;
– щиро виражати свої почуття й емоції без осуду з боку інших;
– щоб мене не критикували за те, що чогось не розумію;
– мати стільки часу на прийняття рішень, скільки потрібно;
– бути відповідальним за свої рішення;
– мати особисте життя і нікому про це не звітувати;

– самому вирішувати, включатися у вирішення проблем інших людей чи ні;
– піклуватися про себе так, як вважаю за потрібне, а не так, як вважають інші;
– мати час і місце для того, щоб побути наодинці з собою;
– самому вирішувати, звертатися до професіоналів за порадою, інформацією і допомогою чи ні, і до кого звертатися;
– бути собою, а не тим, ким хочуть мене бачити оточуючі;
– не поспішати, жити в комфортному темпі життя;

Інше_____

Обговорення, зворотна комунікація

Які враження від виконання вправ? Що нового відкрили для себе?

Чи порушують інші ваші кордони? Чому ви дозволяєте порушувати свої кордони?

Чи порушуєте ви кордони інших? Як інші реагують на це?

Коментар. Люди зі здоровими кордонами демонструють самоконтроль і відповідальність за самих себе. Встановлення меж потрібно для того, аби чітко сказати, що ви будете робити, а чого не будете. Встановлюючи психологічні кордони, важливо розуміти, що в інших теж є своя територія, і вона так само гідна поваги, як і ваша.

СОЦІАЛЬНІ РОЛІ ТА КОРДОНИ [34]

Коли відмовляєтеся контролювати поведінку іншої людини, тоді дозволяєте їй самій нести відповідальність за свою поведінку.

Мета: усвідомлення соціальних ролей і меж відповідальності у кожній з них.

У житті кожен з нас виконує різні соціальні ролі: батько та дитина, вчитель і учень, начальник і підлеглий, чоловік і дружина, пацієнт, клієнт, фахівець, що надає послугу і т. д. Для кожної ролі притаманні певні функції, обов'язки, права, межі відповідальності.

Наприклад, батьківська роль передбачає турботу про розвиток дитини; вчительська – надати інформацію максималь-

но доступно для засвоєння; роль фахівця сфери обслуговування – надати якісну послугу; роль начальника – керувати, мислити стратегічно, планувати, ухвалювати рішення і нести за це відповідальність; роль підлеглого полягає у виконанні вказівок начальника тощо.

Кожна роль – це такий негласний договір про межі відповідальності, про те, які функції людина виконує в цій ролі, а які не виконує.

Інструкція. Складіть список ваших ролей в житті. Заповніть табл. 7, вписавши в неї свої ролі й ролі своїх партнерів. В останньому рядку та роль, яку ви виконуєте не стосовно інших людей, а щодо самого себе, власного життя. Вона є важливою, визначає задоволеність життям.

Таблиця 7

Ролі та сфери відповідальності

Роль	**За що ви є відповідальними**	**За що не відповідаєте**	**Ваш партнер по цій ролі**	**За що є відповідальним ваш партнер**	**За що не відповідає**
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*
Син/донька			Батьки		
Чоловік (дружина)			Дружина (чоловік)		
Викладач			Студент		
Начальник			Підлеглий		
Психолог			Клієнт		
«Я»					

Заповнивши таблицю, дайте відповіді на запитання:

1. *Чи рівноцінні за обсягом колонки 2 і 5, а також 3 і 6? Якщо ні, то – де відповідальності більше, а де менше?*
2. *Чи задовольняє вас такий стан речей?*
3. *Чи хотіли б ви щось змінити в цьому розподілі відповідальності?*

Тлумачення результатів:

– якщо ви виявили, що колонка *2* найбільш об'ємна порівняно з усіма іншими, то, схоже, ви взяли на себе занадто багато відповідальності;

– якщо колонки *3*, *5* і *6* майже незаповнені це означає, що інші люди, на ваш погляд, не здатні бути відповідальними за своє життя, вчинки і почуття. Можна припустити, що тільки ви знаєте, як жити правильно (і зазвичай навчаєте цього інших) і якщо не будете керувати, контролювати і управляти іншими людьми, то їхнє життя перетвориться на хаос;
– якщо ж у вас найбільше заповнені колонки *3* і *5*, – ви ще не відчуваєте себе дорослою людиною, здатною жити самостійним і відповідальним життям.

Обговорення, зворотна комунікація

Які враження від виконання цієї вправи? Які відкриття для себе зробили?

Що планує в житті змінити завдяки отриманій інформації?

Коментар. Кордони – це «лакмусовий тест» якості стосунків. При здорових соціальних кордонах людина точно знає, де її зона відповідальності, і готова її захищати («Є Моє, Є – не Моє, Є спільне, Є обмін»). При цьому вона вміє домовлятися, просити, обмінюватися, взаємодіючи з іншими.

Уміння оберігати власні кордони зміцнює особистість, її психологічний «центр ваги», стійкість до мінливостей долі і є найкращою профілактикою маніпуляцій з боку інших людей.

ПСИХОЛОГІЧНІ КОРДОНИ ТА ТИПИ ЇХ ПОРУШЕНЬ

Вміти захищати власні психологічні кордони, говорити «ні» за потреби – найкраща профілактика маніпуляціям з боку інших людей.

Мета: інформування про типи порушень психологічних кордонів і основні проблеми, які виникають внаслідок цього; усвідомлення поняття «здорові психологічні кордони».

Інформація для міні-лекції. Кордон охоплює простір, який з одного боку відокремлює індивідуальне «Я», а з іншого є своєрідною зоною контакту, за допомогою якої ми налагоджуємо взаємини з іншими людьми.

Психологічні кордони – умовне поняття, яке окреслює межі власного «Я» (думки і бажання, емоції і почуття, переко-

нання, цінності, моральні критерії, уявлення та ідеї, рішення, відповідальність), це відчуття себе самостійною особистістю зі своїми інтересами та досвідом.

Усвідомлювати кордони – це розуміти де «Я», а де «не–Я», які почуття, думки, інтереси, бажання, потреби, цінності є моїми, а які – інших людей; за що я відповідальний і за що співрозмовник. Психологічні кордони невидимі, їх можна відчути, спілкуючись з іншою людиною. Через кордони повідомляємо іншим людям, що можна і не можна робити стосовно нас. Є люди, які усвідомлюють свої кордони, але не знають як їх показати іншим. Щоб себе захистити вони використовують не зовсім конструктивні форми поведінки: ображаються, усамітнюються, дистанціюють або відлякують інших своїм виглядом.

Рис. 4. Психологічні кордони

Є два типи порушення кордонів (відповідно до функцій): відокремлення (порушено відокремлення, де «Я», де – не «Я») і взаємодії (порушення контакту і нормальної взаємодії).

І. Порушені кордони

Порушення відокремлення кордонів: *розмиті межі* (неясні, нечіткі): людині важко відокремити, де закінчується її «Я» і де починається «Я» іншої людини (не відокремлює власні думки, емоції, бажання, вчинки та інших людей); де починається і закінчується її відповідальність, що входить в її обов'язки, а що – ні. У такому випадку людина може сприймати думки, бажання, почуття, вчинки інших людей як свої власні (звуження меж). Приклад: відчувати сором і провину за погані вчинки інших. Також людина може, навпаки, приписувати свої думки, бажання, емоції, вчинки іншим людям

(розширення меж). Приклад: вважати, що інші винні в тому, що я відчуваю – мене розлютили.

При *розмитих* кордонах людині важко сказати «ні», коли чиниться тиск або щось вимагають, коректно висловити невдоволення, відмовити іншій людині, якщо те, про що вона просить суперечить власним цінностям; складно попросити про щось; погоджуються, коли насправді мають іншу думку; відчувають провину за помилки і негативні емоції інших тощо. Людина схильна поступатися іншим, терпить (мовчки або з скаргами), а згодом може й вибухнути, вихлюпнути накопичене невдоволення. При розмитих кордонах людині важко дозволити «бути собою», вона надає перевагу соціальним маскам.

Порушення контакту і нормальної взаємодії

1. *Непроникливі, жорсткі психологічні кордони* («мури» замість кордонів). Особистість з такими нагадує холодну та неприступну фортецю: закрита, не ділиться почуттями і намірами, уникає душевної близькості, надто «контролює» свої кордони. У цьому випадку людина не в змозі переживати глибокі почуття до інших людей, висловлювати свої думки, емоції, бажання; розпізнавати почуття, бажання, наміри інших людей і приймати їх. Наслідки: почуття самотності, відчуженості і т. д.

Кордони це не фортеця, вони мають «дихати», бути ніби огорожею з брамою, яка може впускати хороше і випускати погане. Люди, які вибудували фортецю навколо себе не можуть впустити ні поганого ні хорошого. Їх ніщо не зворушує.

2. *Проникливі кордони або відсутні кордони.* Людина з проникливими кордонами постійно змінює точку зору; сама не розуміє, чого хоче і слухає інших людей; знецінює свою думку і вважає, що думка інших значно важливіше і т. д. Вона занадто відкрита з іншими людьми («психологічний стриптиз»); не контролює, що «брати – давати» в процесі спілкування і взаємодії. Все це супроводжується відчуттям тривоги, неспокою, невпевненості, постійного сумніву, переживання за інших, уразливості. При проникливих кордонах кожне зіткнення з зовнішнім світом порушує цілісність ядра Я-індивідуальності.

ІІ. Здорові кордони. Людина зі зрілими й здоровими кордонами чітко розділяє, де закінчується власне «Я» і починається «Я» інших (відокремлює власні думки, емоції, бажання,

вчинки та інших людей); взаємодіючи з іншими людьми, розпізнає їхні емоційні реакції і щиро виражає власні емоції.

Здорові кордони характеризуються гнучкістю й адаптивністю: людина регулює їх залежно від ситуації та співрозмовника, його намірів; сама визначає, на якому рівні їй зручно і приємно спілкуватися і чи хоче вона цього спілкування (може зблизитися, а потім віддалитися, якщо відчує, що у стосунках щось не так); при цьому цінує і поважає як свої кордони так і партнера.

Метафорично можна уявити, що в здорових кордонах є брама, через яку комусь дозволяємо «підійти» ближче до свого внутрішнього світу, до своїх думок, відчуттів і емоцій, а когось тримаємо на відстані. Інколи всередині маємо щось погане (біль, негативні емоції, думки), а ззовні хороше. Маємо вміти відкривати браму, щоб випустити погане, а впустит хороше. Гнучкість кордонів дає свободу, змогу насолоджуватися безпечними стосунками та уникати руйнівних стосунків, забезпечує психологічну рівновагу в різних умовах [14].

Якщо, взаємодіючи з іншою людиною, ви відчуваєте свободу, розслаблення і спокій, можете дозволити бути собою, – тоді у вас гармонійно вибудована зона контакту (тобто психологічні кордони) з цією людиною. У цьому випадку ви берете від контакту щось корисне для себе, збільшуєте територію своєї індивідуальності (збагачуєте своє індивідуальне Я) і зони контакту (психологічного кордону).

Здорові кордони створюють відчуття, що бути собою, мати право на свої мої думки, почуття і дії – безпечно і нормально. Бути собою – означає залишатися вірним собі у будь-якій ситуації, дозволяючи при цьому іншим людям приймати, або не приймати себе таким, який є.

Приклад стосунків зі здоровими кордонами продемонстрований у висловлюванні Ф. Перлза:

«Я – це я. А ТИ – це ти.

Я роблю свою справу, а ТИ робиш свою.

Я прийшов у цей Світ не для того, щоб відповідати твоїм очікуванням і уявленням про мене.

ТИ прийшов у цей Світ не для того, щоб відповідати моїм очікуванням.

І якщо ми ЗУСТРІЛИСЯ – це прекрасно. Якщо ні, так і мало статися».

Якщо ви будете здійснювати саме ті вчинки, яких очікують від вас люди, ви потрапите до них у рабство (*П. Коельо*).

Є кілька важливих моментів стосовно кордонів і взаємодії з іншими людьми: ми самі встановлюємо свої кордони, ми їх оберігаємо і захищаємо, ми поважаємо кордони інших людей. Або ж навпаки, – не встановлюємо, не захищаємо і не поважаємо. Кожна людина потребує того, щоб її кордони поважали. Здорові психологічні кордони допомагають нам розвиватися, налагоджувати позитивну взаємодію, зберігати стан позитивного налаштування і внутрішнього комфорту й благополуччя.

Ознакою встановлених кордонів є вміння людини не тільки впевнено сказати «ні», а й прийняти «ні» від інших. При здорових психологічних кордонах людина вміє відмовитися від непотрібних пропозицій, сказати «ні», якщо чиниться тиск. Так само спокійно, без образ, сприймає відмову співрозмовника, розуміючи, що у нього можуть бути свої пріоритети та життєві завдання. Встановлення здорових психологічних кордонів проявляється в шанобливості і толерантності до інших людей.

ІІІ. Основні проблеми, пов'язані з порушенням особистісних кордонів [14, с. 53–65]:

1. Поступливість: говорити «так» чомусь поганому (розмиті межі). Відчувають провину, поступаються потребам і вимогам інших людей, не вміють сказати «ні» чомусь поганому. Поступливий погоджується зі всім, аби «його приймали». Вони зводять до нуля свою несхожість з іншими, їх важко відрізнити від їх оточення. Поступливі люди – хамелеони. Кожного разу, коли їм потрібно захистити себе, сказавши «ні», в них стискається горло. Це стається з різноманітних причин:

- страх образити почуття інших людей;
- страх втратити любов або виявитися знехтуваними;
- страх гніву з боку оточуючих;
- страх покарання;
- страх самотності;
- страх, що будуть вважати поганим або егоїстом;
- бажання повністю залежати від інших;

– страх перед власним сумлінням, переживати потім провину;
– прагнення віддати «борг»;
– бажання схвалення.

Головна причина, чому люди терплять те, що не подобається, – це страх сказати, обговорити. Через страхи люди тихенько і пасивно втікають замість того, щоб сказати відверте «ні»; ображаються замість того, щоб повідомити, за що сердяться на когось; терплять болючі наслідки чиєїсь безвідповідальності замість того, щоб висловити думки про поведінку та її вплив.

Дозволяючи іншим порушувати власні кордони, даємо їм привід маніпулювати собою. Це призводить до того, що поступово формується психологія жертви «Мене постійно використовують», нездатність до автономії, самостійності, залежність від інших людей. Щоб цього не трапилося, важливо навчитися свідомо регулювати межу втручання у свій внутрішній світ, оберігати його від зазіхань ззовні; захищати себе від впливу некоректних думок і бажань, від маніпулювання. Якщо хтось вторгається у ваш простір, важливо висловити ставлення до цього, сказати про це.

Людям зі слабкими кордонами важко сказати «ні» контролю, тиску, вимогам, а інколи і справжнім потребам інших. Їм здається, що коли вони відмовлять, тоді втратять стосунок з цією людиною. Тому вони пасивно поступаються, хоча в серці обурюються. Інколи хтось тисне на вас, щоб ви щось зробили; інколи джерелом тиску є ваше власне відчуття, що ви «повинні» це зробити. Якщо не можете відмовити зовнішньому чи внутрішньому тиску, – це означає, що ви втратили контроль над своєю власністю, своїми кордонами.

2. Уникання: говорити «ні» хорошому. Встановлення меж проти отримання допомоги, турботи з боку інших. Ці люди неспроможні визнати власні потреби і попросити про допомогу або підтримку інших; уникають, ховаються, коли мають якусь потребу, говорять «ні» чомусь хорошому, відмовляються від допомоги.

3. «Вивернуті кордони». Люди страждають, коли мають «вивернуті обмеження: не мають меж там, де вони потрібні,

проте збудували їх там, де їх не слід мати». Вони кажуть «так» поганому (поступливість, не можуть противитися злу) і «ні» хорошому (уникання, не здатні прийняти підтримку, яку з такою готовністю пропонують іншим).

4. Контроль: неповага до меж інших, не дослухаються до меж інших, не вміють чути «ні», агресивно чи маніпулятивно порушують межі інших.

На жаль, зустрічаються люди, які, порушуючи психологічні кордони інших, готові забрати у них час, енергію, життєвий простір, право думати, відчувати і вірити, використати їх у маніпулятивних цілях. Вони настільки зациклені на власних бажаннях і потребах, що повністю ігнорують потреби інших. Вони відмовляються нести відповідальність за своє життя, тому їм потрібно контролювати інших. Вони використовують різні варіанти контролю, аби мотивувати інших нести їх тягар, схильні проектувати відповідальність за своє життя на когось іншого.

Типи контролюючих людей:

1. Агресивні контролери. Кордони інших беруть штурмом, можуть образити словесно, навіть фізично. Вони просто не усвідомлюють, що інші мають також кордони. «Ні» з боку інших для них не існує, вони ніби живуть у світ суцільних «так». Не сприймаючи інших такими як вони є, намагаються змінити їх, підлаштувати світ під своє уявлення про те, яким він має бути. Контролери ігнорують потреби інших, бурхливо реагують на відмову, вважають все своїм, зачіпають почуття інших заради задоволення своїх інтересів, втручаються в їхні справи, нав'язують поради, роблять добро, коли про це не просять та ін.

2. Маніпулятивні контролери. Намагаються, щоб все було по їхньому; схиляють людей до «так», погодитися нести за них відповідальність. Вдаються до маніпулювання почуттям вини. Поступливі й ті, що уникають, також схильні до маніпулятивної поведінки.

Контролюючі люди не вміють поважати кордонів інших, завдають багато шкоди іншим, але й самі страждають від межових проблем. Люди, які не поважають кордони інших, – мають проблеми з власними кордонами. Контролери самотні.

Люди підтримують з ними зв'язки лише через страх, почуття провини чи залежність. Неможливо тероризувати людей, змушувати їх почуватися винними, і водночас очікувати, щоб вони поважали і любили.

Будь-яка взаємодія – це обмін. Основою добрих стосунків є взаємність, баланс «отримувати – віддавати», рівноцінний обмін. У стосунках важливо навчитися віддавати те, що потрібно партнеру і приймати з вдячністю те, що дає партнер. Цей баланс тоді порушений, коли виникає відчуття, що вкладаєте у стосунки більше, ніж отримуєте. Має сенс обговорити це з партнером. І задуматися, чому ви готові жертвувати заради збереження стосунків. *Чи не надто висока плата?* Адже цінність стосунків полягає саме в тому, щоб кожен мав можливість наповнитися радістю, позитивом, задовольнити свої потреби у стосунках.

«СТОП-ЖЕСТ». ЗАХИСТ ПСИХОЛОГІЧНИХ КОРДОНІВ

Свобода – це відповідальність.
Ось чому всі її так бояться.
Бернард Шоу

Мета: дослідити кінестетично особистий простір у взаємодії з іншими людьми, ознайомити з прийомами захисту власних кордонів, сприяти розвитку асертивності.

Опис. Для збереження «територіальної цілісності» своєї особистості потрібно бути готовими до захисту власних фізичних і психологічних кордонів у випадку спроб їх порушити з боку інших людей.

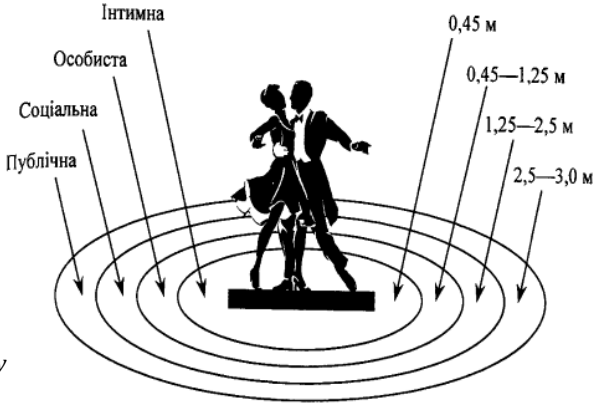

Рис. 5. Категорії особистого простору при спілкуванні

У вправі бере участь парна кількість людей. Група ділиться на дві частини (наприклад, перші і другі номери). Учасники груп стають вдовж протилежних стін приміщення один навпроти другого (ніби два ряди навпроти). За сигналом ведучого перші номери повільно наближаються до других. Завдання ж других номерів, зупинити партнера жестом «Стоп», коли стане некомфортно. Якщо ж перший номер відчує дискомфорт, він має зупинитися сам. Обмін ролями.

Потім можна експериментувати зі швидкістю: рухатися швидко, достатньо різко. Знову учасники першого ряду показують, де потрібно зупинитись («стоп-жест»). Можна також кілька разів помінятися парами для розширення досвіду.

Обговорення, зворотна комунікація.

Ваші враження? Який досвід здобули, виконуючи вправу?

Яка дистанція спілкування виявилася найбільш комфортною?

Наскільки це залежить від співрозмовників, зокрема, від їх статі?

Які емоції виникають, коли дистанція виявляється комфортною / не комфортною?

Якими способами ви захищали свої кордони? Які почуття виникали, коли порушували ваші кордони?

Як захищаєте свої кордони в повсякденному житті?

Як захищаєте свої кордони від некоректних людей?

Як демонструєте повагу до кордонів іншої людини?

Які кордони вам необхідно встановити, окресливши їх чітко і конкретно? З ким? В яких ситуаціях?

Коментар. Запам'ятайте ваш «стоп-жест» і застосовуйте його, коли хтось намагатиметься порушити ваші особистісні кордони.

Зона комфорту кожної людини є суб'єктивною, індивідуальною. Якщо не захищати «територіальну цілісність» своєї особистості, поступово формується враження, що вас постійно використовують. У ситуаціях, коли хтось намагається забрати те, що по праву належить вам, важливо вміти себе захистити. Для цього доведеться здолати боязкість, відчуття провини і власну сором'язливість.

ВСТАНОВЛЕННЯ ЗДОРОВИХ КОРДОНІВ

Істина завжди знаходиться посередині. Взаємна повага виникає тоді, коли проведені кордони і до них ставляться з повагою.

В. Швебель

Мета: ознайомлення з загальними рекомендаціями щодо встановлення здорових кордонів.

Інформація для міні-лекції. Кордони – це захисне знаряддя, вони просто охороняють наші «скарби», – внутрішній світ. «Добру огорожу» можна створити за допомогою своїх слів. Головним словом, що встановлює кордони, захищає, дає силу для вибору є слово «ні». Воно допомагає відмежовуватися від того, що не подобається, з чим не погоджуєтеся; повідомляє іншим, що ви існуєте окремо від них і що ви контролюєте самого себе. У багатьох випадках просто «ні» або «спасибі, я не хочу» – все, що потрібно для встановлення психологічних кордонів. Відмова, висловлена доброзичливо і достатньо впевнено, створює відчуття, що ви відкидаєте не саму людину, а тільки її прохання.

Неможливо встановити кордони раз і назавжди. Встановлювати і оберігати свої кордони необхідно завжди. Потрібно шукати власний стиль поведінки, який буде відповідати вашій індивідуальності — характеру, світогляду, здібностям.

Немає єдиного способу встановлення кордонів, який би підійшов усім і назавжди, лише ***загальні рекомендації.***

Кроки встановлення кордонів:

Визначити свої кордони, де вони проходять: розрізняти свою зону відповідальності та інших людей (Приклад: за свої почуття відповідаю я; мене не можуть розсердити – я можу розлютитися; я не можу когось засмутити – людина може засмутитися, вона відповідає за свої емоції).

Показати, повідомити оточуючим про межі своєї території («Мені не подобається, коли ви кричите на мене!». Такі слова дають змогу людині зрозуміти, як ви поводитеся у стосунках, які ваші правила і кордони).

Розрізняти спроби порушення своїх кордонів (здорова обережність) і відстоювати їх. Заздалегідь розпізнавати небезпеку порушення кордонів з боку інших і вчасно сказати «Ні!» або «Так!».

Підтримувати на своїй території порядок. Бути відповідальними за свою зону відповідальності, змінювати самостійно те, що можливо змінити (Якщо я розлютився на когось, я беру відповідальність за те, щоб «привести себе в порядок», а не звинувачую іншу людину; якщо вона поступає неправильно, – це її відповідальність, я на це реагують тільки в тій мірі, в якій це зачіпає мою зону відповідальності).

Поважати кордони інших людей, взаємодіяти без порушення їхніх кордонів (наприклад, пропонувати допомогу, а не нав'язувати її).

Для встановлення своїх кордонів важливі щирість у своїх почуттях і цінностях, у своїх думках і висловлюваннях. Часто люди не дозволяють собі бути щирими (і втрачають через це багато шансів і можливостей!), оскільки бояться осуду, критики, глузування, знецінення своїх справжніх проявів.

Для того, щоб інші знали про наші кордони, маємо про них повідомляти, – відверто сказати, що подобається або не подобається, з чим погоджуєтеся чи не погоджуєтеся. Будучи щирими, ми стаємо «видимими» для інших, нас сприймають такими які ми є насправді, а не афішу або маску, яку використовують, щоб виглядати пристойно. Грати ролі, вдягаючи маску, є тяжкою працею: її весь час доводиться підтримувати в товарному вигляді. Тоді як щирість не вимагає спеціальних зусиль: бути щирим, «бути собою», природно виражати емоції – значить не працювати над тим, щоб відповідати очікуванням. А це звільняє від непотрібних проблем.

Людину, яка поважає власні кордони і вміє їх гідно оберігати, вважають сильною особистістю. Про людину, яка з повагою ставиться до кордонів інших людей, говорять, що вона тактовна, толерантна, має відчуття міри і такту.

АСЕРТИВНА ВІДМОВА. «ТАК – НІ»

Є три помилки у спілкуванні: перша – це бажання говорити, коли не час це робити; друга – мовчати, коли варто висловити думку; третя – говорити, не спостерігаючи за слухачем, його мімікою.

Конфуцій

Мета: формування навичок асертивної відмови та прохання про допомогу.

Вміння аргументовано, тактовно і дипломатично говорити «ні» допомагає уникнути багатьох проблем у спілкуванні. Деколи людина знає, що не зможе виконати прохання. Тим не менш, погоджується, а потім його не виконує. Як результат, страждають обидва: один – від ошуканих надій, інший – від відчуття безпорадності та провини, докорів сумління. Якщо нікому не відмовляєте, це не означає, що ваші дії є корисними. Трапляються ситуації, в яких відмова є більш гуманною стосовно інших, ніж марні зусилля задовольнити їхні бажання. Окрім того, деякі люди починають маніпулювати тими, хто не вміє говорити «ні». Не вміючи відмовляти, займаєтеся справами інших, а свої не вирішуються. *А може ви не хочете свої життєві завдання вирішувати?*

Важливо пам'ятати, що ви маєте право відмовити, у той час, як інші люди мають право звертатися з проханням; так само інші мають право відмовити вам, сказати «ні».

Чому важко почути «ні» від інших? Тому що сприймаєте ситуацію через власне «Его», ніби це щось говорить про вас особисто. Насправді, коли вам відмовляють це не означає, що ви недостойні, а свідчить про те, що просто людина не може виконати ваше прохання, у неї немає вільного ресурсу для цього. Важливо навчитися спокійно сприймати відмову співрозмовника, розуміючи, що у нього можуть бути свої пріоритети та життєві завдання. Коли вам відразу сказали «Ні» це навіть і краще, тоді ви не витрачаєте час на очікування, шукаєте інші ресурси. Тут стіна, шлях перевірений і закритий, але десь поруч є двері.

Чому ж так важко відмовити іншій людині й вимовити таке просте і коротке слово «ні»?

Найчастіше невміння сказати «ні» викликане наступними переконаннями: «Люди образяться / розсердяться, якщо я відмовлюся виконати прохання», « До мене будуть гірше ставитися, перестануть поважати»;, «Відмовляти – це грубо і неввічливо», «Якщо я відмовлю, тоді я не зможу просити інших про щось», «Інтереси інших є важливішими за мої, а турбота про себе – це прояв егоїзму».

Вважається, що уміння відмовитися від непотрібних пропозицій, сказати «ні», якщо на вас чиниться тиск, – ознака психологічно здорової особистості.

Опис. Об'єднатися в двійки. Спочатку у вправі задіяний тільки голос. Спілкування відбувається за допомогою двох слів «так» і «ні». Можна починати тихо, поступово збільшуючи гучність; змінювати інтонацію голосу, темп мовлення. Потім запропонувати задіяти окрім голосу все тіло, тобто додати жести, дистанцію та ін. Обмін ролями.

Техніки асертивної відмови.

Вислухайте уважно прохання. Поставтеся з розумінням до історії прохача («Це дійсно серйозна проблема, я вас розумію»). Якщо не дуже розумієте, про що вас просять, перепитайте, уточніть деталі. Підтвердить, що ви зрозуміли прохання.

Визначте свою позицію: чи зможете зробити те, про що вас просять; чи хочете виконати прохання; яке рішення приймаєте: виконати, частково допомогти, відмовити.

Ввічливо і впевнено відмовте. Варіанти відмови:

Скажіть «Ні». Впевнено й однозначно відмовте: «Дякую, ні», «Мені це не підходить», «Пробачте, зараз я не можу», «Дякую, що запитали, на жаль, я не зможу вам допомогти».

Коротко обґрунтуйте відмову, поясніть, чому це саме так. Наведення аргументів пом'якшує відмову. Наприклад: «Я не можу це зробити, тому що... Не ображайся, я справді не можу!». Допоможіть прохачу почуватися гідно.

Відтермінуйте дію, якої від вас очікують. «Я зателефоную вам наприкінці тижня», «Гаразд, я подумаю і передзвоню че-

рез п'ять хвилин», «Мені потрібно ще раз все ґрунтовно обміркувати», «Ми розглянемо це питання у перспективі».

Нехай ваша постава і голос служать додатковим підтвердженням вашої упевненості.

Запропонуйте варіант вирішення проблеми, якщо є ідеї. Не залишайте людину в безвихідній ситуації; подумайте, як їй можна допомогти іншим способом («На жаль, я не в змозі допомогти, але можу підказати, до кого звернутися з цим питанням...»).

ШЕРІНГ. Запропонуйте учасникам висловити свої переживання, почуття, думки, що виникали протягом заняття, поділитися враженнями.

МОТИВУЮЧИЙ КОНТРОЛЬ

1. Що означає поняття «психологічний простір особистості»? Назвіть складові психологічного простору особистості?

2. Дайте визначення поняттю «особистісні кордони».

3. Як зрозуміти вислів «порушувати психологічні кордони»? Наведіть приклади порушення психологічних кордонів.

4. Відзначте комунікативні ситуації, у яких порушуються кордони:

1) Ти мене розізлив. Навіть не хочу з тобою говорити.
2) Ти мусиш цю роботу виконати, хоча це і не входить у тої обов'язки. Через тебе може постраждати весь колектив.
3) Мені прикро, що це трапилося. Що я можу для тебе зробити?
4) Якщо б не ти зі своїми пропозиціями, усе було б добре.
5) Я можу порадити тобі один з варіантів вирішенні цієї ситуації. Подумай, чи це тобі підходить.

4. Як зрозуміти вислів «відстоювати/захищати власні психологічні кордони»? Які способи захисту психологічних кордонів ви знаєте?

5. Чому деяким людям важко сказати «ні»? Охарактеризуйте прийоми протистояння тиску з боку оточення.

6. Що робити, якщо співрозмовник агресивно виражає свої емоції?

7. Як можна поліпшити взаємодію і обійтися без конфлікту, водночас відстояти свою точку зору?

8. Як повідомити іншій людині про свої кордони, тобто про те, що для вас є припустимо і неприпустимо у взаєминах?

9. Як дотримуватися балансу між своїми бажаннями і прагненнями співрозмовника?

10.Як бути в доброму контакті з іншими людьми і при цьому залишатися собою?

Домашнє завдання.

1. Виконайте практичні завдання.

А) Згадайте випадок, коли переживали сильні негативні почуття через вчинок іншої людини. Визначте, які кордони були порушені (на основі аналізу зон відповідальності). Як можна їх відновити?

Б) Пригадайте конфлікт з іншою людиною. Визначте, які соціальні межі були порушені (на основі аналізу зон відповідальності). Як можна відновити кордони?

В) Згадайте приклад «складних» стосунків з кимось (проаналізуйте розподіл зон відповідальності). Складіть приблизний план відновлення меж у взаєминах з цією людиною, користуючись рекомендаціями щодо встановлення здорових кордонів.

2. Підготувати повідомлення на теми: «Про прохання і вибачення», «Способи асертивної відмови», «Асертивне сприйняття відмови», «Асертивне висловлення невдоволення, критики», «Асертивне сприйняття критики», «Захист від образливих слів» та ін.

Модуль II

РОЗВИТОК ЗАГАЛЬНОПРОФЕСІЙНИХ УМІНЬ

Заняття 8

МОВА ЯК ЗАСІБ ВПЛИВУ

Мета: усвідомлення впливу мови, мовних конструкцій на результати професійної діяльності психолога; формування відповідальності за власні думки, почуття, дії.

Очікувані здобутки студентів: опанування мовою відповідальності, освоєння технік звільнення від часток «НЕ», «Я боюся – Я хочу», «Я – висловлювання» та ін.

СТРУКТУРА ЗАНЯТТЯ

Зміст діяльності
Вступне слово. Притча «Потрійне сито мови»
Перевірка домашнього завдання
Основні норми взаємодії (актуалізація)
Сподівання від заняття. «Пісочний годинник»
Чудодійна сила слова
Мова психолога як засіб цілющого впливу
Біла мавпа
Техніка звільнення від часток «НЕ»
Техніка «Я боюся – Я хочу»
Мова відповідальності
Техніка «Я – висловлювання»

Словник «шкідливих слів і мовних звичок»
Практичні завдання
Шерінг
Домашнє завдання

ВСТУПНЕ СЛОВО. ПРИТЧА «ПОТРІЙНЕ СИТО МОВИ»

Учень прийшов до свого Наставника і запитав:

– Чи знаєш, що сьогодні сказав про тебе твій друг?

– Почекай, – зупинив його Вчитель, – просій спочатку все, що збираєшся сказати через три сита.

Просій інформацію через перше сито – правди. Ти впевнений, що все, що хочеш сказати – правда?

– Та ні, я просто чув...

– Отже, ти не знаєш, правда це чи ні.

Тоді просій це через друге сито – доброти. Ти хочеш сказати щось позитивне, приємне?

– Ні, навпаки...

– Значить, продовжував Вчитель, – ти збираєшся сказати щось погане, при цьому навіть не впевнений, що це правда.

Спробуємо третє сито – користі, необхідності у цей момент. Чи необхідно мені почути те, що хочеш розповісти саме зараз?

– Ні, у цьому немає особливої необхідності...

– Отже, підсумував Наставник, – у тому, що ти збираєшся сказати, немає правди, добра й користі. Навіщо тоді це говорити?

Про силу слова відомо з давніх часів. За допомогою слів ми спілкуємося, налагоджуємо контакти, висловлюємо свої думки, емоції і почуття, переконуємо і сперечаємося, надаємо підтримку, викликаємо емоційні реакції на наші слова з боку інших людей. Слово може творити дива, – зцілити безнадійно хвору людину, надати новий сенс життю. Людина протягом дня вимовляє близько двадцяти тисяч слів. Тексти, фрази, що повторюються багато разів відкладаються в підсвідомості, стають частиною досвіду, поліпшують якість життя. У всіх релігіях використовуються молитви і мантри, в сучасних прак-

тиках – аутотренінги і афірмації, коли позитивні настанови багаторазово повторюються вголос або про себе. І це працює!

За допомогою мови не тільки описуємо навколишній світ, впливаємо на себе та інших, а й створюємо ту реальність, в якій живемо. Після того як у лондонському метро таблички на дверях з написом «Виходу немає» по рекомендації соціологів замінили на таблички «Вихід поруч», кількість самогубств в Лондоні зменшилася.

Осягнувши магію мови можемо навчитися активно впливати на світ інших людей, допомагати їм у вирішенні життєвих завдань, стати блискучим співрозмовником, оратором.

Це заняття про те, як ефективно використовувати дар мови.

ЧУДОДІЙНА СИЛА СЛОВА

Найскладніше осягається простотою.

Мета: активізація учасників, усвідомлення впливу слів, які промовляємо, на емоційний стан людини; удосконалення комунікативної гнучкості як професійно важливої якості.

Ресурси: дзвіночок, список позитивних понять для обговорення (наприклад: радість, ніжність, творчість, щастя, любов, сміх, здоров'я, удача, достаток, доброта, мрія, веселка та інші).

Опис. Чи замислювалися ви колись над тим, наскільки сильний вплив мови, слів, які ми говоримо і чуємо, на наше життя, настрій, самопочуття?!

Як справи? – Не погано (Діалог з життя...).

Яке слово ключове у відповіді наведеного діалогу? Правильно! Слово «погано».

У цій вправі зосереджуємося на позитивних словах.

Спочатку учасники оцінюють емоційний стан за 10-бальною шкалою (1 бал – пригнічений, 10 балів – піднесений). Потім ведучий просить їх назвати позитивні слова, образи, асоціації, що спадають на думку і записує їх на фліпчарті. Учасники розміщуються в просторі так, що утворити два кола: внутрішнє і зовнішнє; стають в пари

обличчям один до одного. Ведучий називає одне з слів (запропонованих учасниками або з власного переліку) і в парах учасники почергово висловлюють свою думку стосовно названого поняття протягом 20–30 с кожен. Обмін ролями промовець – слухач відбувається за сигналом ведучого. Після обговорення поняття учасники зовнішнього кола поступаються на одну людину за годинниковою стрілкою. Для керування процесом рекомендується використовувати дзвіночок. Вправа продовжується, доки всі не поспілкуються один з одним.

Обговорення, зворотна комунікація

Поділіться своїми враженнями.

Чи відрізняється ваш емоційний стан зараз від того, що був перед виконанням вправи? Що саме змінилося?

Як впливають слова (позитивні, негативні), які людина часто вживає, на психіку людини?

Чи варто психологу спостерігати за своєю мовою? Чому?

На розвиток яких якостей спрямована ця вправа?

При виконанні яких видів діяльності людині потрібна комунікативна гнучкість?

Як можна вдосконалювати комунікативну гнучкість?

Коментар. Зазвичай від приємних позитивних слів швидко поліпшується настрій, на душі стає світліше, тепліше, приємніше. Цей ефект в психології назвали «налаштуванням свідомості». Наукові дослідження засвідчують, що негативні слова налаштовують свідомість на невдачу, бідність, хвороби, поразки, а позитивні слова, навпаки, – на щастя, успіх і достаток. Важливо, якими словами наповнюємо своє життя! Саме по собі слово є нейтральним, але в контексті життя емоційно забарвлюється, – радістю, надією, перспективою, щастям, або навпаки безвихідністю й байдужістю.

Цінною якістю психолога є гнучкість у спілкуванні, емоційному реагуванні та загалом у поведінці. Гнучкість допомагає вирішувати різні ситуації професійної взаємодії, адаптуватись до мінливих умов.

МОВА ПСИХОЛОГА ЯК ЗАСІБ ЦІЛЮЩОГО ВПЛИВУ

Не думки контролюють нас, а ми управляємо ними. Кожна висловлена думка є сила, дія якої безмежна.
Л. Толстой

Мета: розуміння впливу слів на внутрішню самоорганізацію людини, само мотивацію; розуміння впливу мовних конструкцій на емоційний стан і поведінку співрозмовників; формування відповідальності за власні думки, почуття, дії.

Слова, мова – не лише найважливіший засіб комунікації, а й форма мислення, спосіб організації власних уявлень про себе та довкілля. Стиль мовлення впливає на те, як сприймаємо реальність і реагуємо на неї. Наприклад, слова можуть змінити кров'яний тиск, частоту серцебиття, викликають різні емоції і, як наслідок, дії. Слово має силу впливу на підсвідомість.

Через слова і мовні конструкції психолог впливає на клієнта. Тому він має говорити так, щоб зміцнювати віру клієнта в себе, наснажувати його до змін, посилювати його відповідальність за процес власного життя. Важливо точно вибирати слова, щоб правильно висловити свої думки і почуття. Побудова словесних конструкцій може бути мотивуючою.

Основні правила побудови словесних конструкцій:

1. Висловлюємося в категоріях бажань, а не страхів (без часток «НЕ»).
2. Персоніфікуємо висловлювань («А я думаю так…»).
3. Відповідаємо за власні емоції та почуття (відповідальна мова).
4. Використовуємо «Я – висловлювання».
5. Замінюємо шкідливі слова на корисні.

1. Висловлюємося в категоріях бажань, *а не страхів (без часток «не»)*. З дитинства чуємо і самі говоримо фрази на кшталт: не впади, не розбий, не розлий, не втрать... Вимовляючи такі негативні настанови, ми ніби програмуємо їх виконавців на негатив (у результаті часто розбивається і розливається). Краще замість «не втрать ключі» сказати «збережи їх, принеси додому»; замість «не розбий вазу» – «донеси її цілою». Негативні образи призводять до негативних

результатів. Рекомендується подумки уявити, як буде відбуватися важлива подія, і вимовити сприятливі прогнози. Чим детальніше й ґрунтовніше вдається уявити та описати бажаний результат подій, тим сильніша віра в нього та ймовірність його здійснення.

Доведеться позбуватися закоренілої звички говорити запереченнями, використовуючи частку «не». При цьому варто пам'ятати, що для зміни навичок потрібний час: якщо для освоєння нової інформації може вистачити й кількох днів, то зміна звичної емоційної реакції, закріпленої роками, на нову потребує кількох місяців.

2. Персоніфікуємо висловлювань «А я думаю так ...». Персоналізація почуттів і думок – це використання висловлювань від першої особи як джерела конкретних думок або почуттів. Такі висловлювання розпочинаються із займенників: я, мій, мене або мені. Фраза «у нашому відділі вважають, що ... «є голослівним твердженням, яке ні до чого не зобов'язує. А вислів «я вважаю, що…» змушує замислитися чи варто взагалі говорити. Останнє формулювання передбачає відповідальність за висловлене. Вислови на зразок «Усі так думають» не несуть конкретної інформації, не відповідають дійсності. Кожний має право на власну думку та її висловлення. Окрім того, на одне запитання може існувати декілька правильних відповідей. Розуміти позицію іншої людини ще не означає її поділяти. Проте розуміння й повага до права іншої людини на погляди, які не збігаються з вашими, важливі самі по собі. Отже, пропонується персоніфікувати висловлювання, – зважати на різні точки зору.

Чому люди не персоналізують думки і почуття? Є дві важливі причини:

1. Ухиляння від відповідальності. Люди використовують такі висловлювання, як «кожен згодиться…» і «будь-яка людина, що має здоровий глузд…», щоб уникнути відповідальності за власні почуття й думки. Насправді важче сказати «Мені це не подобається» ніж «Нам це не подобається».
2. Посилення своїх висловлювань. Деякі люди думають, що їхні почуття або думки не є достатньо значущими, тому вони посилаються на відомі або універсальні джерела.

3. Відповідаємо за власні емоції і почуття. Трапляється, що відповідальність за власні, цілком підконтрольні вчинки і дії, людина приписує зовнішнім чинникам. Наприклад, «Ця людина мене дратує (засмучує)», або «Ця ситуація мене турбує (лякає)». Смислова некоректність таких виразів полягає у тому, що ніхто і ніщо не в змозі створити в людині почуття, окрім неї самої. Світ навколо нас просто існує. А почуття – результат сприйняття цього світу. Людина є господарем своїх почуттів, тільки вона може дозволити їм бути чи не бути. Подібні висловлювання свідчать, що людина не є відповідальною за власні переживання. Так виглядає, ніби у неї немає свободи вибору і можливості реагувати інакше. А почуття непідвладні їй, залежні тільки від зовнішніх обставин і управляються зовнішніми силами. Похідним від слова відповідальність є відповідь за свою реакцію. Бути відповідальними за власні думки, почуття, вчинки – означає керуватися принципом: що б не зробили інші люди, ваша реакція на це виникає у вашій свідомості й організмі та залежить від ставлення до ситуації. Це переконання підтримує життєву активність і можливості управління собою та ситуацією.

Тому правильніше сказати: «Я зараз роздратований (засмучений та ін.) у зв'язку з…».

Аналізуючи проблему емоційного саморозкриття, дослідник міжособистісної комунікації Дж. Уоллен рекомендує в процесі спілкування враховувати наступну інформацію:

- повідомляти про конкретні дії іншої людини, які викликали у вас ті або інші емоції. Це дозволяє їй зрозуміти, про яку саме поведінку йде мова («Ви перервали мене перш, ніж я висловив свою пропозицію»);
- описувати власні почуття в динаміці, як такі, що безперервно змінюються. При цьому те, що турбує, краще обговорювати відразу, не накопичуючи образи («Мені подобається те, що ви щойно сказали», або «Те, про що ви сказали, викликає у мене протест»);
- використовувати висловлювання:
  - конкретні, а не узагальнюючі (краще сказати: «Ти розкидав мої папери» ніж «Ти ніколи не дивишся за тим, що робиш»);

  - уточнюючі, а не звинувачувальні (краще сказати: «Ти ще не розмовляв з N?» ніж «Чому ти не поговорив з N?»);
  - інформування замість наказів (краще сказати: «Я ще не висловив думку» замість «Не перебивайте мене»);
- використовувати уточнюючі репліки, щоб переконатися у правильності розуміння почуттів співрозмовника («Я подумав, що вас не дуже зацікавила моя ідея. Чи я правий?»);
- відмовитися від звинувачувальних повідомлень, які насправді є виразом інших почуттів, наприклад, образи, злості («Ти ніколи не проявляєш уваги», «Ти такий грубий»); приписування небажаних мотивів іншому («Тобі подобається принижувати людей»; «Ти завжди хочеш бути в центрі уваги»); наказів й розпоряджень («Припини сміятися»; «Не кажи занадто багато») та ін.

4. Використовуємо «Я – висловлювання». «Я – висловлювання» є запрошенням до відкритого обговорення можливих шляхів досягнення бажаних змін, толерантним вираженням емоційного стану. «Я–висловлювання» повідомляє іншій людині про ставлення до того, що відбувається, без звинувачень і вимог щось змінити.

5. Замінюємо шкідливі слова на корисні. Кожне слово, словесна конструкція, вимовлені психологом мають зцілювати людину. Якщо ж вони не виконують цієї функції, їх можна назвати «шкідливими». Це такі слова, як: все одно, повинен(а), як-небудь, напевно, не дуже, ніяк, ніколи, нічого собі (вдумайтеся в зміст цього виразу), нормально, погано, проблема, так собі та ін. Змінюючи фрази, – підвищуємо відповідальність за свої думки, почуття і поведінку.

БІЛА МАВПА

Думайте про те, що хочете мати,
а не про те, чого не хочете.

Мета: активізація учасників, налаштування на тему заняття.

Опис. Учасники встають і починають хаотично ходити. Тренер дає настанову: «Тільки не думайте про білу мавпу («чорного лебедя» та ін.). Хто подумає – плескає в долоні». Як правило, лунають бурхливі оплески.

Обговорення, зворотна комунікація

Що відбувається, коли забороняєте собі про щось думати? Як це можна пояснити?

Як доцільно будувати мовні конструкції, щоб досягнути бажаного? (Замість того, щоб «зациклюватися» на проблемі, думайте і шукайте вихід із ситуації, що склалася).

Інформація. У серця свої аргументи, яких не знає розум. (*Б. Паскаль*). Учені довели, що Б. Паскаль правий. Ми знаємо більше, ніж думаємо, що знаємо. Дослідження процесів переробки несвідомої інформації підтверджує, як мало ми знаємо про те, що відбувається в нашій голові. Наше мислення контролюється лише частково, більшість процесів відбувається автоматично (на несвідомому рівні). Підсвідомість людини має необмежені можливості, які можна розвинути і надати їм потрібного напряму. А метод досягнення цього настільки простий, що багато людей не вірять у його дієвість. Підсвідомість – це ніби невидима людина, в якої достатньо бажання і сили, щоб зробити все, про що її просять. Нею можна успішно управляти, просто розмовляючи і віддаючи накази.

Є дещо в нашому організмі, що відбувається, як у казці, за принципом Івана-дурника, якому варто лише сказати, лежачи на печі: «За щучим велінням, за моїм хотінням...», – і все відразу відбувається само по собі. Зверніть увагу на один нюанс: Іван все ж мусив вчинити одну дію, а саме – хотіти. Цей персонаж казки не просто знав чарівне слово, він ще й умів... хотіти. А хотіти по-справжньому – не так вже й просто, це ціле мистецтво. Хотіти по-справжньому – означає хотіти не лише свідомо, а й на рівні підсвідомості: створити для себе настанову, ніби запрограмувати свій організм на досягнення результату.

Підсвідомість починає працювати на вас, коли думки або слова повторюються, багаторазово уявляється образ бажаного.

Підсвідоме не сприймає частки «не». Тому вказівку «не думати» підсвідомість сприймає як наказ «думати». Будуючи словесні конструкції, важливо формулювати їх таким чином, щоб частка «не» траплялася якомога рідше. Наприклад, замість «я не хочу хворіти» – «я хочу бути здоровим»; замість «не хвилюйся» – «заспокойся».

ТЕХНІКА ЗВІЛЬНЕННЯ ВІД ЧАСТОК «НЕ»

Багато хто не знають, чого саме хочуть, проте точно знають, – чого не хочуть.

Техніка звільнення від часток «не» полягає у переформулюванні негативних тверджень у позитивні.

Крок 1. Увімкнути внутрішнього спостерігача за думками, емоціями, мовою, словами. Цей «внутрішній спостерігач» повинен бути уважним, неупередженим і об'єктивним.

Крок 2. Після кожного твердження з часткою «не», сказати собі «Стоп» і зупинитись.

Крок 3. Повторити всю фразу в переформульованому варіанті, без частки «не».

Учасникам пропонується у першій колонці скласти список того, чого б вони не хотіли мати у житті. Потім переформулювати негативні твердження у бажання і записати у другу колонку. Наприклад:

Не хочу...	**Хочу...**
хворіти	бути здоровою
мати низькооплачувану роботу	знайти високооплачувану роботу
бути бідним	бути забезпеченим
Інше	

Обговорення, зворотна комунікація. Попросіть учасників поділитися враженнями. Запитайте, чи не страх перешкоджає досягненню важливих для людини цілей та отриманню цікавих вражень. Страх має «великі очі». Часом боїмося навіть думати про те, чого хочемо.

Коментар. Краще мислити категоріями бажань, яскраво уявляючи результат, ніж страхів. Коли думаєте про те, чого не хочете, саме це й отримуєте. Тому думайте про те, чого насправді хочете. За допомогою цієї техніки мисленню задається позитивний напрям. При цьому вести боротьбу з негативними думками недоцільно, просто замінюйте їх на позитивні, уявляйте сприятливий результат. Це випробувана й ефективна техніка. Досліджено, що уява має тісний зв'язок із підсвідомим. А воно, ніби дитина, в нього не можна нічого відібрати, а тільки замінити. Спробуйте у дитини забрати іграшку, і вона

розплачеться. А якщо дасте натомість іншу, вона навіть не згадає про попередню. Коли слухаєте музику, яка не подобається, ви ж не примушуєте програвач змінити мелодію, ви просто змінюєте диск. Так само робіть з вашими думками.

Варто позбутися часток «не» і в запитаннях, які формулюємо. У запитаннях «Що вам не подобається?» або «Що вас не влаштовує?» концентруємо увагу на негативному, – тому, що не подобається, не влаштовує. Більш вдалими є такі: «Як ви собі це уявляєте?», «Що можна покращити?».

ТЕХНІКА «Я БОЮСЯ – Я ХОЧУ» [9]

Диво життя можна осягнути, якщо будемо готові до несподіванок.

Пауло Коельо

Ця техніка спрямована на звільнення від часток «не» разом з непотрібними страхами. Вона полягає в осмисленні того, чого саме ми боїмося – хочемо найбільше і заміні слова «боюся» на слово «хочу». Позитивний ефект цієї техніки в тому, що замість страхів з'являються бажання і сили для їх здійснення. Адже «хочу» – це підсвідомий поштовх до дій.

У кожної людини – своє «процентне співвідношення» страхів і бажань («я хочу» і «я боюся»). Іноді боїмося навіть думати про те, що хочемо. Страх має великі очі.

Коли «я хочу» виявляється сильніше, ніж «я боюся», переважає мотив досягнення. Така людина нерідко нехтує елементарною обережністю, ризикує, тому й опиняється в непрохідних джунглях, незважаючи на диких звірів та малярію; набиває свій будинок різноманітним майном, не боячись грабіжників. Для людини, у якої домінує «я боюся» над «я хочу», характерний мотив уникнення. Такі люди зазвичай обережні, консервативні, надійні і по можливості захищені від усіх небезпек. Вони не відкривають нових земель, не обзаводяться великою кількістю друзів, не ризикують. У людей обох типів є свої плюси і мінуси. Водночас, страхуючись через страхи від усіх можливих ризиків, можна залишитися без близьких людей, без прихильностей, без довіри, без пристрасті, без любові.

Інструкція. Намалюйте на аркуші паперу табличку з двома колонками під назвами «Страхи» і «Бажання». У першу колонку

запишіть всі страхи, що терзають душу. Після цього перефразуйте кожен страх у бажання і запишіть його у другу колонку. При цьому дотримуйтесь таких умов: формулюйте бажання у вигляді позитивних тверджень без частки «не»; уникайте словесних конструкцій на кшталт: «Я хочу, щоб він (вона, вони)...».

Поповніть цей список тим, що вам хотілося б зробити, але ви навіть не робите спроб, тому що боїтеся. Приклади наведені нижче

Страхи **«Я боюся...»**	**Бажання** **«Я хочу...»**
захворіти невиліковною хворобою стати жертвою злочину розпочати нову справу Інше_____	бути здоровим, чудово себе почувати бути захищеним досягнути позитивного результату Інше _____

Візьміть ножиці і розріжте цей аркуш навпіл – відокремте страхи від бажань. Піваркуша зі страхами можете знищити (зімніть, порвіть, викиньте, покладіть на блюдце і підпаліть, ...). Перечитуйте час від часу свої бажання, звільнені від страхів, закріпивши їх на видному місці.

МОВА ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ [11]

Більшість із нас так зайняті безцільною біганиною і постановкою мильної опери свого життя, що нічого не чують.

Луїза Хей

Мета: набуття умінь використовувати відповідальну мову.

Інформація. Особливості мови відповідальності. Психотерапевт Гей Хаустон вніс у мову удосконалення, що відображають принцип відповідальності за самого себе, і назвав її «мовою відповідальності». Мова відповідальності підкреслює, що ми є «автором» своїх переживань. Використовуючи мову відповідальності, вчимося розуміти, як ми намагаємося уникнути відповідальності і самі собі створюємо проблеми.

У цій мові є основні правила, перше з яких говорити про свої переживання, використовуючи слово «Я». Ось кілька прикладів.

Звикла мова	Мова відповідальності
Моя запальність часто доводить мене до біди	Я змушую себе / дозволяю собі гніватися; я доводжу себе до біди
Ти мене засмучуєш (сердиш, радуєш)	Я змушую себе / дозволяю собі засмучуватися (сердитися, радіти)
Мені в голову прийшла думка	Я подумав
Це мене дратує	Я змусив себе / дозволив собі роздратуватися
Ти мене заплутав	Я не зрозумів сенсу твоїх слів
Мені нема чого сказати	Я не знаю, як висловити свої думки
Це не має значення	Я не надаю цьому значення

Всі ці приклади демонструють, як за допомогою слів ми уникаємо відповідальності за свої почуття, думки і вчинки. Фраза «Моя запальність доводить мене до біди» передбачає, що «моя запальність» існує сама по собі, окремо від мене, і саме вона спричиняє неприємності. У вислові «Ти мене заплутав» мається на увазі, що хтось інший винен у тому, що я чогось не зрозумів. Використовуючи мову відповідальності зосереджуємося на внутрішніх переживаннях і справжніх спонуканнях.

Вправа «Не можу / не буду». Сформулюйте кілька фраз, що починаються з «Я не можу...»; потім повторіть їх, замінивши «не можу» на «не буду».

Змінюючи початок висловлювань, звертайте увагу на те, як воно сприймається. Чи справді йдеться про нездійсненні речі – чи вони здійсненні, але ви відмовляєтесь їх виконувати? Усвідомлюйте як власні можливості, так і право на відмову. Кожного разу, кажучи «не можу», ви маєте на увазі, що є якась зовнішня сила, яка вас зупиняє – якби не вона, ви б це зробили.

Вправа «Мені треба / я хочу». Сформулюйте кілька фраз, що починаються зі слів «Мені потрібно...». Потім повторіть їх, замінивши «Мені потрібно...» на «Я хочу...». Осмисліть кожне речення: вам дійсно необхідно те, про що ви говорите, або ви просто хочете цього, маючи можливість без нього обійтися?

Потреби – це рушійна сила життя, проте є різниця між тим, що вам необхідно (наприклад, повітря, їжа і вода), і тим, що вам просто хочеться, але зовсім не обов’язково. Тому правильніше

сказати, наприклад: «Я хочу, щоб ти залишився зі мною», а не «Тобі треба залишитися зі мною».

Вправа «Я повинен / я обираю». Як і в попередніх вправах, складіть речення, що починаються зі слів «Я повинен...». Потім замініть в них ці слова на «Я обираю чи надаю перевагу…».

Що ви відчували при цьому? Пам'ятайте, що у більшості випадків маєте право вибору, навіть, якщо доводиться обирати «з двох зол менше». Замість «Я повинен залишитися на цій роботі» буде правильніше сказати «Я вирішив залишитися на своїй роботі, тому що так я відчуваю себе впевненіше». Яка відповідальність приємніша: вимусова чи добровільна?

Коментар. В усіх твердженнях типу «я повинен...», «я не можу...», «мені треба...» або «я боюся...» мається на увазі, що у вас немає вибору. Насправді ж людина завжди вибирає.

Наполеон Бонапарт колись подарував людству чудовий вислів: «У моєму словнику слова «неможливо» не існує!» А ще він розкрив нам велику таємницю всього однією натхненною фразою: «Я досягнув успіху в усьому, за що брався, тому що я цього хотів. Я ніколи не вагався, і це дало мені перевагу над рештою частиною людства». Чудова філософія, чи не так?

Слова «Я повинен це зробити» знеохочують, заморожують здатність діяти, заперечують можливість бути відповідальними. Коли ж стверджуєте: «Було б чудово, якби я це зробив», – актуалізуються зовсім інші психічні структури (це прояв іншого ставлення до діяльності). У першому випадку людина діє, почуваючи себе приневоленою, чинить опір, у другому – усе навпаки.

Так само існують певні відмінності мотиваційного впливу таких мовних структур (висловів) «я не можу...» і «я не хочу...». «Я не можу...» утверджує нездатність людини, що вимовляє, бути відповідальною, сильною, відсутність вибору.

Варто відмовитися від вживання тих мовних одиниць, які знеохочують, та вдатися до тих висловів, які наснажують, додають впевненості та підтримують апетит до життя.

ТЕХНІКА «Я – ВИСЛОВЛЮВАННЯ»

Якщо вам щось не подобається
в інших, – це притаманно вам.

Один з способів уникнути відповідальності – це виправдати власну поведінку, звинувачуючи і критикуючи інших. Нерідко можна почути висловлювання на кшталт: «Ти мене дратуєш», «Ти мене ображаєш, коли так чиниш», «Ти мене заплутав», «Ти примушуєш мене сердитися кожен раз, коли ...» тощо. Так виглядає, що ніби інша людина управляє думками, почуттями, діями. Некоректно звинувачувати іншу людину в тому, що переживаєте. Відповідальність за власні емоції відображається у мові: «Я починаю злитися, коли чую такі слова», «Я навіть не знаю, що й сказати, настільки я розгублена».

Техніка «Я – висловлювання» передбачає опис ситуації чи конкретної поведінки і почуттів, які виникли, висловлення побажання щодо вирішення ситуації.

Орієнтовна схема «Я–висловлювання»:

– опис ситуації, що викликала напруження («Коли я бачу, що...», «Коли це відбувається...», «Коли я стикаюся з такою ситуацією...»);

– повідомлення про емоцію, що переживається («Я відчуваю...», «Я не знаю, що й сказати...»);

– висловлення прохання чи побажання щодо зміни ситуації («У мене до тебе прохання, щоб у майбутньому…», «Мені хотілося б…», «Я буду вдячний тобі, якщо...»).

Зазвичай, достатньо важко використовувати «Я–висловлювання» тоді, коли негативні емоції переповнюють. Водночас, для налагодження комунікації важливо спостерігати за тим, що насправді відбувається в ситуації. При чому спостерігати без осуду або оцінки, – просто констатувати слова та вчинки інших людей. Потім визначити свої емоцій й почуття у зв’язку з цим (біль, переляк, радість, здивування, роздратування, щось інше) і виразити спокійно.

Практика. Запропонуйте учасникам (індивідуально або в малих групах) перетворити запропоновані «Ти–повідомлення» в «Я–висловлювання», записуючи результати у праву колонку.

«Ти-повідомлення»	«Я-висловлювання»
Ти завжди мене перериваєш	
Ти завжди спізнюєшся	
Ти постійно залишаєш папери на моєму столі	
Ти постійно займаєш робочий телефон для вирішення особистих питань	
Ти ніколи не прибираєш за собою	
Ти завжди на мене кричиш	
Ти завжди повідомляєш про зміни в останню хвилину	
Ти ніколи не виконуєш свої обов'язки, я мушу все робити замість тебе	

Обговорення, зворотна комунікація

Які труднощі виникали під час виконання вправи?

Які переваги і недоліки застосування «Я-повідомлень» хотіли б відзначити?

Як використання «Я-повідомлень» може допомогти у саморегуляції емоцій?

Деколи можна почути від учасників тренінгу такі думки: «Якщо я говоритиму про почуття, мене неправильно зрозуміють», «Якщо говорити про свої переживання, співрозмовник зрозуміє мої слабкі місця» тощо. Відповіді на ці запитання варто обговорити з групою.

Коментар. Уміння розпізнати емоційний стан інших людей і прийняти той факт, що вони мають право навіть на негативні почуття, набути нелегко. Ступінь міцності стосунків залежить від того, наскільки співрозмовники уміють спілкуватися на рівні емоцій. Негативні емоції – це сигнали: щось не так у стосунках. Бажано проаналізувати, що відбувається, і поміркувати над тим, як поліпшити становище. Описувати свої почуття при обговоренні стосунків значно конструктивніше, ніж звинувачувати, засуджувати когось.

В опануванні техніками вербалізації доцільна поступовість. Переживаючи якусь емоцію або почуття, особливо сильні та неприємні, подумки фіксуйте факт наявності емоції, іден-

тифікуйте її, подумки називайте. Процес тренування легше розпочати з опису позитивних почуттів, наприклад: «Коли ви запропонували мені допомогу, я дійсно зрадів/ла». Після цього описувати негативні переживання, що пов'язані з довкіллям: «Сьогодні так похмуро, що у мене пригнічений настрій». Згодом можна перейти до складнішого, тобто опису негативних почуттів щодо дій інших людей, наприклад «Коли на мене підвищують голос, я ніяковію».

СЛОВНИК «ШКІДЛИВИХ СЛІВ І МОВНИХ ЗВИЧОК»

Даруйте собі, один одному добрі, радісні, життєстверджуючі слова!

Мета: акцентування уваги на важливості позбуття психологом від шкідливих слів і мовних звичок.

Розглянемо «шкідливі» слова і вирази, які найчастіше зустрічаються в мові. Під «шкідливими» словами будемо розуміти ті, які заважають людям вірити в себе, відчувати себе щасливими, будувати конструктивні стосунки, наповнювати своє життя радістю і перспективою.

Повинен, мушу. *Як часто обтяжуєте себе та інших словами «Я повинен», «Ти повинен», «Мені повинні»?* Слово «повинен» є одним з демотивуючих («Я повинен, мушу, зобов'язаний...», «Інші повинні…»). Думаючи, що ми повинні чи хтось мусить робити щось для нас, ускладнюємо ситуацію і заганяємо себе в стресовий стан. Безглуздо думати, що оточуючі люди (особливо близькі) повинні допомагати, бути більш уважними, частіше пробачати тощо. Інші не зобов'язані вести себе відповідно до наших очікувань. Тому й виникають розпечені емоції, коли ці нереалістичні бажання не задовольняються.

Краще замість слова «повинен» використовувати слова «можу», «хочу», «віддаю перевагу». *Чи є у вас обов'язки, які ви виконуєте охоче з особливим задоволенням?*

Також слід уникати категоричних заяв стосовно інших «Я вважаю, ви повинні», замінивши, наприклад, на «Я думаю, ви можете…».

Може бути. «Може бути, завтра сяду на дієту». Говорячи «може бути», уникаємо відповідальності; страхуємося від невдачі, залишаємо за собою свободу дій, посилаємо у мозок

сигнал про те, що у випадку інших пріоритетів, ніякої дії зроблено не буде. Аналогічна ситуація зі словом «спробую».

Спробую «Я спробую написати звіт». Неможливо досягнути бажаного, якщо ви тільки намагаєтеся спробувати щось зробити. Спроба означає «зробити це лише подумки без реальних дій». Неможливо намагатися і зробити одночасно. Є така загадка: «На листку сидять три жаби. Одна вирішила спробувати стрибнути. Скільки жаб залишиться на листку?». Відповідь – три, оскільки вирішити спробувати стрибнути не означає стрибнути. Вирішити і зробити – це дві різні дії.

Потрібно було б: «Мені потрібно було б більше піклуватися про своє здоров'я», «мені потрібно було б робити зарядку». Словосполучення «потрібно було б» підтверджує неспроможність. Вимовляючи слова «потрібно було б», «може бути» або «спробую», перешкоджаємо самі собі досягнути бажаного.

Завжди і ніколи. Ще класики кінематографа стверджували: «Ніколи не говори ніколи». І були праві. Для життя немає такого поняття, як «ніколи». У ньому все можливо. Тоді навіщо слово, яке обмежує потік життя? Вирази на кшталт «Мені ніколи не щастить», або «Завжди всі мене тільки використовують» викликають відчуття безнадійності та безпорадності.

Слова «завжди», «ніколи» є конфліктогенами, тобто можуть спричиняти конфліктну ситуацію. Речення, які починаються із займенника «ти», містять елементи звинувачення, викликають захисну реакцію, а найкращий захист – це є напад. Цього не станеться, якщо розповідати про власні реакції, почуття; обговорювати не особу, а факти; або просто замінити звинувачення проханням. Знайдіть різницю між фразами: «Чому ти не можеш прибрати за собою?» і «Будь-ласка, наведи порядок на столі»; «Ти завжди спізнюєшся» і «Щось трапилося, що спізнилася?». У першому випадку засуджується поведінка співрозмовника, у другому – пропонується спосіб вирішення неприємної ситуації, висловлюється стурбованість.

Але/і. Сформулюйте кілька висловлювань з сполучником «але» в середині речення. «Мені це подобається, але…». Як сприймається фраза, коли в середині речення використовуються сполучники «але»? Але заперечує першу частину речення, сприймається з опором з боку слухача Тепер повторіть

свої висловлювання, замінивши «але» на «і». Що змінилося? Сполучник «І» об'єднує першу і другу частини речення. Там, де можливо, замість але використовуйте і або водночас. Єдине, що обмежує можливості у завтрашньому дні, – це ті «але», які ви промовляєте сьогодні (*Л. Браун*).

«Якщо...». Починаючи думку зі слів «Якщо Вам сподобається...», «Якщо ви це зробите…», – припускаємо, що може не сподобатися; сумніваємося, чи людина це зробить. У цьому випадку краще використовувати слово «Коли» і майбутнє час. Наприклад: «Коли Ви переконаєтеся, що... ». «Коли ви це зробите, тоді…».

Чому? Слід уникати запитань, які починаються зі слова «чому», замінивши його питальними словами «Що?», «Як?» та ін. Звертаючись до людини із запитанням «Чому?», мимоволі «запрошуємо» її виправдовуватися, захищатися. А це не завжди приємно, занижує статус співрозмовника, може стати причиною непорозуміння. Такі запитання натякають на вину, помилкові дії, можуть погіршити стан клієнта.

Питання, що починаються зі слів «Що?», «Як?» більш конструктивні, дозволяють прояснити складну ситуацію, не викликаючи захисну реакцію.

Ні! Це не так. Починати фразу зі слова «ні», коли ви не погоджуєтеся зі співрозмовником — поганий тон. У таких ситуаціях зробіть паузу, щоб вирішити як поводитися далі. Іноді необхідно дати змогу співрозмовнику висловитися. Потім можна скористатися технікою приєднання до думки співрозмовника, або до окремих її елементів «Погодься і спростуй!». Погодьтеся з «правдою» співрозмовника, дайте можливість йому зрозуміти, що висловлена ним думка має сенс. Потім скажіть свою думку: «Ви маєте рацію і, водночас, було б добре врахувати той факт, що…». Важливо, щоб перша і друга частини погоджувального висловлювання були пов'язані за принципом «так, і …». Словесна конструкція «Так, але…» заперечує першу частину речення («Так, я з вами повністю погоджуюсь, але ви не праві»).

Проблема. У психологічному аспекті це слово є неблагополучним. Краще замість нього вживати слова «життєве завдання», «пікантна ситуація» тощо.

Коментар. Проста заміна деяких слів у лексиці створює комфорт у спілкуванні, налагоджує комунікацію, змінює на краще внутрішній стан, сприяє позитивним змінам клієнта.

ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ

1. Визначить, яка з реплік психолога сприяє взаємодії з клієнтом, а яка перешкоджає. Поясніть думку:

– Невже з Вами, дорослою людиною, це було вперше.
– Гадаю, що Ви погано орієнтуєтеся в конкретних фактах.
– Невже Вам тяжко згадати те, що було вчора?
– Так, я й сама це побачила, не потрібно зайвих слів, далі ...
– Розкажіть про це докладніше...
– Хто для Вас ця людина?
– Ви вірите мені?
– Не бачу нічого незвичайного у Ваших словах.
– Так, це вже давно було відомо ще Фрейду...
– Говоріть, говоріть, це піде Вам на користь.
– Я слухаю Вас уважно.
– Чи можна було б повести себе в тій ситуації інакше?
– Що Ви думаєте з цього приводу?
– Не мовчіть, говоріть хоч щось.
– Що Ви мали на увазі, коли ...
– Чи хотіли б Ви, щоб ми разом пошукали відповіді?
– Якими є Ваші очікування? Яких змін Ви бажаєте?

2. Проаналізуйте, яке з висловлювань на першому етапі інтерв'ю належить кваліфікованому, а яке некваліфікованому психологу:

– У мене дар розуміти людей, і це ніхто не заперечує.
– Я обов'язково допоможу Вам змінити себе.
– Давайте спробуємо подивитись Вашу ситуацію з іншого боку.
– Хто б міг подумати, що така красива і молода жінка буде думати про смерть.
– Ви серйозно ставитеся до всього, що з Вами відбувається?
– Ви можете розраховувати на мої професійні знання і досвід.
– Важко починати роботу при такому опорі з Вашого боку.

– Ви б себе пожаліли, чим скоріше скажете правду, тим легше знайдемо рішення.
– Гадаю, що з цим завданням ефективніше справиться мій колега.
– Я не бачу тут проблеми.
– Ви не повинні так сердитись!
– Просто не звертайте на це уваги.
– Тут немає причин хвилюватись.
– Те, що Ви сказали – неправда.
– Невже це так важко зробити?
– Ви багато говорили, але не зрозуміло, що Ви хотіли сказати.

Обговорення, зворотна комунікація

Як впливають репліки, запитання психолога на процес спілкування?

Які репліки спонукають зайняти захисну позицію?

Переформулюйте неконструктивні репліки на конструктивні

ШЕРІНГ. Усі присутні висловлюють свої почуття, думки, враження, побажання і пропозиції; розповідають, чого вони навчилися за час заняття, як планують застосувати набутий досвід.

Домашнє завдання.

1. Згадайте людину, з якою у вас зараз не складаються стосунки. Запишіть на папері або на диктофон все, що ви думаєте про ці взаємини. Будьте щирі і говорите так, ніби ви звертаєтеся до цієї людини. Потім перечитайте або прослухайте свій монолог і переведіть його на мову відповідальності, користуючись правилами, про які йшлося на занятті.

2. Складіть власний словник «шкідливих слів і фраз», які можуть перешкоджати успішній професійній діяльності. Запропонуйте способи позбавлення від них.

Заняття 9, 10

НЕВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ

Мета: усвідомлення важливості невербальної складової спілкування в професійній діяльності психолога (погляду, інтонації голосу, жестів, постави, ходи тощо), поглиблення розуміння процесу взаємодії на невербальному рівні, розширення експресивного і рухового репертуару, розвиток навичок соціальної перцепції.

Очікувані здобутки студентів: розвиток умінь інтерпретувати невербальну інформацію в процесі спілкування; розпізнавати та розуміти емоції інших людей за невербалікою, набуття досвіду проживання процесу взаємодії на невербальному рівні.

СТРУКТУРА ЗАНЯТТЯ

Зміст діяльності	***Час, хв.***
Вступне слово. Притча «Відстань»	
Перевірка домашнього завдання	
Основні норми взаємодії (актуалізація)	
Сподівання від заняття. «Пісочний годинник»	
Невербальне привітання	
Погляд	
Розпізнання емоцій за мовною інтонацією	
Розпізнання емоцій за мовою тіла і рухів	
Дотик	
Постава	
Хода	
Розкрий кулак	
Німе кіно. Історії про стосунки	
Танок точки контакту	
Сила емпатії. Як зрозуміти співрозмовника?	
Долоні. Віддзеркалення руху	
Коло довіри	
Шерінг	
Мотивуючий контроль	
Домашнє завдання	

ВСТУПНЕ СЛОВО. ПРИТЧА «ВІДСТАНЬ»

Одного разу учитель запитав у своїх учнів:

– Чому, коли люди сваряться, вони кричать?

– Тому, що втрачають спокій, – сказав один.

– Але навіщо ж кричати, якщо інша людина знаходитися з тобою поряд? – запитав учитель.

– Чи не можна з ним говорити тихо? Навіщо кричати, якщо ти розсерджений?

Учні пропонували свої відповіді, але жодна з них не влаштувала учителя.

Врешті-решт він пояснив:

– Коли люди невдоволені один одним і сваряться, їхні серця віддаляються. Для того, щоб скоротити цю відстань і почути один одного, їм доводиться кричати. Чим сильніше вони гніваються, тим голосніше кричать.

– А що відбувається, коли люди закохуються? Вони не кричать, навпаки, говорять тихо, бо їхні серця знаходяться дуже близько. А коли закохуються ще сильніше, що відбувається? – продовжував учитель. – Не говорять, а тільки перешіптуються і стають ще ближчими у своїй любові. Зрештою навіть перешіптування стає непотрібним. Вони тільки дивляться один на одного і усе розуміють без слів. Отже, коли сперечаєтеся, не дозволяйте вашим серцям віддалятися один від одного, не вимовляйте слів, які ще більше збільшують відстань між вами. Адже може прийти день, коли відстань стане така велика, що не знайдете зворотного шляху...

Про що ця притча?

Як ви розумієте вислів «Вони тільки дивляться один на одного і усе розуміють без слів»?

Спілкування між людьми, вираження емоцій відбувається не тільки на вербальному рівні (за допомогою слів), а й на невербальному через основні канали самовираження – міміка, погляд, жести, інтонація, тембр і гучність голосу, усмішка або її відсутність, постава, рухи й хода, рукостискання та обійми, дотик та інші дії партнерів під час спілкування.

Між вербальними і невербальними засобами спілкування існує своєрідний «розподіл» функцій: через вербальний канал передається словесна інформація, а через невербальний –

ставлення співрозмовників один до одного, до почутого, до того, що відбувається. Невербальна мова є глибокою, має силу налагоджувати і підтримувати добрі стосунки. Коли налагоджений стосунок на невербальному рівні, слова зайві, усі справи вирішуються легко. Це заняття присвячено вдосконаленню умінь розуміти невербальну мову і використовувати її для покращення комунікації.

НЕВЕРБАЛЬНЕ ПРИВІТАННЯ

Говоримо ми голосом, а розмовляємо всім тілом.

Публіций

Мета: формування навичок невербальної взаємодії.

Опис. Усі учасники стають у коло. Кожен показує жест привітання, інші його повторюють.

Коментар. Кожне слово, міміка, жест, інтонація, тембр і гучність голосу, дотик і дії партнерів несуть інформацію. Мова тіла інформативніша за мову слів. За дослідженнями А. Меграбіана, у спілкуванні 7% інформації передається за допомогою слів; 38% – звуковими засобами (включаючи тембр та інтонацію голосу, силу звуку), 55% – жестів. У зв'язку з цим не можна не погодитися із словами Публіция: «Говоримо ми голосом, а розмовляємо всім тілом». Невербальний контекст спілкування налічує більше семисот тисяч мімічних і жестових рухів рук і тіла.

ПОГЛЯД

Коли радість та інтерес зустрічаються, ми починаємо любити.

Л. Стюарт

Мета: активізація взаємодії учасників, підсилення групової єдності, розвиток навичок соціальної перцепції, усвідомлення важливості погляду в професійній діяльності психолога.

Опис

Варіант 1. Усі учасники стають у коло, опустивши голови вниз. За сигналом ведучого вони одночасно піднімають голови. Їх завдання – зустрітися з кимось поглядом. Та пара гравців, якій це вдалося, залишає коло.

Варіант 2. Відрізняється протилежним завданням – ні з ким не зустрітися поглядом.

Обговорення слід проводити у контексті важливості та ролі погляду в процесі комунікації.

Яку роль відіграє погляд у міжособистісній комунікації?

Про що повідомляє погляд співрозмовника?

Використовуючи досвід участі у вправі, поділіться міркуваннями на тему, як налагоджувати контакт очима із знайомими і незнайомими людьми?

Наскільки важливо психологу вміти «спілкуватися очима»?

Інформація. Спілкування та взаємодія починаються з погляду та налагодження зорового контакту. Через зорову модальність людина сприймає приблизно 80% інформації.

В особистих контактах люди дивляться один на одного не постійно, а в межах від 30 до 60% часу бесіди (згадайте дитячу гру «Хто кого перегляне, не моргнувши»).

Очі – найвиразніша частина обличчя, повідомляють про емоційний стан, ставлення до інших, до почутого. Очі називають «дзеркалом душі» тому, що вони прямо і відразу відбивають енергетичні процеси тіла. Хоча усе тіло людини може випромінювати спокій або занепокоєння, особливо інтенсивно це відбувається через очі. Коли людина енергетично заряджена, її очі сяють, а це хороша ознака здорового стану. Очі є вікнами всередину і назовні. Процес «очі в очі» – це міст між душами людей, відкриття таємниці незбагненного. Деколи очима висловлюємо те, що важко сказати словами: «робити великі очі», «стріляти очима», «їсти очима», «читати душу по очах», «сяяти очима», «мигати очима».

Готовність до спілкування – це контакт очима, усмішка, нахил голови й тулуба до співрозмовника. Контакт очима – це форма дотику, найпотужніший засіб взаєморозуміння. Він включає передачу почуттів на глибшому рівні, ніж словесний.

Деякі люди уникають контакту очима, можливо, приховують те, що можуть сказати їхні очі. Самотні люди намагаються менше дивитися в очі. Контакт очима – це профілактика самотності. Люди схильні довіряти більше тому, хто не уникає погляду. При цьому краще не просто дивитися в очі

співрозмовнику, а із зацікавленням. Вітальність, наповненість енергією, радістю зміцнює стосунки.

Запрошувати до спілкування самим лише поглядом важливо для побудови добрих стосунків. Окрім того, це вміння може стати у нагоді під час роботи із запереченнями, сумнівами. Аргументи будуть більш переконливими і легше сприйматимуться іншою стороною, якщо погляд при цьому буде теплим і запрошуватиме до співпраці. Коли зустрінете людину, яка вас критикуватиме, згадайте цю вправу, ваш стан і усміхніться.

РОЗПІЗНАННЯ ЕМОЦІЙ ЗА МОВНОЮ ІНТОНАЦІЄЮ

Найголовніше у спілкуванні – почути те, що не було висловлено.
П. Дракер

Мета: розвиток умінь інтерпретувати невербальну інформацію в процесі спілкування; визначення емоційного стану співрозмовника за інтонацією, розширення експресивного репертуару слухачів.

Опис. Потренуємося повідомляти емоційну інформацію через інтонацію.

І варіант. Студентам пропонується проекспериментувати: по колу сказати ту саму фразу чи слово з різною інтонацією та швидкістю, наприклад: «Алло», «Скільки можна тебе чекати?», «Сьогодні сонячний день», «Молодець». Можна запропонувати такі варіанти висловлення фрази: із задоволенням, радістю, гордістю, роздратуванням, злістю, захопленням, натхненням, сумом, страхом, байдужо, напористо, впевнено, оптимістично, песимістично, грайливо, сумніваючись, із почуттям вини, ніби ви втомлені, закохані, швидко – повільно, монотонно – енергійно, з паузами і без них.

ІІ варіант. Кожен студент отримує картку, на якій написана фраза, наприклад:

1. Радий вас бачити!
2. Спасибі за якісно виконану роботу.
3. Приходьте завтра.
4. Я захоплений/а!

5. Мені приємна ваша увага.
6. Було приємно з вами поговорити.
7. Дякую за комплімент.
8. Дуже вам вдячний.
9. Ціную вашу наполегливість.
10. Мені це дуже подобається.

Завдання в тому, щоб сказати одну й ту саму фразу, надаючи їй спочатку прямий, потім протилежний зміст за допомогою інтонації.

Обговорення, зворотна комунікація

Які емоції легше / важче передавати інтонацією голосу?

Які емоції легше / важче розпізнати за інтонацією голосу?

Чи є у вас власні спостереження щодо того, що означають різні інтонації?

В яких випадках довіряємо невербальним засобам спілкування (жестам, міміці, інтонації), а лише потім – змісту слів?

Як звукова інтонація, паузи, тембр впливають на співрозмовника / клієнта?

В яких ситуаціях спілкування з клієнтом можуть допомогти паузи?

Коментар. Будь-яку думку можна висловити з різною інтонацією. За допомогою голосу можна виражати найскладніші емоції – іронію, ласку, сарказм, боязнь, рішучість, прохання, страждання, захоплення тощо. Тон голосу дозволяє вловити емоції співрозмовника (гнів і печаль – легше, ревнощі й нервозність – складніше).

Швидкість мовлення відображає темп внутрішнього життя або сприйняття конкретної ситуації. Якщо говорити швидко, складається враження, що людина хвилюється або поспішає – це формує фон подальшої розмови. У стані емоційної напруги багато людей, висловлюючи власну точку зору, ледь підбирають слова, роблять більше пауз, відволікаються від основної думки, зосереджуються на деталях, що ускладнює розуміння.

Важливо вміти відображати темп мовлення клієнта. Тактика прискорення клієнта не дає добрих результатів. Уміле використання пауз допомагає керувати комунікативним процесом, дає змогу клієнтові подумати, висловитися, поставити запитання, ухвалити виважене рішення.

РОЗПІЗНАННЯ ЕМОЦІЙ ЗА МОВОЮ ТІЛА І РУХІВ

Немає нічого усередині, все, що усередині, – зовні.

Гете

Мета: розвиток умінь розпізнавати та розуміти емоції інших людей за невербальною інформацією; розширення експресивного репертуару слухачів.

Ресурси: набір карток, залежно від варіанту виконання вправи.

Опис. Хоча емоції й почуття пов'язані з внутрішніми процесами в організмі людини, вони мають зовнішні прояви: смуток зароджується всередині, зовні виражається сльозами; гнів може проявитись як крик; від злості людина може червоніти, тремтіти, кусати губи; радість та задоволення супроводжуються усмішкою.

І варіант. Кожному студенту пропонується вибрати картку, на якій записана назва емоції, та показати її за допомогою невербальних засобів. Наприклад, емоції або стан, які потрібно зобразити: злість, втома, сум, пихатість, нудьга, очікування, закоханість, оптимізм, натхнення, страх, радість, задоволення, самотність, песимізм, грайливість, сором'язливість, байдужість, надія тощо. Експресивні частини тіла для демонстрації емоцій: руки, коліна, ноги, спина, очі, обличчя, губи, брови, постава та ін. Для виконання цієї вправи можна скористатися словником емоцій, запропонувавши добровольцям самим вибрати слово-емоцію (не говорячи нікому, яке саме) і показати його. Завдання групи в тому, щоб вгадати, який емоційний стан демонструється.

Кожного разу після того, як стан названий, потрібно запитати у спостерігачів, за якими ознаками вони його визначили. Це дає можливість сформувати «банк» невербальних проявів емоцій і використовувати його у майбутньому. Сором'язливим студентам можна запропонувати показати емоцію, сидячи на стільці спиною до усіх.

ІІ варіант. Можна підготувати набір карток, на яких відзначені емоції й частини тіла, за допомогою яких ці емоції потрібно виразити, наприклад: сум – обличчя, радість – губи, гордість – спина, страх – ноги, смуток – руки та ін.

III варіант. Цікавим є ще один варіант цієї вправи, коли студенти витягують окремо дві картки, на одній з них – емоція, на другій – експресивна частина тіла, за допомогою якої її потрібно показати.

Обговорення, зворотна комунікація

Які труднощі виникали в процесі виконання вправи?

Які емоції найлегше розпізнати за невербальними виявами?

Чому деякі люди стримані в демонструванні своїх емоцій?

Якщо двоє посварилися, а лише один із них виглядає сердитим, чи означає це, що другий не сердиться?

Як люди приховують свої емоції та почуття?

Коментар. Невербальне спілкування є специфічною «мовою», за допомогою якої люди повідомляють те, що вони переживають, розкривають одне одному свої позиції і ставлення. Щойно ми розпізнавали емоційні стани інших, спостерігаючи за їхньою невербальною поведінкою. Ви побачили, що одне почуття можна виразити різними невербальними засобами. Наприклад, людина, яку переповнює гнів, може розмахувати руками, холодно мовчати, пильно дивитися та ін. Від щастя хтось сміється, а хтось – плаче. Відсутність зовнішнього прояву емоцій не означає, що людина їх не переживає, вона може приховувати їх, заганяти всередину. Деколи стримування демонстрації свого переживання допомагає легше перенести біль або інші неприємні емоції. З набуттям досвіду професійного спілкування стає доступнішою «розшифровка» емоційних станів інших людей.

Деякі люди без особливих зусиль можуть викликати в інших позитивні емоції, підтримувати гарний настрій, а інші – вносять у взаємини напругу, пробуджують негативні емоції, тривогу. Експресія позитивних емоцій покращує спілкування і продуктивність діяльності. У спілкуванні з клієнтами важливо використовувати такі невербальні засоби, які повідомлять їм про позитивну налаштованість і викликають позитивний відгук.

Важливими компонентами комунікації психолога з клієнтами, аудиторією є позиція тіла: відкрита чи закрита. У закритій позиції людина намагається віддалитися і нібито зайняти якомога менше місця в просторі. Ознаки закритої позиції:

«відкидання» корпусу назад, руки схрещені на грудях, обидві руки впираються в підборіддя, ноги схрещені, м'язи напружені тощо. Закриту позицію психолога в ролі тренера аудиторія сприймає переважно як недовіру, незгоду, протидію або критику з його боку.

Ознаки «відкритих» позицій: поворот корпусу і голови до співрозмовника, доброзичливий погляд в очі, розкриті долоні, розслаблені м'язи, вільно витягнуті ноги під час сидіння (тільки тіло при цьому не варто сильно відхиляти назад, бо така поза сприймається як зневажлива). Відкрита позиція повідомляє про симпатію до слухача, полегшує контакт, «пожвавлює» спілкування, свідчить про згоду, позитивну налаштованість, створює психологічний комфорт.

Для тренерів-початківців специфічною проблемою стає дискомфортне відчуття, немов руки «заважають» у відкритому просторі. Ніби легше тримати руки схрещеними на грудях, ніж просто опущеними вздовж тіла. Жест рук, схрещених на грудях, інтерпретується як захисна позиція: людина ніби закривається від довкілля, відгороджується від ситуації. За дослідженнями А. Піза, з аудиторією налагоджується продуктивний контакт і вона краще засвоює інформацію, якщо руки рухаються у горизонтальній площині, а долоні відкриті й спрямовані догори.

Можна запропонувати студентам переглянути (заздалегідь підготовлені викладачем) картинки з зображенням різних жестів, проаналізувати та вибрати серед них найкращі для спілкування з клієнтами [24; 27; 45].

Невербальний репертуар психолога є потужним інструментом впливу на клієнта або аудиторію, що діє на рівні підсвідомості. На відміну від слів, які люди здебільшого контролюють, мова тіла є спонтанною і більш правдивою, підробити її дуже важко.

Для психолога важливо спостерігати за власною мовою тіла, а також сприймати і розуміти невербаліку клієнта для покращення комунікації і якості професійної послуги.

Інформація для ведучого. Про невербальну мову емоцій

Емоції – внутрішні психічні суб'єктивні стани, що характеризуються специфічним для них яскравим тілесним виражен-

ням, яке проявляється в судинних реакціях, у змінах дихання і кровообігу (у зв'язку з цим у зблідненні або почервонінні особи), у своєрідній міміці та жестах, в інтонаційних особливостях мови тощо.

Зміна дихання при емоціях. Більшість емоцій пов'язані з посиленням м'язової діяльності та підвищенням голосу. При задоволенні спостерігається збільшення частоти, амплітуди дихання, при незадоволенні – зменшення; при збудженні – дихання стає частішим і глибоким; при напрузі – уповільненим і слабким; в стані тривоги – прискореним і слабким; при несподіваному здивуванні – миттєво стає частішим; страх різко уповільнює дихання. В процесі переживання емоцій також змінюється співвідношення між тривалістю вдиху і видиху.

Зміна кровообігу при емоціях. Ці зміни характеризуються частотою і силою пульсу, величиною кров'яного тиску, розширенням і звуженням кровоносних судин. У результаті цих змін прискорюється або сповільнюється кровообіг й відповідно спостерігається приплив крові до одних і відтік від інших органів та частин тіла. У спокійному стані частота пульсу складає 60–70 ударів за хвилину. При переляку, напруженому очікуванні (на старті), збудженні частота пульсу підвищується до 80–90 ударів, прискорюється кровообіг для кращого кровопостачання м'язів, мозку тощо.

Мімічні виразні рухи. Кожна емоція має також свої унікальні сигнали, які найбільш виразно проявляються на обличчі й у голосі. За допомогою міміки, т. т. координованих рухів очей, брів, губ, носа і т. д., людина виражає найскладніші різноманітні емоційні стани: опущені кутки рота виражають сум; підняті догори – задоволення; підняті брови – подив, здивування; оскал зубів – роздратування і гнів; підйом верхньої губи з характерним розширенням ніздрів носа – відраза; напівзакриті очі – байдужість; щільно стиснуті губи – рішучість та ін.

Цікава й корисна інформація про невербальні засоби спілкування висвітлена в літературі [24; 27; 45].

ДОТИК

Ті, хто нічого не потребують,
самі також нічого не дають.
Герберт Отто Гілле

Мета: набуття умінь використовувати дотик для передачі емоцій.

Опис. Виконується у парах. Один з пари загадує емоцію, і передає її іншому невербально: через дотик руки. Другий намагається відгадати, яка це емоція. Обмін ролями.

Обговорення, зворотна комунікація

Ваші враження?

Кому вдалося відгадати емоцію?

По яких ознаках ідентифікували емоцію?

Коментар. Те, що приховують вуста, повідомляють руки. Руки – найчутливіші інструменти енергетичної дії. Фотохудожник М. Наппельбаум згадував: «Мені доводилося зустрічати людей, у яких руки перебували в різкій дисгармонії з їх загальним виглядом. Однак при подальшому знайомстві виявлялося, що саме руки найправдивіше характеризують людину». Вони можуть бути м'якими, міцними, жорсткими, рішучими, байдужими або сповненими чуттєвості. Навіть те, як ви потискаєте руку партнерові, впливає на враження про вас. Вітаючись, вкладайте у рукостискання щиру радість.

ПОСТАВА

Тримайте спинку рівно завжди,
незалежно від обставин.

Мета: усвідомлення ролі постави,опанування прийомами фізичної релаксації.

Метод: тілесна вправа (за системою Ф. Александера).

Пригнічені емоції сковують і спотворюють тіло, поставу, ходу. Неусвідомлені, невиражені емоції ховаються в м'язах і пригноблюють людину. Особливо це стосується спини і шиї. М'язові затискання в ділянці шиї та плечей призводять до остеохондрозу. Від того, як тримаємо голову, залежить робота всього організму. Шия з'єднує два головних нервових центри: спинний і головний мозок. У людини, яка неправильно «несе»

голову, порушується обмін речовин головного мозку. Американський актор Ф. Александер розробив систему м'язових тренувань. Основою правильної постави є звільнення від шийних зажимів. Правильна постава – це правильне взаємне розташування всіх органів, правильна робота хребта.

Станьте прямо, руки вільно висять вздовж тулуба.

Уявіть, що до вашої голови прикріплена ниточка, за яку вас тягнуть догори.

Повільно витягуйте шию.

Потім починайте витягувати хребет.

Коли відчуєте, що хребет випрямився, станьте на носочки.

Формула гарної постави:

Тягніть голову догори.

Тримайте спинку рівно завжди, незалежно від обставин.

Розправте плечі. Нехай лопатки розлітаються вправо і вліво.

Розкрийте грудну клітку ніби парасолю.

Підтримуйте міцний контакт стопи із поверхнею землі.

Відчувайте тіло розслабленим.

І нехай подих допомагає тілу розкритися та досягти гармонії!

Коментар. Хода й постава (наприклад, енергійна, впевнена, пихата, ледача, боягузлива, підлабузницька хода, згорблена або пряма постава) впливають не лише на формування враження про людину, а й на її здоров'я. Стиль руху відображає емоційний стан, психологічні якості, ставлення до себе і довкілля.

Сформуйте в собі корисну звичку. Перед зустріччю з клієнтом або перед виходом до аудиторії робіть такі прості дії: потягніть голову догори, встановіть підборіддя паралельно до землі, випрямте спину, розправте плечі і граціозною ходою прямуйте до своїх клієнтів або слухачів.

ХОДА

Ніколи не опускайте голову. Тримайте її високо. Дивіться світові прямо в очі.

Х. Келлер

Мета: розвиток спостережливості, вміння визначати емоційний стан людини за її ходою; опанування деякими прийомами фізичної релаксації.

1. Хода і емоції. Учасники подумки вибирають емоцію, як почергово демонструють своєю ходою. Завдання аудиторії визначити цю емоцію. Для розминки можна попросити усіх продемонструвати такі варіанти ходи, як: впевнена, сором'язлива, агресивна, радісна, ображена.

2. Напружена – вільна хода. Просто походіть. У процесі ходіння максимально напружуйте почергово праву руку, ліву руку, усю верхню половину тіла, ліву ногу, праву ногу, обидві ноги, усю нижню половину тіла, поперек. Тепер походіть кілька секунд з напруженим тілом так, ніби ви заморожені або дерев'яні. Скиньте напругу. Завершіть вправу вільною ходою.

3. Корекція ходи. Вправа допомагає відчути і відпрацювати тілесні затиски. Виконується у парах. Один учасник показує ходу, а другий йде за ним й намагається її повторити. Другий учасник визначає особливості ходи, напруження або асиметричність тіла першого (одне плече вище за інше, ноги ставляться дуже широко або дуже близько тощо). Коли спостерігач готовий, зупиняє активного учасника і дає йому завдання змінити ходу, різко, до карикатури, посиливши напруження. Наприклад, підняти плече максимально високо і так походити, потім скинути напруження і пройтися, як зручно. Так само, за принципом «напружилися – скинули», можна проробити інші тілесні затиски. Вправа повторюється доти, доки у спостерігача не зникнуть останні «претензії», а активний учасник не відчує приплив сили, що безперешкодно «переливається» в тілі під час ходи.

РОЗКРИЙ КУЛАК [43]

Мета: усвідомлення важливості вербальної і невербальної складової спілкування, тактовності, толерантності у спілкуванні; дотримання психологічних кордонів особистості.

Опис. Ця вправа є простою, водночас, дозволяє дізнатися більше один одного, зробити багато відкриттів.

Учасники об'єднуються в пари, сідають поруч. Один з них стискає руку в кулак. Завдання другого – цей кулак розтиснути будь-яким прийнятним способом (словесний або фізичний вплив). Перший учасник реагує так, як хоче. Він сам вирішує, чи хоче чинити опір, як довго буде це робити і коли він поступиться партнеру. Після цього партнери міняються ролями.

Обговорення, зворотна комунікація.

Чи є серед вас такі, кому захотілося розкрити кулак і ви його розкрили?

Які дії партнера посприяли цьому? Що він сказав чи зробив?

Які слова / невербальні дії допомагають вмовити людину щось зробити?

Що блокує бажання зробити те, про що просять?

Які дії посилюють опір?

Які дії можна назвати тактовними / безтактними?

Яку роль відіграє довіра партнерів один до одного при виконанні цієї вправи?

Якщо б вам довелося ще раз робити цю вправу, що зробили би інакше?

Коментар. Дуже важко, майже неможливо, відчинити замкнені двері. Коли ж у вас є ключ від цих дверей, варто лише покрутити його – і двері відчиняться. Існує достатньо прийомів, щоб домовитися з іншою людиною. І все ж головним залишається бажання дійти згоди.

НІМЕ КІНО. ІСТОРІЇ ПРО СТОСУНКИ

Коли усвідомили, що зробили помилку, зробіть відразу кроки щодо її виправлення.

Лама. Д. Правила життя

Мета: поглиблення розуміння процесу взаємодії на невербальному рівні, розвиток емоційного самовираження (емоційної експресії) і творчої імпровізації.

Ресурси: заготовлені картки з написаними сценаріями розвитку стосунків.

Опис. *Що ж відбувається, коли одна людина спілкується і взаємодіє з іншою? Чи замислюєтеся ви про те, що робите під час спілкування? (стоїте, ходите, жестикулюєте...). Яку інформацію можемо отримати, читаючи жести співрозмовника?*

Стосунки – це ті нитки зв'язку, які об'єднують людей в єдине ціле. Спілкування відбувається на кількох рівнях: на рівні слів, душі і тіла. Невербальною поведінкою повідомляємо оточуючим інформацію про себе (впевнені у собі чи самооцінка опустилася нижче від нульового рівня), свій настрій: радісний або сумний; ставлення до співрозмовника, до змісту розмови. Невербальними характеристиками є одяг, погляд, міміка, усмішка або її відсутність, кивки головою, жести і дотики, постава, рухи й хода, особистий простір, рукостискання і обійми, оплески; характеристики голосу; швидкість дихання та інші.

Учасники об'єднуються в чотири малі групи по 2–5 людей. Ведучий, тримаючи у руках заготовлені картки з написаними сценаріями розвитку стосунків, пропонує кожній малій групі витягнути одну з них (сценарій тримається в таємниці).

Варіанти розвитку стосунків (написані на картках, у дужках наведений приклад початку сценки).

- «Протидія – конфлікт – віддалення – розрив стосунку – розставання» (мотузок між учасниками, які стоять навпроти один одного).
- «Сварка – вирішення конфлікту – примирення – розуміння – зміцнення стосунків» (будь-який предмет між учасниками, наприклад апельсин, через який вони сваряться).
- «Зустріч – знайомство (зародження стосунків) – розуміння і злагода – протидія – розчарування – віддалення» (Вітаються за руку).
- «Відчуження (дистанцюювання) – розрив (розставання) – повернення – відновлення стосунку» (Стоять на відстані , повернуті спинами один до одного).
- «Любов – ненависть – розрив – завершення – нове життя» (Тримаються за руки).

Завдання для кожної групи полягає в тому, щоб розіграти сценку за обраним варіантом розвитку стосунків. Сценка виконується невербально (без слів, тільки мовою тіла). Можна ви-

користовувати виразні рухи, шумові і голосові звуки, вокалізації, які й складуть природний «музичний» супровід цієї вправи.

Завдання для спостерігачів: спостерігаючи за невербальною поведінкою (відстань у процесі спілкування «близько – далеко», часто наближуються чи рідко; якість рухів: «різкі – плавні», «повільні – швидкі» тощо; жести, пози, погляд, інтонація; емоційний зв'язок «сильний – слабкий» тощо), визначити стадії розвитку стосунків. Результати спостереження записати.

Для активізації груп ведучий може навести приклади ситуацій для інсценізації. Партнер А хотів порадувати іншого (приготував його улюблену страву, купив квитки у театр тощо). У партнера Б був невдалий день на роботі. Окрім того, по дорозі додому він потрапив у корок і прийшов пізніше запланованого – роздратований, змучений після важкого дня і дороги додому. Сценка починається з того моменту, коли він підходить до дверей, а «А» чекає на нього – злий і ображений.

Після попередньої підготовки (10–15 хв.) кожна група по черзі демонструє свій сценарій. Обговорення та аналіз особливостей мови тіла на різних стадіях розвитку стосунків відбувається після кожної сценки. Ведучий допомагає учасникам визначити психологічні й тілесні еквіваленти стосунків: негативних і позитивних. Нижче наведений приклад узагальнення думок і результатів спостереження учасників.

Сценка 1 **«Протидія – конфлікт – віддалення – розрив стосунку – розставання»**

Стадія розвитку стосунків	**Мова тіла (відстань, жести, постава, погляд)**	**Емоції**
Протидія	Прямий погляд, впевнені рухи	Злість, впевненість. активність
Конфлікт	Відштовхуючі, різкі рухи, підсилена жестикуляція, вказування пальцем, рука на стегні	Незгода, зневага, готовність діяти, страх
Віддалення	Збільшення дистанції, відсторонення, уникнення погляду, мовчання	Образа, неприязнь, відсутність інтересу
Розрив стосунку	Відторгнення партнера	Байдужість, образа, пригнічення, сумніви
Розставання	Дистанціювання	Розчарування, пригнічення, біль, зневіра

Обговорення, зворотна комунікація (проводиться після кожної сценки).

Легко/важко виконувати ролі? Які труднощі? (Ведучий просить акторів вийти з ролей, розповісти про свої емоції).

Який варіант розвитку стосунків був продемонстрований? (Учасники називають стадії розвитку стосунків, які вони виокремили. Ведучий записує в першу колонку).

Що відбувалося у стосунках на невербальному рівні (на кожній стадії)?

Які емоції були продемонстровані у сценці? За якими тілесними еквівалентами ви це побачили? (ведучий записує у третю колонку).

Як виглядав розрив? Що спричинило розрив стосунків? Які наслідки розриву?

Що допомагає / перешкоджає побудові добрих стосунків?

Коментар. Стосунки не є стабільними. Вони змінюються у часі: можуть розвиватися, збагачуватися або погіршуватися, руйнуватися.

Є тілесні еквіваленти психологічних якостей та емоцій. У проблемних стосунках тіла людей говорять про їх страждання. Вони скуті, напружені, сутуляться або незграбно рухаються. Їхні обличчя здаються похмурими, сумними або можуть нічого не виражати, немов маски. Очі дивляться в підлогу, намагаються не бачити інших людей. Здається, що вони не тільки не бачать, а й не чують. Соматичні сигнали допомагають з'ясувати, що відбувається у стосунках: серце стискається, дихання змінюється, головний біль, мороз по шкірі тощо.

У радісних, емоційно-насичених стосунках мова тіла протилежна.

Психологічні якості стосунків.

Коли роз'єднані в стосунках: втрачаємо силу, відвертаємося (мені ці люди не потрібні), взагалі не хочемо стосунків, виникають почуття розгубленості, страху, невпевненості, меншовартості та ін.

Коли у позитивному зв'язку: отримуємо енергію, прагнемо емоційної близькості, більше мати дружніх стосунків, виникають почуття гідності, впевненості, самодостатності, підвищується самоповага.

Невербальна мова є глибокою, має силу будувати стосунки. Приблизно десять відсотків людей несприйнятливі до невербальних сигналів співрозмовника, що пояснюється відсутністю спостережливості, невмінням підтримувати зоровий контакт, невірним тлумаченням виразу обличчя співрозмовника. Важливо вчитися слухати і «говорити» невербальною мовою. Невербальне спілкування – тілесний ресурс для гармонійної взаємодії. Якість комунікації покращується, якщо грамотно застосовувати нюанси невербального спілкування. Коли встановлений стосунок на невербальному рівні, люди розуміють один одного з півслова, та й комунікативні завдання вирішуються легко й просто.

ТАНОК ТОЧКИ КОНТАКТУ

Вміння вибачати звільнює душу від страждань, ненависті і в ній з'являється простір для любові.

Мета: проживання історії взаємодії на невербальному рівні.

Ресурси: програвач, музика повільна.

Опис. Вправа виконується в парах. Музика – душевна, повільна, не надто знайома, негучна.

Партнери стають обличчям один до одного на відстані приблизно витягнутої руки і закривають очі. Ведучий проходить між парами і налагоджує контакт між ними через єдину точку – коли палець руки одного учасника самою крихітною своєю ділянкою доторкається пальця іншого.

Будьте дуже уважні до точки контакту. Вона володіє абсолютно унікальними властивостями, – належить одночасно вам обом. Все решта належить кожному з вас. Цілком природно припустити, що закони її існування виявляться особливими. У якийсь момент вона, можливо, захоче почати рух. Увага: ви не змушуєте її рухатися, а прямуєте за її бажанням! Для цього необхідно сконцентрувати свої відчуття на точці контакту. Як вона буде рухатися, не знає ніхто – в неї своє внутрішнє життя, як і у будь-якого справжнього контакту. Передбачити, скільки триватиме ваша взаємодія, неможливо – та й не потрібно. Справжня близькість живе стільки,

скільки їй судилося – не більше і не менше. Пам'ятайте, ні за яких умов ви не повинні розривати контакт і переставати відчувати цю точку. Не можете збільшувати площу контакту, розмовляти, відкривати очей. Нехай точка танцює, скільки їй заманеться. Постарайтеся відчути той момент, коли ваш контакт наблизиться до свого завершення. Не забувайте: переривання і завершення – абсолютно різні дії! Коли танець точки вашого контакту буде закінчено, і ви знайдете бажаний спосіб завершення контакту, можете відкривати очі.

Обговорення може стосуватися тем тривоги з приводу дотиків, страху боротьби, почуттів теплоти і близькості.

Які емоції переживали в процесі виконання вправи?

Як «бути в контакті» з іншою людиною?

Як завершувати взаємодію?

СИЛА ЕМПАТІЇ. ЯК ЗРОЗУМІТИ СПІВРОЗМОВНИКА?

Співпереживання – потік між мною та іншими, який з'єднує нас на рівні серця.

Маршалл Розенберг

Мета: ознайомлення з поняттями «емпатії», «ідентифікація»; усвідомлення важливості цих механізмів розуміння у взаєминах.

Ресурси: цифра 9 без крапки на аркуші А4.

Опис. Між двома студентами, що сидять один навпроти одного, поставити аркуш із цифрою 9 (6) без крапки і запитати кожного з них, яку цифру він бачить. Цифра одна, а відповіді дві. Хто правий? Поміняйтеся місцями.

Обговорення, зворотна комунікація

Що ви тепер бачите? Що відбулося?

Що допомагає зрозуміти співрозмовника, його думки, висловлювання, емоції? (знання ситуації, вміння стати на місце співрозмовника, увага і зацікавленість у ньому).

Чи спостерігаєте за тим , щоб бути в емоційному контакті зі співрозмовником?

Коментар. Поставити себе на місце співрозмовника, поглянути на ситуацію його очима, дозволяє краще зрозуміти його внутрішній світ, наміри, мотиви, потреби, думки й

почуття та досягти взаєморозуміння. Цей механізм розуміння в психології називається ідентифікацією (уподібнення себе до іншого).

Ідентифікація (лат. identicus – *тотожний*) – процес ототожнення (уподібнення) себе з іншим індивідом або групою, основою якого є емоційний зв'язок.

Не менш важливим механізмом розуміння взаємин, почуттів і психічних станів є емпатія.

Емпатія (грец. empathia – *співпереживання, співчуття*) – шанобливе розуміння (осягнення) переживань іншої людини.

Стосунки між людьми поліпшуються, коли ситуація іншої людини не стільки обмірковується, скільки відчувається. Бути емпатичним – це означає слухати серцем (без оцінки і судження), побачити ситуацію очима клієнта, бути чутливим до емоційного стану клієнта та його потреб; дати змогу йому виразити себе і відчути, що його зрозуміли.

Висловлення співрозмовнику розуміння його потреб, почуттів та точки зору, навіть, якщо вона відрізняється від вашої, полегшує стан душі, зменшує напругу, комунікативні бар'єри та налаштовує на діалог.

Приклади неемпатичної поведінки [33, с. 85–86]:

- Радити: «Я думаю, вам слід...»
- Говорити про себе: «Це ще нічого; а ось послухайте, що сталося зі мною».
- Повчати: «Це могло б стати чудовим уроком для вас, якщо б ви...».
- Втішати: «Це не ваша помилка; ви зробили все, що могли».
- Розповідати аналогічні випадки: «Це нагадує мені про ті часи...»
- Обривати на півслові: «Не варто сумувати. Все не так погано».
- Жаліти: «Ах, бідолаха...».
- Допитувати: «Коли це почалося?»
- Поправляти: «Все це не зовсім так».

Які способи підтримки інших людей використовуєте? Який спосіб підтримки з боку інших вам до вподоби? Що допомагає відчути полегшення у стресових ситуаціях?

ДОЛОНІ. ВІДДЗЕРКАЛЕННЯ РУХУ

Цінуйте кожну людину, навіть, якщо вона з'явилася на мить. Будьте уважнішими до тих, хто поряд.

Мета: усвідомлення важливості невербального контакту для побудови і підтримки стосунків; тренування умінь віддзеркалювати і синхронізувати рухи; розвиток імпровізації, творчості у русі.

Ресурси: програвач, повільна музика.

Опис. Порозуміння мовою тіла виражається в скороченні дистанції спілкування, а також у синхронізації рухів.

Вправа виконується в парах під повільну музику. Доторкаємося долонями («легкий контакт»). Одна людина копіює рухи іншої, ніби віддзеркалює. Рухи мають бути достатньо повільними, щоб встигати відчувати партнера. Продовжуємо вправу, вже тримаючи руки на невеликій відстані. Міняємося ролями.

Обговорення, зворотна комунікація. *Легко/важко повторювати руховий репертуар співрозмовника? Що для цього потрібно?* (бути присутнім, уважним).

Коментар. Віддзеркалюючи рух, ніби повідомляємо співрозмовнику мовою тіла «Я слухаю тебе», «Я підтримую тебе, розповідай далі», а це сприяє налагодженню та підтримці комунікативного контакту. Бути присутнім – означає бути уважним до тілесних проявів, висловлювань та переживань партнера. Не завжди легко приєднуватися до рухового репертуару партнера. З іншого боку, розширювати власний репертуар, експериментувати – це цікаво. Дорога до серця іншої людини є дорогою і до себе.

Техніка віддзеркалення (рухів, мови, почуттів) допомагає налагоджувати контакт, узгоджувати життєві ритми, надавати підтримку один одному та ін.

Віддзеркалення може здійснюватися.

1. Через мову тіла (поза, в якій ви сидите або стоїте, положення ніг, жестикуляція, положення голови, хода, вираз обличчя, дихання, дотик та ін.).
2. Через мову (тембр та силу голосу, темп мови, тон, використання професійних слів і виразів).

3. Через почуття (терпимість, зацікавленість, присутність, прояв поваги до емоцій та почуттів, рис характеру й досвіду співрозмовника).

Відображаючи почуття співрозмовника, висловлюємо розуміння його стану словами, наприклад: «У мене таке відчуття, що ви чимось схвильовані», «Мені здається, що ви трохи образилися ...». Краще висловлювати такі фрази як припущення, які починаються зі слів «Мені здається…», «Можливо, ви переживаєте…», оскільки не можемо точно знати почуття іншої людини. При відображенні почуттів акцент робиться не на змісті повідомлення, а на емоційному стані співрозмовника.

Деколи напруження у стосунках, взаємне роздратування виникають лише тому, що один робить все дуже швидко (рухається, говорить), а інший – занадто повільно. Використання прийому відображення у цій ситуації сприяє узгодженню життєвих ритмів партнерів, їх порозумінню.

Будучи дзеркалом, що відображає почуття співрозмовника, тим самим надаємо йому емоційну підтримку.

КОЛО ДОВІРИ

Довіра – це ризик. Довіряй і провіряй!!!

Мета: усвідомлення важливості довіри й підтримки для налагодження позитивної взаємодії й співпраці.

Опис. Станьмо якнайближче один до одного та утворімо щільне коло. За спинами візьміться за руки своїх сусідів через одного так, щоб ваші руки сплелися приблизно в районі поперекiв. Перевірте, чи міцно ви тримаєтесь. А тепер за моєю командою ви маєте відхилитися назад так, щоб вагу вашого тіла утримували сплетені руки ваших одногрупників. Через декілька секунд попросіть учасників повернутися у вертикальне положення і поділитися своїми враженнями.

Обговорення, зворотна комунікація

Які почувалися у колі, коли відхилися назад?
Яку роль відіграє довіра у процесі спілкування?
Наскільки ви довіряєте собі / іншим?
Які люди викликають у вас довіру? Кому ми довіряємо?

Коментар. Комунікація дає позитивні результати, коли є підтримка та довіра. Взаємна довіра складається поступово, її важко заслужити і легко втратити.

ШЕРІНГ. Усі присутні висловлюють свої почуття, думки, враження, побажання і пропозиції; розповідають, чого вони навчилися за час заняття, як планують застосувати набутий досвід.

МОТИВУЮЧИЙ КОНТРОЛЬ

1. Які з перелічених засобів спілкування є невербальними: інтонація, мова, вираз обличчя, рухи рук, слова, темп мовлення, зміст промови.

2. Яку роль у професійній діяльності психолога відіграють інтонація, темп мовлення, пауза?

3. Які жести сприяють налагодженню стосунків?

4. Як показати, що ви слухаєте співрозмовника?

5. Назвіть основні невербальні канали вираження емоцій?

6. Як невербально підтримувати співрозмовника?

7. Які відмінності між поняттями «емпатія» і «ідентифікація»?

8. У чому полягає техніка віддзеркалення? Які можливості її застосування у професійній діяльності?

Заняття 11

МИСТЕЦТВО ЕМОЦІЙНОЇ САМОРЕГУЛЯЦІЇ ПСИХОЛОГА

Мета заняття: розкрити зміст поняття «емоційна саморегуляція», надати інформацію про базові уміння емоційної саморегуляції; ознайомити зі сучасними техніками емоційної саморегуляції, відпрацювати їх у практичних вправах.

Очікувані здобутки студентів: опанування техніками й набуття умінь призупинення емоційної реакції, антистресово-

го дихання, заземлення, ідентифікації та самоаналізу емоцій, розрядки емоцій емоційного самоаналізу, зменшення інтенсивності переживань.

СТРУКТУРА ЗАНЯТТЯ

Зміст діяльності
Вступне слово. Притча «Мудрий самурай»
Перевірка домашнього завдання
Основні норми взаємодії (актуалізація)
Сподівання від заняття. «Пісочний годинник»
Словник емоцій
Заборона на емоції
Фантом
Базові уміння емоційної саморегуляції
Контроль імпульсивності
Визначення інтенсивності емоції. Вправа «Барометр»
Призупинення емоційної реакції
Ідентифікація та самоаналіз емоцій
Розрядка емоцій
Зменшення інтенсивності переживань
Шерінг
Мотивуючий контроль
Домашнє завдання

ВСТУПНЕ СЛОВО. ПРИТЧА «МУДРИЙ САМУРАЙ»

Одного разу, коли мудрий самурай проводив заняття зі своїми учнями, один із них почав ображати його прикрими словами. При цьому вчитель залишався незворушним і продовжував заняття. Наприкінці дня роздратований і втомлений кривдник забрався геть.

Учні, здивовані тим, що учитель мовчки вислухав стільки образ, запитали його:

– Чому ж ви не викликали його на бій? Невже злякалися поразки?

Мудрий самурай відповів:

– Якщо хтось підійде до вас із подарунком, і ви не приймете його, кому буде належати подарунок?

– Колишньому господарю, – відповів один із учнів.

– Те ж саме стосується заздрості, ненависті й лайок. До тих пір, поки не берете ці подарунки, вони належать тому, хто їх запропонував.

Про що ця притча? Чи вмієте ви не приймати подарунків, які вам не потрібні? Який висновок можна зробити з цієї притчі?

У такій ситуації, яку наведено у притчі, природнім є бажання відповісти кривднику грубістю на грубість, ніби віддзеркалити його емоції. Не секрет, що потрібна сила волі, мудрість, щоб зберегти не тільки врівноваженість, спокій, а й позитивне ставлення до людини, яка так себе поводить. Адже неконструктивний вияв негативних емоцій не приносить того, що ви хочете, а тільки те, чого не хочете.

Особливістю діяльності психолога є висока емоційна напруженість. У повсякденній праці психолог постійно стикається з необхідністю управляти емоціями і зберігати самовладання. Однак зовнішнє стримування емоцій, коли всередині відбувається бурхливий емоційний процес, не заспокоює, а, навпаки, підвищує емоційну напругу й може негативно позначатися на здоров'ї. Напружені ситуації практичної психологічної діяльності можуть спричинити «емоційне вигорання», – поступове емоційне стомлення, виснаження, спустошення, погіршення настрою і збільшення деструктивних емоцій (дратівливість, напруженість, гнів, цинізм, песимізм, апатія, депресія); негативне ставлення до клієнтів; негативне самосприйняття та психосоматичні хвороби. Термін було введено американським психіатром Х. Дж. Фрейденбергом у 1974 році для характеристики психологічного стану здорових людей, які інтенсивно взаємодіють з клієнтами в емоційно напруженій атмосфері. «Емоційне вигорання» виникає швидше у тих, хто більш емоційно стриманий.

Майбутньому психологу важливо навчитися управляти своїми емоціями, позбуватися емоційної напруженості, страху перед клієнтом чи аудиторією, зрощувати упевненість у собі

як спеціалісті. Об‘єктами емоційної саморегуляції є: емоційні реакції (гнів, страх, напруженість, роздратованість); емоційний стан, настрій (депресія, апатія, понижений настрій, засмучення) тощо.

На занятті поговоримо про емоційну саморегуляцію й волю, ознайомимося з базовими емоційними уміннями й техніками емоційної саморегуляції.

Опановувати техніки емоційної саморегуляції, вправлятися у виконанні антистресових вправ потрібно, перебуваючи в спокійному стані, щоб організм їх запам'ятав. Оскільки будь-яка техніка адаптується під конкретну ситуацію, тому творчо ставтеся до інформації, яку сьогодні почуєте. Навчитися застосовувати техніки, які розглядатимемо, в тих життєвих ситуаціях, коли емоції зашкалюють, буде вашим домашнім завданням.

СЛОВНИК ЕМОЦІЙ

Усвідомлення почуттів у їх розмаїтті не тільки збагачує життя, а й є першим кроком до управління ними.

Мета: актуалізація емоційного досвіду, збагачення студентів інформацією про почуття та емоції, ознайомлення з техніками управління емоціями.

Кожна мить життя є емоційно забарвленою. Емоції супроводжують нас на роботі/навчанні та вдома, при спілкуванні з друзями, знайомими і незнайомими, навіть приховані від сторонніх очей стосунки із собою. Емоції та почуття можна порівняти з палітрою художника, на якій є сотні різних кольорів і відтінків, з тією різницею, що все це різнобарв'я (розмаїття) кольорів передає внутрішній стан людини. У мові є достатньо слів, за допомогою яких можна висловити емоції і почуття. Наприклад, санскрит відомий тим, що містить понад дев'ятсот слів, які дозволяють описати емоційний стан не лише у тих ситуаціях, коли погано, а й тоді, коли добре. Багатьом людям важко підібрати «правильні слова», щоб повідомити іншим про свої переживання.

Опис. Попросіть студентів пригадати якомога більше слів, що вживаються для опису емоцій і почуттів. Якщо з'ясується,

що це нелегко, можна запропонувати певні ситуації, наприклад: «Що переживає людина, якій належить ухвалити дуже важливе рішення?», «Які емоції супроводжують конфлікт?», «Які емоції переживає людина, яку несправедливо покритикували?». Викладач акцентує увагу на емоціях і почуттях, які часто виникають під час спілкування, особистісних контактах, у професійній діяльності.

Результатом спільної роботи групи є укладання словника емоцій і почуттів, який відображатиме емоційний досвід групи. Нижче наведений приклад.

Емоції та почуття у спілкуванні

Інтерес, уважність, захопленість, натхнення, бадьорість, гнів, сердитість, роздратування, зухвалість, злість, обережність, сумніви, розгубленість, підозрілість, тривожність, страх, побоювання, сором'язливість, неприязнь, цинічність, жалість, зневага, ворожість, відвертість, самотність, щирість розчарування, чуйність, турботливість, доброта, підтримка, розуміння, любов, ненависть, заздрість, щастя, умиротворення, оптимізм, комфорт, вдячність, благополуччя, ревнощі, образа, співчуття, довіра, впевненість та ін.

Обговорення, зворотна комунікація. Зазвичай студенти називають більше негативних, ніж позитивних емоцій. Якщо так буде у вашій групі, запитайте про це.

Як пояснити той факт, що названо більше негативних, ніж позитивних емоцій і почуттів?

Які емоції наснажують людину? Які емоції позбавляють сил?

Що для вас більш характерно: пробачати чи накопичувати образу?

Які емоції сприяють позитивній взаємодії з довкіллям?

Коментар. Поповнюючи власний словник емоцій, – ми легше знаходимо шлях один до одного. Коли розпізнаємо і називаємо емоцію, певною мірою управляємо емоційним процесом *(К. Ізард)*.

ЗАБОРОНА НА ЕМОЦІЇ

Навчися жити серцем і дивитись очима любові – тоді станеш господарем своїх емоцій.

Мета: усвідомлення відповідальності за власні почуття, формування готовності до емоційної саморегуляції.

Ресурси: шарфи, хусточки (5 штук).

Опис. Попросіть зголоситися і вийти у центр кола одного добровольця. За допомогою хусток, шарфів «заблокуйте» йому послідовно всі канали сприйняття та передання інформації:

рот – щоб не сварився і не кричав (зав'яжіть хусточкою рот);

очі – щоб не бачили нічого недостойного, не виказували ненависть, гнів, невдоволення, щоб не плакали (пов'яжіть хусточку на очі);

вуха – щоб не чули нічого зайвого (затуліть шарфом вуха);

ноги – щоб не ходили в погані компанії, в непотрібні місця (перев'яжіть хусточкою ноги);

душу – щоб не страждала (пов'яжіть шарф на тулуб в ділянці серця).

Після завершення процедури запитайте слухачів: *«На що спроможна така людина? Чи може висловити свою думку? Спостерігати, бачити прекрасне? Творити, обіймати, висловлювати радість? Співчувати, радіти, довіряти? Йти по життю (можна легко підштовхнути)?»*.

Поступово звільняйте добровольця, супроводжуючи свої дії оптимістичними висловлюваннями. Наприклад: «Розв'яжемо очі, щоб могли бачити прекрасне і насолоджуватися ним» тощо.

Обговорення, зворотна комунікація.

Спочатку запитайте добровольця: *«Як ви себе зараз почуваєте? Що ви відчували впродовж виконання вправи?»*

Потім перейдіть до обговорення з усією групою.

Що робити з негативними емоціями?

Що нас очікує, коли стримуємо емоції, тобто забороняємо собі їх виказувати? (Невисловлені емоції породжують страх і руйнують душу).

Якщо пригнічувати емоції недоцільно, тоді як бути? (Емоції варто висловлювати і робити це в коректній формі).

Коментар. Люди не завжди знаходяться «в контакті» зі своїми емоціями й почуттями. Може тому вони й не висловлюють їх, а приховують, пригнічують або ігнорують. На запитання, як себе почуваєш, здебільшого, можна почути відповідь «добре», «нормально» або «погано». Вкрай рідко хтось скаже: «Я відчуваю задоволення» або «Я зараз відчуваю обурення». Деякі, особливо чоловіки, вважають, що говорити про емоції й почуття недоречно. Соціум диктує, що чоловікові протипоказані емоції страху, болю, образи, роздратування. Як наслідок, виникають проблеми: така людина виявляється «глухою», нечутливою до емоцій інших людей, а це унеможливлює побудову комфортних стосунків.

ФАНТОМ

Все змінюється, але ніщо не пропадає.

Овідій

Мета: усвідомлення тісного взаємозв'язку між думками, емоціями і тілесними проявами; підвищення рівня емоційного самоусвідомлення.

Ресурси: фліпчарт, аркуш зі схематичним зображенням людського тіла; олівці синього, червоного, жовтого та чорного кольорів.

Опис. Організм людини є своєрідним архівом всієї її життєвої історії. Він наділений мудрістю і пам'ятає почуття, переживання, важливі події, причому з моменту народження. Подумаємо над тим, де і як в тілі відкладаються емоції?

Ведучий пропонує учасникам по черзі підійти до аркуша паперу із схематичним зображенням силуету людського тіла і заштрихувати ділянки тіла на малюнку наступним чином: чорним кольором ті місця, які реагують на почуття страху (наприклад, холоне в шлунку – замальовуємо ділянку живота); синім кольором – місця, які реагують на смуток, жовтим – на радість, червоним – на злість.

Обговорення, зворотна комунікація.

Які думки виникають, коли дивитеся на створений нами малюнок?

Які ділянки тіла найбільше реагують на страх, смуток, злість, радість?

Що відбувається, якщо ці емоції повторюються часто?

Де знаходиться радість, і як вона впливає на організм? (Радість пронизує кожну клітинку, додає людині сил, наснаги, натхнення).

Коментар. Емоції, думки, тілесні процеси взаємопов'язані й постійно впливають один на одного. Виникнення думок, емоцій викликають зміни в тілі. Механізм простий: те, що людина думає про якусь подію, безпосередньо впливає на емоції, що переживає з цього приводу. Емоції знаходять відображення в тілесних реакціях. Тіло є ніби екраном, на який проектуються психологічні стани. Коли думаємо про хороше – автоматично розпрямляємося, тягнемося догори, якщо боїмося – напружуємося, стискаємося і почуваємося скутими, ніби замороженими.

Емоції активізують діяльність мозку. Ця активізація нервових клітин викликає в них електричні та хімічні імпульси, які передаються в органи й тканини, та впливають на їхні функції. Глибока пристрасть, ненависть, ревнощі, занепокоєння, спалахи роздратування реально роз'їдають душу, руйнують клітини тіла і призводять до хвороб серця, печінки, нирок, селезінки та шлунку. Клітини постійно «прислухаються» до думок і реагують на емоції. Іншими словами, міркування, переконання, настрій, емоції та почуття «втілюються» в організм людини. Це означає, що не можна з упевненістю відокремити біологію від психології. Спогад про неприємності, який є лише потоком думок, викликає ті ж руйнівні гормони, що і сама неприємна подія.

БАЗОВІ УМІННЯ ЕМОЦІЙНОЇ САМОРЕГУЛЯЦІЇ

Те, що ми постійно робимо, стає легшим, тому що відшліфовуються вміння.

Емерсон

Мета: інформування про емоційну саморегуляцію і уміння, якими потрібно володіти, щоб підтримувати стан емоційного благополуччя; набуття умінь управляти емоціями в різних ситуаціях і налагоджувати продуктивні стосунки.

Інформація для міні-лекції.

Емоційна саморегуляція – це свідоме вольове управління внутрішніми процесами своєї психіки, цілеспрямований вплив на емоційний стан задля його позитивних змін, що дозволяє дати «вихід почуттю» в необразливій для інших формі.

Регуляція емоцій передбачає наявність таких умінь.

Призупиняти емоційну реакцію: витримати паузу в момент, коли емоції переповнюють; стримувати «емоційний вибух», чинити опір нагальному бажанню вихлюпнути емоції, не дати можливості інтенсивним емоціям оволодіти собою.

Усвідомлювати емоції: спостерігати, ідентифікувати, аналізувати / осмислювати.

Спостерігати за перебігом емоцій (Що я переживаю в конкретний момент?), думок (Що я думаю в конкретний момент?), тілесних відчуттів (Які процеси відбуваються в тілі: напруження, скутість, біль тощо).

Ідентифікувати емоції, які переживаються в конкретний момент. Це означає: зафіксувати факт наявності переживання, розпізнати та знайти словесне вираження.

Аналізувати власні емоції, почуття; осмислювати причини їх виникнення.

Спрямовувати емоції на вирішення комунікативних завдань: свідомо використовувати енергію емоцій для опанування ситуації, покращання діяльності, на користь інших справ; конструктивно їх висловлювати і виражати невербально.

Розряджати емоції: вивільнювати небажані емоції конструктивними способами без вирішення ситуації, що їх викликала.

Зменшувати інтенсивність переживань, переключати увагу з внутрішнього світу на зовнішній і навпаки; концентрувати увагу на чомусь іншому.

Підтримувати стан емоційної рівноваги та викликати бажані емоції: підтримувати спосіб життя, що ґрунтується на релаксації; систематично позбуватися фізичного і психічного перенапруження; мотивувати і наснажувати себе; використовувати енергію емоцій для досягнення бажаного, задоволення потреб, продуктивного здійснення поточних завдань.

Позитивно налаштовуватися: виходити з дискомфортного стану та позитивно себе налаштовувати; підтримувати стан благополуччя незалежно від того, що відбувається усередині чи зовні.

Трансформувати емоції, звільнюватися від «емоційного осаду»: перетворювати негативні емоції в позитивні (чи нейтральні) через зміну ставлення до проблеми, до того, що трапилося або до емоціогенного об'єкта.

Усвідомлення емоцій, їх переживання, вираження та вивільнення, пов'язаної з ними енергії – це різні процеси, які впливають один на одного. Серцевиною емоційної саморегуляції є воля. Докладання вольових зусиль потрібно хоча б для того, щоб сказати собі «Стоп» і зупинитися, коли переповнюють емоції.

> ***Воля*** – це вміння контролювати власні дії, здатність змусити себе зробити те, чого в даний момент робити не хочеться, а необхідно, або, навпаки, утримати себе від певних дій заради більш віддаленого, стратегічного результату.

Цікаво, що розвинені вольові якості (самовладання, дисциплінованість тощо) розповсюджуються на всі життєві ситуації. Найкращою ілюстрацією до цього може послужити знаменитий «зефіровий тест», проведений ученими зі Стенфордського

університету. Цей тест полягав у тому, щоб якомога довше сидіти перед столом із солодощами, не торкаючись ні до чого. Незабаром були виявлені рекордсмени самовладання і, як не дивно, саме вони стали найбільш успішними підприємцями через кілька років.

Рекомендації. Оскільки на цьому занятті розглядається понад десяти технік емоційної саморегуляції, тому опрацювавши їх, пропонується записувати назви на фліпчарті. Це дасть змогу наприкінці заняття відновити в пам'яті зміст технік.

КОНТРОЛЬ ІМПУЛЬСИВНОСТІ

Головне – вчасно зупинитися!!!

Мета: звернення до досвіду групи стосовно питання управління інтенсивними емоціями та імпульсами.

Опис. Напевно, ви потрапляли в ситуації, коли, охоплені бурхливими емоціями, діяли імпульсивно. У критичних випадках емоції часто беруть управління «у свої руки», здійснюючи диктатуру над розумною поведінкою. Відомо, якщо людина охоплена сильною емоцією, її розумова діяльність гальмується, адже вона не може водночас думати й переживати сильну емоцію. Це стосується не тільки негативних, а й позитивних емоцій.

> ***Контроль імпульсивності*** – це здатність свідомо зупинити імпульсивну реакцію в емоціогенній ситуації; стримати агресивну поведінку; подумати, перш ніж діяти. Невміння стримувати імпульси загрожує вибуховими реакціями, через зроблене чи сказане згодом виникають почуття провини, сорому тощо.

Учасникам малих груп (по 4–5 осіб) пропонується написати на окремих стікерах якомога більше способів управління поведінкою у критичних ситуаціях, коли переповнюють емоції (з життєвого досвіду). Лідери груп презентують результати спільної роботи, наклеюють стікери на фліпчарт. Викладач структурує досвід групи, доповнює висловлені ідеї. Після обміну досвідом студенти діляться враженнями.

Обговорення, зворотна комунікація

Які з перерахованих способів управління собою, на ваш погляд, є найбільш прийнятними?

Про які варіанти поведінки в критичних ситуаціях почули вперше?

Хто вирішив спробувати поводитись по-іншому в критичних ситуаціях?

ВИЗНАЧЕННЯ ІНТЕНСИВНОСТІ ЕМОЦІЇ. ВПРАВА «БАРОМЕТР»

Звинувачує завжди той, хто почувається винним.

Мета: розвиток умінь спостерігати за емоціями та фіксувати їх інтенсивність.

Опис. Уміння спостерігати за власним емоційним станом («емоційною температурою»), його зміною, впливом власних емоцій на інших людей допомагає управляти собою та стосунками, налагоджувати їх та підтримувати.

Сконцентруйте увагу на внутрішньому стані, фізичному самопочутті (напруженість тіла, дихання, відчуття легкості/тяжкості, енергія). Подумки назвіть емоцію, яку переживаєте в цей момент. Тепер уявіть собі, що всередині вас знаходиться спеціальна шкала, схожа на барометр або термометр. Вона відображає інтенсивність вашої емоції: позитивної чи негативної. Подумайте, який «тиск» або «температуру» за десятибальною шкалою вона показує. Нуль означає повний спокій, а десять поділок – це максимальний ступінь прояву емоції, наприклад, ейфорія, паніка, гнів.

Якщо зафіксуєте позитивний стан, – ваша задоволеність тільки посилиться. При негативному стані проведіть емоційний самоаналіз. *Чого вам хочеться, чого не вистачає? Що заважає здійснити свої бажання?*

Важливо пам'ятати про «барометр» та відслідковувати свій стан у процесі спілкування, переговорів, конфліктної взаємодії. Чим вищий показник, тим менше поділок на шкалі залишається для усвідомленої роботи. Тому, якщо ви відчуваєте, що починаєте добиратися до межі, коли емоції переповнюють

і не дають тверезо думати, – зробіть паузу, почніть емоційний самоаналіз. Використовуйте «барометр», щоб залишатися спокійним, впевненим у собі і мудро управляти емоціями.

ПРИЗУПИНЕННЯ ЕМОЦІЙНОЇ РЕАКЦІЇ

Якщо ви сильно розсердилися на когось, почекайте 24 години, перш ніж відповісти.

Мета: ознайомлення з техніками призупинення емоційної реакції, відпрацювання деяких із них (на вибір ведучого).

Більшість помилок у житті трапляється саме через інтенсивні емоції, які, затьмаривши розум, спричиняють некоректну поведінку та небажані наслідки. Вибух злості, гніву, роздратування посилюють неприємності, дезорганізують і створюють непривабливий діловий імідж. Все ж таки для вирішення життєвих завдань потрібний здоровий глузд, а занурення в сильні емоції – це таки шкідлива звичка. Очевидно, якщо ви часто турбуєтеся, злоститеся, напружуєтеся, значить, ви практикуєтеся і вдосконалюєтеся в цьому, згодом це стає звичкою.

Виникає запитання, як вибиратися з торнадо емоцій? З великого – ніяк, тільки чекати, коли стихне буря. Якщо переживання хоча б трішки залишає місце для роздумів, тоді можна спробувати. Розглянемо деякі техніки.

Техніка «СТОП» використовується для призупинення емоційної реакції, витримки паузи в момент, коли емоції переповнюють; зменшення інтенсивності негативних переживань.

Призупиніть вольовим зусиллям емоційну реакцію і витримайте паузу. Якщо відчуваєте виникнення емоційного імпульсу, незалежно від того, що вам хотілося б сказати чи зробити у критичний момент, подумки впевнено вигукніть собі «Стоп» і зупиніться. Зробіть кілька глибоких вдихів і видихів, повільно порахуйте до десяти. Справа в тому, що емоційні процеси мозку випереджають раціональні на 6 секунд. Витримавши цей проміжок часу, даєте можливість розуму взяти управління емоціями «у свої руки». Окрім того повільна лічба зменшує напруження м’язів, а відповідно – інтенсивність негатив-

ної емоції. Дихання забезпечує приплив кисню в мозок, активізує функції мислення і тим самим допомагає опанувати себе.

Коли чуєте музику, яка вам не подобається, ви просто вимикаєте її або вмикаєте іншу. Так само вчиняйте з негативною емоцією або думкою.

Проскануйте власні думки. *Які думки викликають емоцію, наприклад, гніву? Яка незадоволена потреба за цією емоцією?Чи все, що спадає на думку, доречно висловлювати вголос саме зараз?* Перш ніж сказати щось іншим, скажіть спочатку це собі (*Луцій Анней Сенека*). Перед тим, як виливати свій гнів на когось, згадайте китайське прислів'я: «Вогонь, який роздмухуєте для свого ворога, обпікає більше вас, аніж його».

Профільтруйте отриману інформацію, подумавши над тим, що потрібно, а що не потрібно брати близько до серця. Можливо, варто щось пропустити повз вуха. І лише після цього шукайте розумніше рішення, ніж просто виговоритися і вихлюпнути свої емоції назовні. Утримання емоційного імпульсу не означає звільнення від емоції. Може залишитися емоційний осад і колись, у пікантний момент, «вирватися на волю». Тому, утримавши емоційний імпульс, бажано спокійно осмислити комунікативну ситуацію, причини гніву чи роздратування. Аналіз знижує енергію емоції.

Гнів – це результат переконання себе в тому, що інші люди є причиною страждань. Насправді дії інших людей можуть бути стимулом, а не причиною того, що ми переживаємо. У центрі будь-якого прояву гніву є якась незадоволена потреба. Тому гнів – це завжди сигнал про потребу в чомусь. Управління гнівом передбачає усвідомлення власних потреб, а не звинувачення інших людей у своїх негараздах. Цьому можна навчитися шляхом заміни фрази «Я злий, тому що вони ...» на «Я злий, тому що мені потрібно...».

Пригадайте негативні судження про інших людей і потім запитайте себе: «Коли я так думаю про людину, що я потребую і чого не отримую?» Згодом можна навчитися мислити категоріями власних незадоволених потреб, а не категоріями оціночних суджень інших людей.

Чотири кроки вираження гніву [33, с. 135]

1. Зупинитися, подихати.
2. Відзначити власні оцінювальні думки.
3. Увійти в контакт зі своїми потребами.
4. Висловити свої почуття й незадоволені потреби.

Поведінка в напруженій комунікативній ситуації. Загальні рекомендації.

– Подумки впевнено вигукніть собі «Стоп», зупиніться, незалежно від того, що вам хотілося б сказати чи зробити, витримайте паузу.
– Вибачившись, попросіть відкласти розмову на деякий час і вийдіть з приміщення (офісу). У напруженій ситуації не варто ухвалювати ніяких рішень, якщо обставини не потребують негайної реакції або дій.
– Змочіть чоло, скроні та руки холодною водою; повільно випийте склянку води, зосередившись на своїх відчуттях.
– Нормалізуйте дихання: повільно вдихніть повітря носом, на кілька секунд затримайте його, видихніть через рот.
– Знайдіть місце, де є можливість побути наодинці; озирніться навколо і, переводячи погляд з одного предмета на інший, описуйте подумки їх зовнішній вигляд.
– При можливості виконайте невелику зарядку протягом 1–2 хв.: потягніться у різні боки; поставте ноги на ширину плечей і під час видоху нахиліться, розслабивши шию і плечі так, щоб голова й руки вільно звисали до підлоги.

Антистресове дихання. Схвильовані люди дихають часто і поверхнево, у тривозі – ніби перестають дихати або дихають ледве чутно. Зазвичай вони набирають повні легені повітря і «забувають» його належно видихнути. Це спричиняє зменшення газообміну в легенях і приводить до дефіциту кисню в тканинах, що посилює хвилювання. При нестачі повітря процеси мислення погіршуються. Тому, коли переживаєте, потрібно передусім енергійно видихнути, а потім взяти під контроль ритм і глибину дихання. Спостереження за диханням і його нормалізація стабілізує емоційний стан людини.

1. «4–7–8». Ця техніка перешкоджає емоціям керувати розумом, відновлює стан самоконтролю, а страхи, паніка швидко минають. Випрямте спину, зробіть жест самоконтролю – за

спиною одна рука тримає за кисть другу. Цей жест означає у прямому й переносному значенні – взяти себе в руки. Розслабте м'язи тіла і зосередьте увагу на диханні: глибокий вдих грудною клітиною (1-2-3-**4**), затримка (1-2-3-4-5-6-**7**), видих (1-2-3-4-5-6-7-**8**).

Вже через 3–5 хвилин такого дихання помітите, що ви стали більш врівноваженими. Спокійне і ритмічне дихання повертає ясність думки, можливості вибору емоційно доцільних реакцій. Випрямлена спина і наповнення грудей повітрям не дає можливості тілу закритися і стиснутися під впливом негативних емоцій.

Випрямлена спина і наповнення грудей повітрям не дає можливості тілу закритися і стиснутися під впливом негативних емоцій.

2. Як тільки відчуваєте, що ситуація виходить з-під контролю, емоції нагромаджуються, починайте працювати над своїм диханням. Глибокий вдих животом, потім – вдих грудьми до максимуму, затримка дихання, видих. Вдих робиться через ніс, видих – через рот. П'яти-семи таких вдихів-видихів буде достатньо, щоб тамувати емоції та зосередитися на вирішенні завдання. При нападах гніву, люті чи роздратування допомагає різкий видих через рот.

3. Зосередьтеся на диханні, на вдиху зберіть свої пальці в кулак, проте неміцно. Далі сильно стисніть пальці в кулак приблизно на хвилину. Зауважте, що в такому положенні дихання поглиблюється і стає інтенсивнішим. Розтисніть пальці на деякий час і знову міцно стисніть. Повторіть цю вправу кілька разів до виникнення відчуття спокою і впевненості.

4. У цій вправі використовується різна психофізіологічна роль вдиху і видиху: вдих – збуджує, мобілізує, підсилює м'язову напругу, супроводжується відчуттям прохолоди; видих – заспокоює, розсіює негативні емоції, допомагає розслабленню м'язів, супроводжується відчуттям тепла.

Сидячи або стоячи розслабте м'язи тіла і зосередьте увагу на диханні.

1. На рахунок 1-2-3-4 робіть повільний глибокий вдих (при цьому живіт випинається вперед, а грудна клітина залишається нерухомою).

2. На наступні чотири рахунки затримайте дихання.
3. Потім зробіть плавний видих на рахунок 1-2-3-4-5-6.
4. Знову затримайте дихання перед наступним вдихом на рахунок 1-2-3-4.

Вже через 3–5 хвилин такого дихання помітите, що ви стали більш врівноваженими. Спокійне і ритмічне дихання повертає ясність думки, можливості вибору емоційно доцільних реакцій.

5. Для нормалізації емоційного стану можна використовувати дихання на рахунок під час ходи. Ритмічно дихати, збільшуючи кількість кроків і тривалість дихання, наприклад: зробити на один крок – вдих, на наступний – видих; потім зробити на два кроки вдих і видих – також на два кроки. Далі продовжувати збільшувати кількість кроків на вдих і видих до комфортної межі. Потім у зворотному порядку зменшувати кількість кроків для вдиху і видиху.

6. Видих із полегшенням – це чудова практика, яка при усвідомленому застосуванні дає швидкі результати. Буквально за одне дихання можна скинути ситуативне напруження. Вдихайте неспішно, заповніть себе повністю повітрям – а видих просто відпустіть, дозвольте йому вийти вільно, зі звуком полегшення. Під час вдиху відбувається розширення і розкриття, під час видиху – відпускання і розслаблення. Саме те, що й потрібно!

Заземлення. *Що відбувається в тілі, коли переживаєте страх?* У моменти сильних хвилювань ніби «земля пливе під ногами», коліна підкошуються, дихання змінюється, руки починають тремтіти, з'являється відчуття невпевненості, незахищеності, загрози й тривоги.

Для відновлення стану впевненості та самовладання необхідно відчути опору, фізичний контакт із поверхнею, на якій стоїте. У психології це називається відчути «зв'язок із землею» або «заземлення». Земля – це символ життя, а корені – стабільності. У психологічному сенсі «бути заземленим» означає бути в ситуації «тут і зараз», присутнім у своєму тілі, а також готовим гнучко реагувати на все, що відбувається. Відчуття фізичної опори додає впевненості, внутрішнього спокою і стабіль-

ності. Якщо у тривожній ситуації хоча б 15–20 секунд стійко і міцно постояти, зробити 3-5 глибоких вдихів – видихів, хвилювання послабшають. Заземлення допомагає людині швидко опам'ятатися в ситуації, коли переповнюють емоції, втрачається емоційна рівновага і самовладання. Особливо корисне заземлення в ситуаціях хвилювання, наприклад, перед публічними виступами (артистам на сцені, ораторам перед трибуною або спортсменам перед виходом на старт), а також для розслаблення і відновлення емоційної рівноваги.

Вправа на заземлення «Дерево». Станьте прямо, ноги поставте паралельно на ширину плечей. Спочатку в уяві намалюйте дерево: його стовбур, гілки, крони, міцні корені. Тепер уявіть собі ніби ви є деревом: стовбур – це ваше тіло, зі стоп росте міцне коріння, яке проникає глибоко в надра землі; через коріння живильні соки землі наповнюють вас цілющою силою. А тепер трішки похитніться. Відчуйте фізично потужну опору й підтримку землі, як цупко стоять ноги, і легко гнеться хребет. Коли людина заземлена, а хребет пластичний, тоді і її поведінка в різних ситуаціях більш гнучка і адаптивна.

«Дзеркало». Носіть із собою маленьке дзеркальце, щоб в моменти прояву негативних емоцій подивиться на себе. *Яке ваше обличчя в моменти гніву?* Ймовірно, на обличчі співрозмовника виникне також негативна емоція, адже стосунки ніби дзеркало, люди схильні віддзеркалювати емоції під час спілкування. Замість дзеркала можна використати власні долоні (вони завжди з вами!), уявивши, що вони мають дзеркальну поверхню. Щойно виникла негативна емоція – дивиться на долоню ніби в дзеркало. Це допоможе вам утриматися від прояву негативних емоцій. Усміхніться, тоді й співрозмовник відповість позитивними емоціями. Це як у казці про крихітку Єнота, який на прохання мами пішов до лісу за соковитою осокою. Його шлях пролягав через річку. Кожного разу, заглядаючи в річку, він бачив своє відображення. Крихітка Єнот прагнув налякати того, хто в річці, а той ставав ще страшнішим. Він корчив пику і бачив у відповідь страхітливе обличчя; показував палицю і отримував погрози палицею. Прийшовши додому, Єнот розповів про свої пригоди мамі, яка порадила йому

просто усміхнутися тому, хто в річці. І тоді відображення також усміхнулося!!! *Чи не нагадує вам це людські стосунки?*

Вміння сказати собі «Стоп», стримати себе від спалаху емоцій, призупинити емоційну реакцію і свідомо спрямувати імпульсивні спонукання в розумне русло, здатність міркувати і діяти вдумливо («Сім разів відміряй, а один раз відріж»), відповідати за себе і свої вчинки свідчать про високий рівень емоційної саморегуляції і самовладання. Вміння призупиняти емоційну реакцію є корисним у будь-якій діловий комунікативній ситуації. Витримайте паузу, перш ніж говорити чи діяти, висловлюйте думку тоді, коли це доречно.

Паузи корисні і в роботі. Зупиніться перед тим, як взятися за неї. Спочатку обміркуйте пріоритети на день і почніть з головного. Якщо відчуваєте втому від перенавантаження або перебуваєте у стані стресу, також зробіть паузу для релаксації і самовідновлення. Це позбавить вас від багатьох дрібних помилок.

Загалом корисно вміти свідомо зупинятися на кілька секунд перед тим, як щось зробити, сказати, відповісти, кудись побігти і поставити собі два запитання:

З якою метою я збираюся це зробити?

Заради кого/ чого я це роблю?

Друге запитання особливо корисне для тих, хто не вміє відмовляти.

Різні техніки і вправи допомагають тимчасово позбутися гніву та інших неприємних емоцій, водночас, вони не усувають початкову причину їх виникнення. Важливо розуміти, що ми не приречені неодмінно переживати негативні емоції в несприятливих ситуаціях. Із цим можна працювати, було б бажання змінити своє життя на краще.

ІДЕНТИФІКАЦІЯ ТА САМОАНАЛІЗ ЕМОЦІЙ

Усвідомлення вже само по собі цілюще!

Фрідріх Перлз

Мета: ознайомлення з техніками ідентифікації й самоаналізу емоцій, відпрацювання деяких із них (на вибір ведучого).

Управління емоцією починається з її ідентифікації. Коли розпізнаємо і називаємо емоцію, певною мірою управляємо

емоційним процесом (*К. Ізард*). Якщо ж не звертаємо увагу на емоції, а просто неусвідомлено діємо під їх впливом, важко досягнути бажаного результату. Очевидно, що не можна управляти тим, чого не помічаєш. Важливо визнавати емоції й дозволяти собі їх переживати, а не пригнічувати.

1. Техніки ідентифікації емоцій спрямовані на своєчасне розпізнання емоцій.

Першим рівнем ідентифікації є фіксація факту наявності переживання «Зараз я щось переживаю». Важливо навчитися вловлювати момент, коли ви тільки починаєте переживати емоцію, тобто до того, як щось сказати чи зробити.

Другим рівнем ідентифікації є визначення того, що саме переживаєте в конкретний момент і подумки назвати своє переживання («Зараз я переживаю радість»). Деколи людина розуміє, що вона щось переживає, а розпізнати та назвати емоцію їй важко або не вміє відрізнити думки від почуттів («Я відчуваю, що таки зроблю помилку»). Є почуття настільки глибокі або складні, що словами їх взагалі не передати, легше виразити невербальною мовою.

Не менш корисно бачити різницю між словами, які описують власні почуття та дії оточуючих. У твердженнях «Я відчуваю, що мене не розуміють або ігнорують» насправді наведена інтерпретація дій інших, а не власних емоцій.

Ідентифікація емоційного стану, визнання власних емоцій полегшує процес переживання.

Техніка ідентифікації емоцій за тілесними проявами, думками. Кожна емоція породжує унікальні відчуття в тілі, різні думки. Тому ідентифікувати емоції можна через думки і /або через тілесні відчуття (виступив піт, змінився ритм дихання та ін.), фізичні прояви (напружені кулаки, стиснуті зуби, ниючий голос, руки на стегнах, сповільнення або прискорення мови та ін.).

Викладач пропонує студентам назвати кілька емоцій і записує їх у першу колонку. У другій і третій колонках записує тілесні прояви та ймовірні думки, які відповідають перерахованим емоціям, з життєвого досвіду студентів.

Емоції	Тілесні прояви	Думки
Гнів	Руки на стегнах, серце калатає, прискорене дихання, виступає піт	
Лють	Стиснуті кулаки, холодний пильний погляд ніби зупинений, підвищений тон голосу	
Депресія	Постійна втома, ниючий голос	
Відчай	Опущені плечі та голова, згорбленість	
Тривожність	Неспокійні рухи, серцебиття, прискорене дихання	
Страх	Напружені м'язи, задерев'янілість	

Техніка ідентифікації емоцій за допомогою образів. Для відпрацювання цієї техніки викладач використовує заздалегідь підготовлені картки. З одного боку картки малюнок, який є метафорою певного емоційного стану, а з іншого – назва емоції, яка відповідає цьому малюнку (наприклад: крила – натхнення, риба у воді – впевненість тощо). Запропонувати студентам обрати картинку, яка відображає їхній емоційний стан, розповісти про це.

Для самоперевірки, відзначте номери тих тверджень, в яких виражені емоції.

1. Я відчуваю, що ви мене недооцінюєте / ігноруєте.
2. Я ніяковію, коли чую ці слова.
3. Я відчуваю, що мене неправильно зрозуміли.
4. Ця новина дала мені надію.
5. Мені не щастить.

2. Техніки самоаналізу емоцій спрямовані на їх осмислення: зосередження на моменті переживання; визначення причин виникнення емоцій і ймовірних наслідків від їх прояву; справжніх прагнень щодо вирішення ситуації. Техніка емоційного самоаналізу передбачає покроковий пошук відповідей на запитання такого типу:

1. Усвідомлення і визнання власних емоцій і почуттів. Що зі мною зараз відбувається? Що я роблю? Що я думаю? Які емоції я зараз переживаю? На що схожі ці почуття? Що я відчуваю в тілі у цей момент? Чи адекватні мої емоції цій ситуації? Чому я переживаю саме ці емоції? Які причини? Які мої потреби

незадоволені? Чого я хочу насправді? В яких інших життєвих ситуаціях я переживаю подібні почуття?

Для людини є природнім у деяких ситуаціях відчувати образу, гнів, роздратування, невдоволення, перебувати в поганому настрої тощо. Визнання будь-яких негативних почуттів («Так, я зараз це переживаю»), позбавляє їх сили впливу. В іншому випадку, придушення емоцій породжує внутрішні конфлікти і прагнення уникати ситуацій. Практикуючи чесне визнання власних емоцій, поступово досягаємо рівня, коли негативні емоції вже не виникають.

2. Розуміння «мови емоцій», тлумачення їхніх повідомлень. *Якщо ці емоції хочуть мені щось повідомити, то що це може бути? Яке повідомлення або послання несе кожна з емоцій?*

3. Енергія емоцій і почуттів. *Яка енергія кожної емоції* (за 10-бальною шкалою)? Для чого ця енергія? (Для активізації дій, зміни ситуації, заспокоєння, збереження безпеки, досягнення бажаного, проведення розмови. Для чого ще?) *До чого кожна з них мене спонукає? Як я використаю енергію власних емоцій? Якщо я не керуватиму власними емоціями, тоді якими будуть наслідки?*

4. Рішення про подальші дії. *Який спосіб відреагування у цій ситуації я обираю?* (бурхливо, спокійно, мудро, промовчати тощо). *Якими будуть подальші дії?*

5. Збагачення досвіду. *Чого навчила мене ця ситуація? Які нові цінності з'явилися в житті завдяки цій ситуації?*

Ще одна техніка емоційного самоаналізу (*Д. Рейнуотер*). Краще пізнати себе і домогтися позитивних змін допоможуть два простих і водночас магічних запитання.

Що відбувається зі мною в цей момент? А саме: Що я зараз роблю? Що почуваю? Про що думаю? Як дихаю?

Чого б мені хотілося в наступний момент? Чи хочу я продовжувати робити, думати, почувати, дихати так само? Що я хочу змінити?

Емоційний самоаналіз допомагає зменшити інтенсивність негативної емоції, частково звільнитися від неї. Не менш важливо, зрозумівши, що відбувається, змінити ситуацію на краще.

РОЗРЯДКА ЕМОЦІЙ

Люди, зазвичай, не розуміють, що в будь-який момент можуть викинути зі свого життя все, що завгодно. Миттєво.

Ден Міллман

Мета: ознайомлення з техніками розрядки емоцій, відпрацювання деяких з них (на вибір ведучого).

Деколи у житті ситуація складається так, що краще промовчати, почекати сприятливого моменту для розмови, недоречно озвучувати емоції. З іншого боку, невідреаговані (невисловлені, невиражені) емоції, емоційний осад спричиняють неприємні переживання, скутість у тілі, що негативно впливає на психологічний стан і здоров'я. Розрядка емоцій полягає у вивільненні небажаних емоцій без вирішення ситуації, що викликала їх.

Вивільнення невідреагованих емоцій через рухи: фізичну активність, корисні фізичні дії, спонтанний танець та ін.

Через рух можемо відреагувати емоції, які не були виражені словами з тих чи інших причин, навіть вивільнити надмірні емоції або глибокі почуття. Фізичні вправи забезпечують своєрідне розвантаження, адже при їх виконанні разом з калоріями «спалюються» й накопичені негативні емоції та переживання. Одним із способів вивільнення надмірних емоцій безпечним для інших шляхом, зниження їх інтенсивності є їхня розрядка через фізичне навантаження: у спортивних іграх або під час пробіжки, швидкої ходи та ін. Елементарні фізичні вправи на потягування й розтягування м'язів швидко знімають напруження в організмі, покращують самопочуття. Для гарантованого ефекту фізичні вправи повинні стати частиною щоденного розпорядку дня.

Для емоційної розрядки можна використовувати асиметричну гімнастику, яка ще й гармонізує ліву і праву півкулі головного мозку, пробуджує інтелектуальний потенціал. Виконання вправ під музику підсилює їх позитивний вплив.

Комплекс вправ асиметричної гімнастики

– Обертання витягнутих на боки рук: одна рука обертається за годинниковою стрілкою, друга – у протилежному напрямку.

– Обертання зігнутих у ліктях рук у протилежних напрямках.
– Колові рухи плечей у протилежних напрямках.
– Однією рукою описати перед корпусом коло, а іншою – вертикальну лінію. Повторити вправу, змінивши завдання для рук.
– Однією витягнутою рукою виконати обертання перед грудьми, іншою – окреслити рівнобічний трикутник.
– Повертати очі та складені докупи долоні (перед грудьми) у протилежні боки (очі вліво – долоні вправо і навпаки), поступово прискорюючи темп.

При усвідомленому ставленні до рухів можна навчитися впливати на психоемоційний стан через зміну ходи, пози, жестів. Наприклад, повільні рухи, повільна хода заспокоюють, а різкі, навпаки, – активізують. Значно посилює вплив рухів на емоційний стан образна уява. Здійснення простих рухів (штовхання, тиск, розмахування, струшування руками тощо), які імітують викид емоцій, із залученням уяви допомагає вивільнити емоції й відновити душевну рівновагу.

Емоції злості, гніву накопичуються в пальцях, м'язах плечей, рук. Тому деякі розряджають свої емоції, викручуючи сухий рушник, ламаючи олівці тощо. Доцільніше навчитися спрямовувати агресивну енергію на виконання корисної діяльності. Проста формула: «Кожен раз, коли я відчуваю наростання злості / роздратування, я відразу ж спрямовую цю енергію на … (наведення ладу на робочому столі, в документації тощо)» допоможе і від гніву позбутися, і добрі справи зробити. При цьому важливо уявити в деталях, як ви виконуєте цю діяльність, а енергія негативної емоції її посилює.

Екологічним способом розкриття, проживання, вивільнення і трансформації емоцій є спонтанний танець. Можна протанцьовувати будь-який стан душі: якщо боляче – біль, а коли закохані – любов. Танець дає можливість висловити те, що не можна передати словами. Коли А. Дункан попросили пояснити значення одного її танцю, вона відповіла: «Якби я могла сказати, що мала на увазі, не було б сенсу танцювати це».

Завдяки усвідомленому вираженню емоцій через рух ми краще пізнаємо їх природу, розвиваємо психологічну

здатність переживати власні емоції та краще розуміти інших людей.

Вивільнення невідреагованих емоцій засобами творчості. Будь–яка творчість (малювання, ліплення, вишивання та ін.) сприяє зняттю напруги, на цьому базується арт-терапія. Творча діяльність активізує праву півкулю, яка відповідає за емоції, що позитивно впливає на емоційний стан. Художники, поети, музиканти управляють емоціями та почуттями шляхом їх вивільнення у власних творах, витворах мистецтва.

Малюнок (фарбами, крейдою, олівцями, фломастерами). Відтворення емоції мовою малюнку допомагає позбутися від неприємних переживань, наприклад, тривоги, страху та ін. При цьому важливими є не вміння малювати, а здатність висловити свою емоцію в абстрактній формі, через колір і лінію. Правшам рекомендується малювати лівою рукою, а шульгам – навпаки.

1. Сядьте зручно. Увійдіть у той емоційний стан, який ви збираєтеся виразити. Уявіть собі, що ви переносите на папір ваш, наприклад, тривожний настрій, ніби матеріалізуючи його. Виберіть той колір, який найбільше відповідає вашому стану. Почніть малювати емоційний стан. Розслаблено малюйте лінії, кольорові плями, фігури. Дозвольте руці рухатися спонтанно, без свідомого контролю з вашого боку. Згодом можете відчути, як стан змінюється. Когось малювання заспокоює, може виникнути бажання поплакати, а, можливо, підступить гнів. Цей спосіб проживання емоцій дає можливість побути наодинці, в контакті зі своєю душею. Дозвольте цьому процесу відбуватися так, як хоче душа. Дозвольте їй виразити себе. Малюйте до того моменту, коли виникне бажання узяти інші кольори.
2. Тепер уявіть себе чарівником, візьміть яскравіші фарби, що асоціюються з почуттями радості, впевненості, свободи та ін., додайте нові елементи й кольори у ваш малюнок так, щоб він вам сподобався.

Подібне емоційне насичення дуже важливе. Його можна використовувати для позитивного самоналаштування.

Висловлювати свої емоції можна не тільки за допомогою фарб. Для цього ви можете використовувати пластилін, глину,

зробити колаж із вирізок у журналах, виразити свої почуття в танці. За можливістю підійдіть до цього процесу максимально творчо! Порівняйте свій стан до малювання і після за 10-бальною шкалою.

Мандала. Мандала – це малюнок у колі, який відображає внутрішній світ людини, її психологічний стан і глибинні переживання. Медитативне малювання мандал – це ритуал, який швидко й лагідно відновлює душевну рівновагу людини. Слов'яни використовували символ кола при створенні оберегів, талісманів. Вони вірили в чудодійну енергетику круглих форм.

Мандалу рекомендується малювати тоді, коли потрібно вирішити якесь життєве завдання або відновити й зміцнити гармонію в душі. Для створення мандали потрібні кругла тарілка, ватман, олівці або фарби. Спочатку відмалюйте коло, використавши тарілку, і поставте крапку в його центрі. Починаючи від центру, поступово заповнюйте простір до лінії кола, малюючи усе, що хочеться: геометричні фігури, будь-які зображення, лінії або просто штрихування. Кольори вибирайте за бажанням. Малювання мандали – це творчість, прояв фантазії, що дозволяє вихлюпнути емоції без шкоди для здоров'я і настрою близьких людей. Згодом можна створити власні мандали «Спокою», «Впевненості», «Благополуччя», «Радості» тощо.

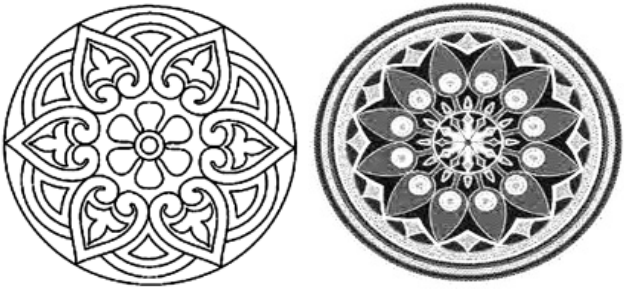

Рис. 6. Мандали

Вивільнення емоцій через сміх, плач, крик. ***Сміх*** – один із доступніших способів поліпшення емоційного стану, звільнення від м'язових напружень. Навіть з'явився новий напрям управління емоційними станами – гелотологія (від грец.

gelos – *сміх*). Французький лікар Г. Рубінштейн обґрунтував біологічну природу корисності сміху. Він викликає достатньо глибокий струс всього організму, що призводить до розслаблення м'язів. Під час сміху поглиблюється дихання, легені поглинають втричі більше повітря, а кров збагачується киснем, поліпшується її циркуляція, нормалізується робота серця та знижується артеріальний тиск. Мозкова діяльність відразу після того, як людина від душі посміється, суттєво зростає. Сміх стимулює виробництво гормонів ендорфінів, які викликають почуття радості, зміцнюють імунну систему; знижує концентрацію гормону стресу – адреналіну, що послаблює нервово-емоційне напруження. Певна «доза» сміху є корисною. Аналогічний механізм впливу мають танці.

Бубоніння – навмисне, кількаразове проговорення свого невдоволення та роздратування. У такий спосіб людина позбувається накопичених негативних емоцій. Однак потрібно «правильно бубоніти» – емоційно, з душею, обмежений проміжок часу. Через кілька хвилин бубоніння впевнено сказати собі: «Ну все, досить, набубонівся» та повернутися до роботи з усмішкою на обличчі.

Зцілюючий плач. Іноді можна й поплакати! Плач, ридання допомагають пережити горе, позбутися печалі. 15 хв. такого плачу вистачає, щоб розрядити надмірне напруження.

Цілющий крик. Крик – це інстинктивна реакція організму, прагнення звільнитися від згубної енергії гніву. Більшість людей, які не звикли стримувати себе від крику, роблять жахливу помилку, – вони не просто кричать, а кричать на інших людей. Крик (гучний, розкутий, вільний, звучний, в повний голос) стає цілющим і не шкодить людям, якщо його виражати наодинці. Навіть, якщо в момент виникнення емоції вам не вдалося усамітнитися, щоб відразу ж звільнитися від згубних енергій гніву або страху, – це не біда. Можете це зробити у будь-який час, коли опинитеся наодинці. Потрібно пригадати обставини, коли гнівалися або боялись, оживити в собі ці почуття, знову сколихнути їх та викричати, щоб вони не встигли почати руйнівну роботу в тілі. Крик можна замінити голосним співом.

Шукайте свій спосіб емоційної розрядки й релаксації. Для одних це може бути спорт, для інших – танці, малювання, в'язання, похід у салон краси, лазню, масаж або просто прийняття ванни з ароматичними оліями. Та що завгодно, головне, щоб вам від цього ставало спокійніше й комфортніше.

Це цікаво!!! Історичний факт – адмірал Нельсон під час регулярних нападів гніву топтав свій берет. У багатьох західних підприємствах є так звані «дошки емоцій», де прийнято писати все. В Японії в організаціях встановлюють гумові манекени босів для виплеску емоцій на практиці. Користуються попитом роботи, які виконують функції «цапа відбувайла». У присутності людини, яка бурхливо виражає свій гнів, такий робот принижено кланяється і просить вибачення. Ці методи прості, ефективні, а головне безпечні.

ЗМЕНШЕННЯ ІНТЕНСИВНОСТІ ПЕРЕЖИВАНЬ

Навчися радіти.
Сенека

Мета: ознайомлення з техніками зменшення інтенсивності переживань, методами психофізіологічної саморегуляції, відпрацювання деяких із них (на вибір ведучого).

У природі негативні почуття не тривають довго, якщо не надавати їм особливої значущості, яка примушує страждати. Та й позитивні почуття швидко зникають, якщо про них забути.

Є деякі закономірності, що стосуються емоцій [13, с. 140–143].

Зменшення інтенсивності емоцій. Почуття і емоції (як позитивні, так і негативні) втрачають яскравість під впливом постійно діючих подразників тривалий час (будь-яка пісня набридає, якщо її постійно слухати; часто повторюваний жарт вже не викликає сміх); інтенсивність однієї емоції може змінитися під впливом. Навіть страх може відступити під впливом, наприклад, злості емоції. Якщо в ситуації, яка лякає, викликати у себе злість (на себе, ситуацію або людей, які спровокували страх) – інтенсивність цієї емоції знизиться. Можна уявити людину, якої побоюєтесь, в незграбній позі або смішному одязі. Той, хто смішний, не може бути страшним.

Перенесення емоцій. Емоції, які людина відчуває щодо одного об'єкту, можуть переноситися на інші подібні об'єкти.

Взаємодія. Емоції, що виникають у комунікативних ситуаціях, взаємодіють між собою. Наприклад, розчарування від неетичного вчинку однієї особи посилюється, якщо воно протиставляється благородного вчинку іншої особи у тій же ситуації.

Накопичення. Емоції, що систематично повторюються у стосунках з людиною, – накопичуються. Таким чином може зміцнюватися доброта, любов, повага, вдячність або, навпаки.

Заміщення. Невдача в одній сфері може компенсуватися успіхом в іншій.

Переключення. Емоції, що незадоволені щодо одного об'єкта, можуть переноситися на інші (всім знайоме явище «відшкодування зла на слабкому»).

Для зменшення інтенсивності переживань можна застосовувати різні психологічні техніки та методи психофізіологічної саморегуляції.

Техніка відтермінування емоційної реакції «Буду хвилюватися завтра». Важко вирішити складну життєву ситуацію, коли тебе переповнюють емоції. Краще спочатку заспокоїтися, відновити внутрішню рівновагу. Відтермінування емоційної реакції або переключення уваги на щось інше послаблює інтенсивність переживань. Згадайте, як чинила Скарлет О'Хара, героїня роману «Віднесені вітром». Зазвичай вона говорила: «Я не буду хвилюватися сьогодні. Буду хвилюватися з цього приводу завтра». Таким чином, відкладаючи емоційну реакцію, вона зберігала душевний спокій та успішно долала перешкоди, незважаючи на війну, пожежу, хвороби та нерозділене кохання. У деяких ситуаціях переключення уваги на щось інше є виправданим і доцільним. Це може допомогти людині пережити негативну емоцію і заспокоїтися.

Техніка зменшення інтенсивності негативних емоцій «Мінус – плюс». Зазвичай у кожної людини у важких ситуаціях з'являється зайва напруга в одних і тих же групах м'язів. Так, під час суперечки (як правило, з підвищенням голосу) часто виникає відчуття напруги передньої частини шиї, переважно

в ділянці гортані, мімічних м'язах, може виникати напруження в ділянці живота, грудей, кистях рук і в інших місцях. Тому в такі моменти люди здійснюють зайві рухи: морщать чоло, підтискають губи, «грають» щелепами, стискають кулаки, ламають пальці, мнуть, рвуть, крутять щось.

1. Відчувши, що вас сповнюють бурхливі емоції, «увімкніть внутрішнього спостерігача», зосередьтеся на тілесних відчуттях, м'язових реакціях (наприклад, кулаки стиснулися, плечі піднялися, лікті притиснулися до тулуба та ін.).
2. Зробіть ці відчуття ще сильнішими, тобто стисніть кулаки міцніше або підніміть плечі вище, сильніше притисніть лікті до тулуба.
3. Зробіть досить різкий видих, розслабте усі м'язи.
4. Прийміть якусь іншу позу: Відкритості чи Спокою – і прислухайтеся до свого тіла, відчуйте зміни у внутрішньому стані. Позбавляючись м'язового напруження, викликаного негативними емоціями, послаблюємо їх силу. Впливаючи на фізичний стан (розтиснувши кулаки або уповільнивши темп мовлення), тим самим змінюємо емоції, скажімо, злість на спокій.

Цю техніку можна застосовувати для зменшення інтенсивності емоцій за таких відповідальних ситуацій, як іспит, ділова зустріч, співбесіда тощо. «Стирайте мінус – малюйте плюс» заздалегідь.

Техніка швидкого відпускання негативної ситуації. Деколи важливо швидко відпустити негативну ситуацію, поки вона не перетворилася в масштабну проблему. У розслабленому стані пригадайте цю ситуацію. Уявіть, що ви міцно тримаєте її обома руками, при цьому сильно стисніть пальці в кулак, максимально напружуючи м'язи. Запитайте себе: «А чому я вчепився/лася в це? Навіщо мені треба витрачати стільки енергії на ці переживання?». Коли таке напруження стане невиносним, і вирішите відпустити ситуацію, зробіть гучний видих і розслабте руки. Спостерігайте, як з вашим розслабленням ситуація ніби розчиняється в повітрі. Побудьте у стані звільнення, полегшення і дивовижного спокою деякий час, запам'ятайте цей стан.

Методи психофізіологічної саморегуляції. Практикуючи ту чи іншу техніку, – заглиблюємося в роботу з нашою свідомістю, думками й забуваємо про тіло. При психічному навантаженні, стресі напружуються м'язи в різних частинах тіла. Правильне і зворотне твердження: зниження м'язових напружень змінює емоційний стан. Безпосередня робота з тілом, розслаблення м'язів заспокоює та зменшує інтенсивність негативних емоцій. Любіть своє тіло, і воно відповість Вам взаємністю *(В. Райх)*.

У психологічних джерелах описано різні методи психофізіологічної саморегуляції, серед яких: м'язове розслаблення (прогресивна релаксація), аутотренінг, медитація, самомасаж, масаж рефлекторних зон, які відповідальні за відчуття нервозності (точки на скронях і на середині долонь), дихальна саморегуляція та ін. [36; 18].

У стресових життєвих ситуаціях краще управляють собою ті, хто володіє методами психофізіологічної саморегуляції та релаксації.

ШЕРІНГ. Усі присутні висловлюють свої почуття, думки, враження, побажання і пропозиції; розповідають, чого вони навчилися за час заняття, як планують застосувати набутий досвід.

МОТИВУЮЧИЙ КОНТРОЛЬ

1. Емоційна саморегуляція – це… Оберіть найбільш повну і правильну відповідь:

А) вміння контролювати власні дії, поведінку;
Б) зменшення інтенсивності негативної емоції;
В) здатність протистояти стресу;
Г) це свідоме вольове управління внутрішніми процесами своєї психіки, що дозволяє дати «вихід почуттю» в необразливій для інших формі.

2. Назвіть емоції, які, на ваш погляд, протилежні зазначеним

Горе – …
Страх – …
Образа – …
Байдужість – …
Ненависть – …

3. Як емоції впливають на нас? Як ми можемо впливати на емоції?

4. Що робити з негативними емоціями? Оберіть найбільш повну і правильну відповідь:

А) краще промовчати, стримати емоцію;
Б) завжди коректно висловлювати;
В) звільнюватися шляхом бурхливого висловлення;
Г) гнучко використовувати різні конструктивні способи управління емоціями, залежно від ситуації.

5. У багатьох наукових працях зроблено спроби встановити взаємозв'язок між конкретними емоціями та певними фізіологічними реакціями. Який висновок можна зробити з тих досліджень?

А) емоції не викликають ніяких фізіологічних реакцій;
Б) всі емоції викликають однакові фізіологічні реакції;
В) страх – єдина емоція, яка викликає фізіологічну реакцію;
Г) є факти, які свідчать про те, що кожна емоція може викликати специфічну фізіологічну реакцію, але ці факти потребують подальшого дослідження.

6. Серед запропонованих зазначте техніки екологічного прояву емоцій: висловити почуття, обговорити проблему, викричатися, поплакати, виправити ситуацію, фізично попрацювати, помститися за нанесену образу, зайнятись творчою діяльністю, потурбуватися про близьких, розповсюджувати погані чутки про людину, послухати музику, побути на природі, побути на самоті, поспати, зробити масаж, потанцювати.

7. Поясніть, що означають наступні дії з емоціями: ідентифікувати, аналізувати, призупиняти емоційну реакцію, спрямовувати на вирішення завдань, розряджати, підтримувати стан емоційної рівноваги, викликати бажану емоцію, трансформувати.

8. У чому полягає суть техніки емоційного самоаналізу?

9. Як призупинити емоційну реакцію в емоціогенних ситуаціях?

10. У яких випадках потрібно розряджати емоції і для чого?

11. Яка роль дихання в саморегуляції емоційного стану?

12. Для того, щоб стати емоційно компетентною людиною, необхідно навчитися… Оберіть правильні відповіді:

А) діяти спонтанно, під впливом емоцій;

Б) не звертати увагу на свої переживання та оточуючих;

В) підтримувати емоційну рівновагу та позитивне налаштування;

Д) свідомо обирати емоційну реакцію залежно від ситуації.

13. До чого може призвести неуважність до своїх емоцій і почуттів?

14. Поясніть, що означає вислів: «Емоції – це могутня сила: творча або руйнівна.

Домашнє завдання.

1. Внести в табл. 2 щоденника техніки, що розглядалися на занятті, описати результати систематичних тренувань щодо застосування цих технік у життєвих ситуаціях.

2. *Щоденний емоційний аналіз дня.* Намалювати коло з кількома сегментами, в яких зазначити головні сфери власного життя, наприклад: родина, навчання, робота, хобі, стосунки, спорт тощо. Поряд із кожним сегментом написати емоції, які переживали протягом дня. Бажано використовувати словник емоцій для більш точного їх визначення. *Які емоції протягом дня переважають? У яких сферах життя потрібні зміни?*

3. Створити колоду карт зі зображеннями / фотографіями людей, які відображатимуть певні емоційні стани. З іншого боку картки, скориставшись словником, написати емоцію, яка відповідає цьому зображенню (додаток 1).

Заняття 12

УПРАВЛІННЯ ЕМОЦІЯМИ ЯК ПРОФЕСІЙНО ВАЖЛИВЕ УМІННЯ ПСИХОЛОГА

Мета: ознайомити зі сучасними техніками управління емоціями в процесі комунікації, відпрацювати їх у практичних вправах.

Очікувані здобутки студентів: опанування техніками усвідомленого емоційного реагування: «Зроби крок назад. Подивись на ситуацію з іншого боку», спрямування енергії емоцій у конструктивну поведінку, роботи з емоціями «7 – П»; набуття умінь розуміти власні потреби й емоції у взаємозв'язку; визначати вторинні психологічні вигоди поведінки та емоцій, що демонструє людина; налагоджувати спілкування, враховуючи потреби співрозмовника.

СТРУКТУРА ЗАНЯТТЯ

Зміст діяльності
Вступне слово. «Мудрі думки»
Перевірка домашнього завдання
Основні норми взаємодії (актуалізація)
Сподівання від заняття. «Пісочний годинник»
Визнач емоцію
Управляти емоціями – це...
Спрямування емоцій на вирішення комунікативної ситуації
Потреби та емоції
Вторинні психологічні вигоди
Імпульс
Резюме. Підсумок заняття
Мотивуючий контроль
Домашнє завдання

ВСТУПНЕ СЛОВО

Здатність практичного психолога успішно виконувати свої професійні обов'язки залежить від сформованості тих особистісних рис, що стосуються емоційної сфери, оскільки від уміння управляти емоціями залежить не лише психологічний стан самого психолога, а й успішність його роботи та задоволеність професійною діяльністю взагалі.

Більшу частину робочого часу психологи витрачають на комунікацію з іншими особами. Невід'ємною складовою діяльності цих фахівців під час консультативної роботи є налагодження емоційно-сприятливої атмосфери контакту, розуміння потреб і емоцій клієнта, вплив на його емоційний стан та надання емоційної підтримки, навчання доцільним способам емоційного реагування й переживання емоцій, наснаження до змін у житті. Емоційна компетентність психолога не менше значення має і в процесі роботи з аудиторією, що виявляється в налагоджені сприятливого емоційного простору навчання, управління динамікою розвитку групи, коректне реагування на невдоволення з боку слухачів, нейтралізація емоційно-напружених ситуацій і вирішення конфліктних. Саморегуляція поведінки й емоцій, позитивне само налаштування, підтримка стану психологічного благополуччя, уміння управляти емоціями в процесі взаємодії є професійною необхідністю психолога.

На жаль, природа не забезпечила нас особливою кнопкою, що дозволяє відключати емоції у тих ситуаціях, коли не хочемо їх переживати. Водночас існує чимало способів, за допомогою яких можемо давати вихід негативним емоціям, зберігати душевну рівновагу, підтримувати позитивне налаштування тощо.

У нашому організмі є термостат – своєрідний «автопілот», який підтримує температуру тіла на постійному рівні – 36,6°С, незалежно від того, мороз чи спека. Так само кожен з нас має своєрідний психологічний термостат, який дозволяє зберігає емоційну атмосферу усередині, незважаючи на зміни емоційної погоди навколо. Не всі знають про його існування, тому і не користуються. А це можливо! Управління емоціями – це

навичка, яку можна напрацьовувати й розвивати, що підтверджується даними наукових досліджень.

Сьогодні вчимося управляти емоціями, налагоджувати позитивну взаємодію в комунікативних ситуаціях, зокрема складних, напружених, конфліктних.

«МУДРІ ДУМКИ»

Хто дарує любов – той любов отримує.

Бруно Ферреро

Мета: налаштування студентів на підвищення професійної майстерності та подальше перенесення досвіду навчання в життєвий простір.

Ресурси: підібрані ведучим відповідно вислови для обговорення. Кожний вислів написаний на окремому маленькому аркуші кольорового паперу (ведучому потрібно заздалегідь підготувати картки з мудрими висловами).

Опис. Кожному студенту пропонується вибрати одну чи декілька карток з написаними на них думками, прочитати й дати короткий коментар. Під час виконання вправи ведучий виконує роль фасилітатора, тобто спрямовує, активізує думку учасників, ставить запитання, підказує, коментує, допомагає розкрити зміст ключових понять навчального курсу, формулює висновки.

Також ведучий акцентує увагу на якостях, уміннях психолога, важливих для виконання професійної діяльності. Наприклад: вміння слухати, управляти емоціями у спілкуванні, тактовно висловлювати претензії та невдоволення, розуміти підтекст, надавати емоційну підтримку іншим, формулювати запитання, співпрацювати, вирішувати конфліктні ситуації, володіти засобами невербальної комунікації, оптимістично мислити.

На допомогу ведучому наводимо перелік «мудрих думок»:

Ви не можете вважати, що Ви праві, поки не подивитесь на ситуацію очима іншої сторони.

Відповіді, яких ми очікуємо, часто містяться в запитаннях, які ставимо.

Відсутність взаєморозуміння – головне джерело конфлікту у більшості суперечок.

Говори лише тоді, коли спокійний. *Китайське прислів'я*

Дихайте глибше, ви схвильовані. *Сакраментальна режисерська репліка*

Є три помилки у спілкуванні: перша – це бажання говорити, коли не час це робити; друга – мовчати, коли варто висловити думку; третя – говорити, не спостерігаючи за слухачем, його мімікою. *Конфуцій*

Зміни ставлення до проблем, які непокоять, і будеш від них убезпечений. *Марк Аврелій*

Іноді мовчання – це найкраща відповідь. Правила життя. *Далай Лама*

Інтонація голосу, очі і весь образ співрозмовника містять не менше красномовства, ніж слова. *Франсуа де'Ларошфуко*

Істинна перемога та, коли ніхто не почуває себе переможеним. *Будда*

Кращий співрозмовник не той. хто вміє добре говорити, а той, хто вміє добре слухати.

Люди, зазвичай, не розуміють, що в будь-який момент можуть викинути зі свого життя все, що завгодно. У будь-який час. Миттєво. *Ден Міллман*

Людина має два вуха і один язик для того, щоб вона більше слухала і менше говорила.

Мир – це перемога діалогу над силою. *Піно Пелегріно*

Мовчання та усмішка – це два помічника у спілкуванні. Усмішка є засобом вирішення багатьох проблем, мовчання ж допомагає їх уникнути.

Мудрий цінує всіх, бо в кожному помічає щось добре.

На людей впливають не самі події, а те, як люди їх сприймають. *Епіктет*

Найголовніше у спілкуванні – це почути те, що не було висловлено. *Дракер*

Немає нічого усередині, все, що усередині, – зовні. *Гете*

Неможливо змінити світ, але можна змінити себе. *Японська мудрість*

Нікому не відповідай, коли злий; нічого не обіцяй, коли щасливий; ніколи не вирішуй, коли ти засмучений.

Ніщо не обходиться нам так дешево і не цінується так дорого, як ввічливість. *М. Сервантес*

Перше і основне правило спілкування сформульовано багато століть тому: « Найголовніша людина на світі – та, що перед тобою».

Помилятися – людське, пробачати – божественне! Вміння вибачати звільнює душу від страждань, ненависті, і в ній з'являється простір для позитиву.

Про що ви Думаєте – то і Відчуваєте. Що Відчуваєте – то і Випромінюєте. Що Випромінюєте – то і Отримуєте!

Слухай, що говорять люди, але розумій, що вони почувають. *Східна мудрість*

Спокій – це не що інше, як лад у думках. *Марк Аврелій*

Сутність конфлікту – у відмові від спілкування.

Те що сказано – не завжди почуто; те що почуто – не завжди зрозуміло; те, що зрозуміло – не завжди зрозуміло так, як сказано.

Те, що незрозуміло, потрібно з'ясувати. *Конфуцій*

У душі є щось дуже глибоко заховане; воно звільнюється, коли його вимовити. *Сенека*

У кожного своя правда. *Наполеон Бонапарт*

Усе сказане грубо, можна висловити тактовно.

Хто дарує любов, той її отримує. *Бруно Ферреро*

Хто кричить, того погано чути. *Народне прислів'я*

Щоб плескати – потрібно дві руки *(Щоб вирішити конфлікт, або складну комунікативну ситуацію, потрібна участь усіх сторін).*

Я не хвилюватимуся сьогодні. Я буду хвилюватися з цього приводу завтра. Скарлет О'Хара з роману «Віднесені вітром».

Якщо взаємовигідне рішення можливе, необхідно шукати його разом.

Якщо є проблема, існує її вирішення.

Якщо ми не знаходимо спокою в собі, безнадійно його шукати деінде. *Франсуа де Ларошфуко*

Якщо ви сильно розсердилися на когось, почекайте 24 години, перш ніж відповісти.

Обговорення, зворотна комунікація. Поділіться своїми враженнями від виконання вправи. Студентам пропонується висловити думки, міркування про особистість психолога професіонала і його можливості. Думки записуються на аркуші паперу, потім повідомляється інформація про реальні професійні можливості психолога.

ВИЗНАЧ ЕМОЦІЮ

Хто ким керує: ви емоціями чи вони вами?

Мета: актуалізація знань студентів, тренування умінь визначати емоційний стан за невербальними ознаками.

Ресурси: картки зі зображеннями / фотографіями людей, які відображатимуть певні емоційні стани, підготовлені студентами.

Опис. Працюючи в парах, студенти обмінюються заздалегідь підготовленими картками, в яких закодовані емоційні стани людини. Визначають їх, користуючись словником емоцій при потребі (Додаток 1). Потім між собою обговорюють і уточнюють назви емоційних станів на кожній картці.

Обговорення, зворотна комунікація

За якими ознаками визначали емоційні стани?

Які емоції найлегше розпізнати за невербальними виявами?

Які труднощі виникали в процесі виконання вправи?

Аналіз невербаліки – це один із способів навчитися розуміти емоційний стан співрозмовника.

УПРАВЛЯТИ ЕМОЦІЯМИ – ЦЕ…

Переживати будь-які емоції – це природно і нормально. Питання у тому, як ви ними управляєте.

Мета: активізація досвіду групи щодо поняття «управління емоціями», уточнення ключових понять заняття, формування позиції відповідальності.

Опис. *Яку роль відіграють емоції у спілкуванні?Чи траплялися у вас ситуації, коли втрачали контроль над собою? Коли замість здорового глузду неконтрольовані емоції спонукали вас до дій? Як часто ви говорили собі: «Наступного разу я точно зможу контролювати себе», проте згодом повторювалося те ж саме...*

Для кращого розуміння поняття «управління емоціями» звернімося до життєвого досвіду. У кожного з нас є уявлення про людей, які вміють «володіти собою», тобто управляти емоціями, думками, поведінкою й не уміють цього робити. Згадайте таких людей зі свого оточення і поміркуйте над тим, які якості, уміння притаманні їм. Ведучий за допомогою запитань активізує діяльність учасників і фіксує ці якості на фліпчарті, розподіляючи їх між двома списками: «Характеристики співрозмовника, який уміє / не уміє управляти емоціями». Наприкінці ведучий узагальнює результат спільної роботи, пропонує учасникам оцінити самих себе за виділеними критеріями.

Характеристики співрозмовника, який управляє власними емоціями	**Характеристики співрозмовника, який не уміє управляти емоціями**
Говорить спокійно у складних ситуаціях комунікативної взаємодії	Підвищує голос

Обговорення, зворотна комунікація

Легко/важко бути співрозмовником, який управляє власними емоціями?

У яких ситуаціях складно управляти собою? Чому?

Як впливає вміння управляти емоціями на ефективність професійної діяльності, взаємостосунки з колегами / клієнтами, досягнення запланованих результатів?

Інформація. Часто поняття «управління емоціями» розуміють як контроль емоцій: ретельне приховування справжніх почуттів або маскування, заборона на їх відверте вираження, зберігання в будь-яких ситуаціях незворушності й спокою. Це не так.

Управління емоціями полягає в усвідомленому емоційному реагуванні (у звиклих, стресових, нестандартних ситуаціях професійної діяльності), що реалізується в ухваленні виважених рішень, емоційно-доцільній поведінці адекватно до комунікативних ситуацій.

При усвідомленому емоційному реагуванні людина вміє витримати паузу, подумати (Якщо я так відреагую, які будуть наслідки? Як мені відреагувати, щоб вирішити ситуацію, зберегти стосунки, домогтися бажаного?), обрати емоційну реакцію та реалізувати її в поведінці.

Критеріями усвідомленого емоційного реагування є наступні: адекватність поведінки ситуації; вирішення проблеми чи задоволення потреби, що викликали емоцію; збереження рівноваги чи зменшення інтенсивності негативних переживань; розвиток і зміцнення стосунків.

Управляти емоціями непросто, проте можливо. Будь-яку емоцію продукує сама людина, через неї ніби повідомляє своє ставлення до того, що відбувається, до співрозмовника, тому й регуляції вона піддається тільки з її боку. Зрештою, переживати ту чи іншу емоцію – це власний вибір. Навіть, якщо на вашу адресу промовили щось образливе, це не означає, що маєте ображатися. Позиція відповідальності, визнання свого «авторства» у процесі вираження емоцій – необхідна умова оволодіння ними.

Емоції – це енергія, якою можна мудро скористатися для позитивних змін. Виникає природне запитання: як конструктивно управляти емоціями, використовувати їхню енергію? Про це у наступній вправі.

СПРЯМУВАННЯ ЕМОЦІЙ НА ВИРІШЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ СИТУАЦІЇ

Ніхто не може вас розізлити чи образити ваші почуття. Ніхто не може змусити вас бути не тими, ким ви насправді дозволяєте собі бути.

Мета: ознайомлення з техніками спрямування емоцій на вирішення комунікативної ситуації, відпрацювання деяких з них (на вибір ведучого).

Відомо, що деякі емоції, наприклад, роздратування, гнів, є джерелом дорогоцінної енергії, яка знаходиться в розпорядженні її господаря. Управління емоціями полягає саме в умінні свідомо спрямувати їх енергію на вирішення ситуації, покращання діяльності, користь інших справ, захист себе в загрозливих ситуаціях. Важливо навчитися усвідомлено перетворювати енергію емоцій на активні дії замість того, щоб пригнічувати й накопичувати їх. Для того, щоб емоція вичерпала себе і зникла, поступившись місцем позитивному емоційному фону, достатньо, наприклад, коректно висловити її, якщо це доречно або ж виконати фізичну роботу з наміром позбутися неприємної емоції.

Ключі до вирішення комунікативних ситуації, які не влаштовують:

Відповідальність: «Я сам/а створюю свою реальність».

Усвідомлення: «Чого я насправді прагну?».

Намір, ухвалення рішення і дії: «Що я буду робити?».

Якщо не вистачає умінь для здійснення наміру, потрібно ще повчитися.

Техніка усвідомленого емоційного реагування «Зроби крок назад. Подивись на ситуацію з іншого боку». Будь-який напружений психічний стан характеризується звуженням свідомості та надмірною концентрацією людини на переживаннях. Суттєво послабити внутрішнє напруження можна, якщо «вийти зі ситуації» – зробити крок назад саме тоді, коли переживаєте емоцію. До слова, той, хто робить крок назад, – не відступає. Можливо, він бере розгін.

1. «Зупинись». У напруженій ситуації взаємодії, в той момент, коли ви почали переживати емоцію, скажіть собі «Стоп» і подумки або фізично зробіть крок назад (краще справді зробити маленький крок назад). Зробити крок назад – означає відступити на деяку відстань від того, чим ви в даний момент зайняті, і в такий спосіб відокремитися від можливих неконструктивних дій, емоцій і міркувань. Відступити, щоб зібратися з думками. Дайте емоції право існувати, просто спостерігайте за нею.

2. «Подумай». Перед ухваленням рішення щодо подальших дій, запитайте себе:

Що відбувається? Що я думаю з цього приводу, переживаю, відчуваю? Які незадоволені потреби приховуються за емоціями, що я переживаю?

Які помилки я збираюся зробити? Чи хочу я, щоб гнів керував мною? Якими можуть бути наслідки поведінки під впливом емоцій?

Як би я хотів/а, щоб ця ситуація вирішилася? Що для мене важливо? Чого я насправді хочу? Визначте бажаний результат. Для здійснення яких дій я можу використати енергію емоцій?

Який ресурс мені потрібний у цей момент? (впевненість, спокій, врівноваженість, стриманість тощо).

3. «Переоціни ситуацію». Здійсніть інтелектуальну оцінку ситуації. Деструктивні емоції часто є результатом спотвореного уявлення про ситуацію, завищених очікувань щодо партнера. Переосмислення ситуації змінює ставлення до неї та емоцій, які переживаються. Проаналізуйте можливі потреби, мотиви й наміри вашого партнера. Чи насправді він хотів принизити вас своїми словами або діями? Які незадоволені потреби знаходяться за його емоціями?

4. «Зроби вибір». Як мені відреагувати, щоб досягнути бажаного результату? Розгляньте можливі в конкретний момент варіанти емоційного реагування, поведінки, що спрямовані на вирішення комунікативного завдання. Вдумливо проаналізувавши ситуацію, виберіть кращий варіант дій.

5. «А тепер до дій». Здійснення мудрих кроків щодо вирішення ситуації дає відчуття контролю над ситуацією і впевненість хоча б в силу того, що робите щось самі. Навіть, якщо вам важко і некомфортно, все одно потрібно брати себе в руки й вирішувати життєві питання, якщо впали – підніматися та йти далі.

Один учень запитав свого наставника:

Учитель, що б ти сказав, якби довідався про моє падіння?

Вставай! – відповів суфій.

– А якби я знову впав?

– Знову вставай!

– Але скільки це може продовжуватись – падати і підніматися?

– Падай і піднімайся, доки живий! Адже той, хто упав і не піднявся,– мертвий (суфійська притча).

Техніка спрямування енергії емоцій у конструктивну поведінку.

1. *Ситуація*. Пригадайте ситуацію, яка викликала неприємну емоцію, й назвіть її ключовим словом.

2. *Емоція і тілесна реакція*. Визначте, яку саме емоцію переживали або переживаєте («Ух, який я злий!»), як це відображалося в тілі.

3. *Позитивний намір емоції*. Визначте вторинні психологічні вигоди від переживання цієї емоції. Що корисного / доброго ви хотіли отримати за допомогою цієї емоції? (захищеність, безпека, задоволення, невербальне повідомлення інформації, бажання привернути увагу, заявити про себе тощо).

4. *Вибір іншої прийнятної поведінки.* Як отримати вторинну вигоду іншим способом або поведінкою? Як розрядити емоцію безпечно?

5. *Визначення цінності нової поведінки.* Що важливо для вас у новій поведінці? Які переваги? Які зміни відбудуться в тілесних реакціях, психологічному стані? Якщо стан буде комфортнішим, запам'ятайте його і переносьте в інші життєві ситуації.

Із практикою використання цієї техніки змінюється стратегія емоційного й поведінкового реагування: замість суперечки, яка супроводжується негативними емоціями та неприємними відчуттями в тілі – спокійний діалог, комфортний стан і впевненість.

Для простоти засвоєння алгоритму управління емоціями, формування психологічної готовності до емоційно розумної поведінки в стресових ситуаціях пропонуємо наступну техніку.

Техніка роботи з емоціями «7 – П». Кожний крок супроводжується жестом, що допомагає краще засвоїти цю техніку.

1. **П**іймай, схопи емоцію (наприклад, злість). *Жест*: двома руками щось вхопити. *Зміст*: фіксація наявності переживання, розпізнання емоції.
2. **П**родихати негативну емоцію. *Жест*: руки на животі. *Зміст*: глибоке дихання має заспокійливий вплив.
3. **П**опий водички. *Зміст*: прохолодна вода допомагає прийти до тями.

4. **П**отягнутися, розтягнутися. *Рухові дії:* потягнутися вгору, у сторони, витягнути ноги, потім руки. Зміст: потягування, розтягування зменшує м'язову напругу, послаблює емоцію.
5. **П**одумай, проаналізуй! *Жест*: руки покласти на маківку голови. Подумки дати відповіді на запитання: «Що зараз відбувається?», «Звідки моя емоція?», «Що я хочу?», «Як вчиню наступного разу в аналогічній ситуації?».
6. **П**оклади в серце позитив, наповни його іншою емоцією. Подумайте, яку емоцію ви хотіли б переживати та наповніть нею серце. *Жест*: руки до серця. Зміст: природа не любить порожнечі, тому звільнене від негативної емоції місце краще заповнити позитивом.
7. **П**одякуй! Разом скласти долоні й подякувати долі за можливість здобувати цінний досвід. *Зміст*: формування позитивного мислення, уміння бути вдячними.

Обговорення, зворотна комунікація

Яка з розглянутих технік вам запам'яталася найкраще?

У яких ситуаціях можна застосовувати кожну з тих технік?

Які переваги й недоліки застосування кожної техніки хотіли б відзначити?

ПОТРЕБИ ТА ЕМОЦІЇ [33, с. 51]

Те, що роблять і говорять інші, може бути стимулом, а не причиною наших емоцій і почуттів.

Мета: набуття умінь розуміти власні потреби й емоції у взаємозв'язку; налагоджувати спілкування, враховуючи потреби співрозмовника.

Ресурси: по дві колоди карток «Потреби», «Емоції» для кожної малої групи, заздалегідь підготовлені ведучим. Для зручності всі картки з потребами виготовлені з білого паперу, а картки з емоціями – з жовтого.

Людські потреби визначаються соціальною природою людини. Окрім фізіологічних (їжа, вода, повітря, рух, сон, відпочинок тощо), що необхідні для збереження й підтримки життя, людина має ще соціальні й духовні потреби.

Під час комунікації у співрозмовників виникають усвідомлені та неусвідомлені потреби, наприклад: у повазі, визнанні, розумінні, приналежності, підтримці, свободі вибору, самовираженні, справедливості, співпраці, розвитку, захисті, заохоченні, цінуванні, турботі та ін. При задоволенні актуальних потреб під час спілкування виникають здебільшого позитивні емоції та, навпаки, незадоволені потреби створюють негативний емоційний фон.

При неефективній комунікації співрозмовники «описують» один одного, оцінюють, засуджують, критикують тощо. Що ж насправді відбувається? Інтерпретуючи у такий спосіб поведінку інших, – вони повідомляють про власні потреби. Адже оцінка, судження, критика, діагнози і тлумачення дій інших людей – все це прихований вияв власних потреб. Якщо хтось каже: «Ви мене не розумієте», то цими словами повідомляє, що його потреба в розумінні не знаходить відгуку.

Коли висловлюємо потреби через оцінку, судження, люди сприймають це як критику, тому часто вдаються до самозахисту або контратаки. Можливість налагодити добрі стосунки збільшується з того моменту, коли люди говорять про свої потреби, а не про те, що щось не так з іншими, водночас уважні до потреб співрозмовників.

Є чотири способи сприйняття негативного повідомлення від співрозмовника: звинуватити себе; звинуватити інших; зосередитися на власних емоціях і потребах; зрозуміти емоції й потреби, приховані в негативному повідомленні іншої людини.

Між співрозмовниками налагоджуються комфортні стосунки, коли вони сприйнятливі до потреб один одного і враховують їх у процесі спілкування [33, с. 10].

Опис. Студенти об'єднуються в малі групи, кожна з яких отримує дві колоди карток «Потреби», «Емоції».

Приклади потреб для виготовлення колоди: безпека, захищеність, стабільність, зміни, комфорт, порядок, особистий простір, приналежність до спільноти, здорова комунікація, дружні стосунки, повага, підтримка, допомога, турбота, довіра, розуміння, справедливість, мир, позитивне ставлення, влада, визнання (значущість для інших), заохочення, цінування,

схвалення, самовираження, творча діяльність, свобода вибору, самостійність, самовдосконалення (вчитися), побути на самоті, бути почутим, займатися улюбленою справою тощо.

Приклади емоцій: інтерес, впевненість, уважність, роздратування, злість, ворожість, спокій, страх, тривожність, обережність, сумніви, підозрілість, приниженість, нікчемність, покірливість, пригніченість, жалість, неприязнь, зневага, довіра, недовіра, прихильність, відвертість, відчуженість, безпорадність, доброта, заздрощі, образа, мстивість (злорадство), радість, задоволеність, оптимізм (позитивна налаштованість), вдячність, благополуччя, розслабленість, напруженість (скутість), байдужість, співчуття, протест (опір), виснаження, натхнення, гідність, лукавість.

Для складання колоди емоцій можна скористатися словником емоцій (додаток 1).

Завдання для малих груп: З колоди «Потреби» витягнути будь-яку карту і покласти її в центр стола. Потім, користуючись колодою «Емоції», вибрати ті, що виникають, коли ця потреба задоволена і не задоволена. Картки з емоціями для першого і другого випадку розмістити з лівого і правого боку від карти з потребою. Аналогічно можна опрацювати кілька потреб.

Інший варіант цієї вправи. Запропонувати учасникам витягнути будь-яку емоцію з колоди, потім вибрати карти з потребами, які можуть спричинити виникнення цієї емоції.

Обговорення, зворотна комунікація

Який взаємозв'язок між потребами і емоціями?

Які потреби можуть бути приховані за негативними емоціями?

Які потреби, на ваш погляд, мають бути задоволені, щоб почуватися емоційно благополучною людиною?

Як одержану інформацію використаєте для поліпшення стосунків?

Наскільки важливо для психолога розуміти емоції клієнта і потреби, які їх спричиняють?

Коментар. Зазвичай людина, потреби якої задовольняються, – активна, енергійна, бадьора, вдячна, весела, жвава, життєрадісна, оптимістична, спокійна, впевнена, захоплена, урівноважена, доброзичлива.

Якщо ж потреби не задовольняються, виникають нудьга, байдужість, стривоженість, сум, самотність, роздратованість, ревнощі, пригнічення, озлобленість, розчарованість, сором'язливість, зневіра, приниження тощо [33, с. 44–45].

В основі ефективної комунікації знаходиться вибір такої поведінки, дій або слів, які найбільш ефективно задовольняють потреби співрозмовників.

ВТОРИННІ ПСИХОЛОГІЧНІ ВИГОДИ

Що б ви не робили, ви робите це, насамперед, для себе.

Мета: набуття умінь визначати вторинні психологічні вигоди за поведінкою та емоціями, що демонструє людина.

Ресурси: запитання для обговорення в малих групах, написані на окремих картках.

У психології існує поняття «вторинні психологічні вигоди». «Якщо людина щось робить, значить їй це для чогось потрібно», – для задоволення актуальних потреб у конкретний момент. Навіть переживаючи негативні емоції або поводячись якось недоцільно, – людина також задовольняє певні психологічні потреби, отримує щось для себе. В основі кожної думки, емоції, вчинку є позитивні наміри, навіть, якщо здається, що це не так (принцип позитивного наміру М. Еріксона). Навіть за руйнівною поведінкою, способом дій, також існує позитивний намір, який деколи важко зрозуміти. Є речі, в яких важко зізнатися навіть перед самими собою. «Коли ви засуджуєте інших, прагнете довести собі, що ви – кращі за них. А насправді повідомляєте про власні недоліки» (*Будда*). Насправді за критикою оточуючих приховані власні потреби й цінності. Отож, той, хто приховує у собі ворожість, критикуватиме людей, які демонструють ворожість.

Часто аспект розуміння позитивного сенсу негативних емоцій або недоцільних дій, знаходиться поза межами свідомого розуміння. Наприклад, якщо чогось уникаємо, – за цим ховається біль або страх, якщо ж щось не подобається в інших, – це є в нас самих.

У цій вправі будемо визначати, про що насправді можуть інформувати емоції та поведінка, які вторинні вигоди за цим знаходяться.

Опис. Об'єднайте учасників в три-чотири малі групи.

1. Пошук психологічних вигод емоцій, що переживає людина.

Студентам пропонується назвати кілька негативних емоцій, які виникають у комунікативних ситуаціях (образа, злість, страх та ін.).

Завдання для малих груп: опрацювати одну з емоцій, відповівши на запитання:

Як поводитися, коли переживаєте цю емоцію?

Що хочете продемонструвати своєю поведінкою? Чого прагнете домогтися?

Які психологічні вторинні вигоди сподіваєтесь отримати, переживаючи цю емоцію? Для чого ображаєтеся або гнівається? Що отримуєте натомість?

Приклади наведені у табл. 8.

Таблиця 8

Емоції і вторинні психологічні вигоди

	Що робите? **Поведінка.**	***Що хочете показати своєю поведінкою?***	***Для чого переживаєте цю емоцію?*** **Вторинні психологічні вигоди.**
Образа	Замикаюсь у собі, плачу, уникаю погляду, розмови; мовчу, ниючим голосом висловлюю невдоволення, жалію себе	Даю зрозуміти, що зі мною вчинили несправедливо; повідомляю, що мені прикро, але я не хочу про це говорити	Вплинути на кривдника, щось йому довести, зробити йому боляче або щось від нього отримати; примусити кривдника страждати, сумніватися, тобто покарати його, отримати задоволення (хоч і спотворене); дистанціюватися, відгородитися від кривдника і тим самим захистити себе від переживань; прагнення з'ясувати стосунки
Злість	Кричу, розмахую руками, вказую пальцем, пояснюю, мовчу, займаюся діяльністю, яка подобається	З одного боку, хочу, щоб мене почули, побачили, звернули увагу, з іншого – своєю поведінкою відлякую інших. Даю зрозуміти, що співрозмовник не правий	Зберегти свободу, досягнути цілі; дистанціюватися, не підпускати близько до себе, щоб уникнути болю; компенсувати почуття неповноцінності; бути в безпеці; отримати полегшення. Злість – це один з способів захисту власних кордонів

Обговорення, зворотна комунікація. Поділіться враженнями від виконання цієї вправи.

Як відбувався процес пошуку вторинних вигод? Які були труднощі?

Якого досвіду набули, виконуючи цю вправу?Які висновки зробили?

Перерахуйте можливі психологічні вигоди від переживання негативних емоцій (можна використати колоду карток «Емоції» з попередньої вправи).

2. Пошук психологічних вигод поведінки, яку демонструє людина [34].

Викладач пропонує малим групам вибрати по кілька запитань (які написані на окремих картках) для подальшої роботи.

Завдання учасників малих груп полягає у тому, щоб обговорити, висловити свої міркування, записати коротко відповіді на запитання. Після завершення вправи лідери малих груп представляють результати спільної роботи. Заохочуються доповнення, коментарії з боку інших учасників.

Приклади запитань:

- Яка вигода у тому, щоб конфліктувати з довкіллям, бути грубим, навіть агресивним?
- Яка вигода в тому, щоб бути тихими і непомітними?
- У чому для людини користь, якщо вона неуважна і несприйнятлива до того, що відбувається навколо і не може зрозуміти дії інших?
- Яка вигода в тому, щоб бути неконкретним і незрозумілим для інших?
- Що отримує людина, якщо не встановлює свої кордони (фізичні, психологічні , соціальні)?
- Яка користь у тому, щоб бути непрактичними?
- Що досягає і отримує від інших людина, якщо вона негнучка, має тверді принципи і незмінні переконання?
- Яка вигода в тому, щоб бути ненадійним, не дотримуватися домовленості?
- Чим вигідно бути наївним, не мати знань про закономірності життя, стосунків?
- Чим вигідна позиція безвідповідальності за свої рішення, дії, події життя?

– Які потреби задовольняють люди, будучи нетерплячими до реакцій інших?
– Що отримує людина, яка нічого не хоче змінювати у своєму житті?

Обговорення, зворотна комунікація. Поділіться враженнями від виконання цієї вправи. *Що нового взнали? Якого досвіду набули?Які висновки зробили?*

ІМПУЛЬС

Мета: позитивне завершення тренінгу, прощання.

Опис. Студенти стають у коло. Психолог просить усіх взятися за руки, потім тисне руку свого сусіда праворуч і просить передати імпульс… (злагоди, розуміння, любові, натхнення тощо) через рукостискання по колу.

РЕЗЮМЕ. ПІДСУМОК ЗАНЯТТЯ

Мета: підведення підсумків заняття, інтеграція досвіду розвиток вміння резюмувати.

Опис. Викладач просить кожного учасника стисло сформулювати головну ідею заняття, зробити резюме. При цьому він заохочує учасників до висловлювань, структурує їхні висновки, розставляє акценти, резюмує. Резюмування є важливою комунікативною технікою.

МОТИВУЮЧИЙ КОНТРОЛЬ

1. Що означає поняття «управляти емоціями»? Зазначте найбільш повну відповідь.

А) тримати під контролем власні емоції;
Б) зрозуміти причини виникнення емоцій;
В) стримувати емоції, не показувати іншим;
Г) відреагувати усвідомлено, відповідно до ситуації

2. Чим відрізняються поняття «управління емоціями» й «контроль емоцій»?

3. У чому полягає суть усвідомленого емоційного реагування?

4. Який основний зміст технік управління емоціями в комунікативних ситуаціях?

5. Який взаємозв'язок між потребами і емоціями?

6. Що означає поняття «вторинні психологічні вигоди»? Наведіть приклади.

Домашнє завдання.

1. Внести в табл. 2 щоденника техніки, що розглядалися на занятті, описати результати систематичних тренувань щодо застосування цих технік у життєвих ситуаціях.

2. Опрацювати першоджерела: [33, с. 51].

Заняття 13

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ПСИХОЛОГА

Мета: інформування про комунікативну компетентність психолога; поглиблення рівня усвідомлення емоційних процесів під час міжособистісної взаємодії; виявлення чинників емоційної напруги у стосунках, ознайомлення з комунікативними прийомами і техніками та відпрацювання деяких з них у практичних вправах.

Очікувані здобутки студентів: набуття досвіду застосування комунікативних прийомів і технік у різних ситуаціях.

СТРУКТУРА ЗАНЯТТЯ

Зміст діяльності
Вступне слово. Притча «Сонце і вітер»
Перевірка домашнього завдання
Основні норми взаємодії (актуалізація)
Сподівання від заняття. «Пісочний годинник»
Приємний співрозмовник
Чинники емоційної напруги у стосунках
Комунікативні прийоми і техніки
Техніка позитивного перекладу

Практика
Рольова гра
«Яким було заняття?» Підсумок
Мотивуючий контроль
Домашнє завдання

ВСТУПНЕ СЛОВО. ПРИТЧА «СОНЦЕ І ВІТЕР»

Одного разу Сонце і сердитий північний Вітер посперечалися про те, хто з них сильніший. Суперечка не виявила сильнішого, і вони вирішили помірятися силами. Побачивши мандрівника, який у цей час їхав дорогою, Вітер сказав:

– Подивися, зараз я налечу на нього і миттю зірву з нього плащ.

Вітер почав дути з усієї сили. Що більше він старався, то міцніше закутувався мандрівник у свій плащ, проклинаючи негоду, але продовжував їхати. Вітер гнівався, лютував, обсипав бідного подорожнього дощем і снігом, усе безрезультатно. Нарешті Вітер переконався, що плаща йому не зірвати.

Сонце, побачивши безсилля свого суперника, усміхнулося, виглянуло з-за хмар, обігріло, осушило землю та зігріло замерзлого мандрівника. Відчувши тепло сонячних променів, він підбадьорився, благословив Сонце, сам зняв плащ, згорнув його і прив'язав до сідла. Тоді лагідне Сонце сказало сердитому Вітру, що добротою і ласкою можна зробити значно більше, ніж гнівом.

Про що ця притча? Що розігріває людські стосунки й знижує емоційну напругу?

Що підвищує напругу, створює дистанцію у стосунках, спонукає людину захищатися?

Який висновок можна зробити з цієї притчі?

Професійною якістю психолога є комунікативна компетентність. Це – сукупність комунікативних здібностей, сформованих умінь і навичок міжособистісного спілкування, знань (з галузі соціальної психології, психології особистості), що дають змогу ефективно діяти у різних комунікативних ситуаціях. Важливою складовою комунікативної компетентності пси-

холога є налагодження й підтримка стосунків на основі позитивної взаємодії. Позитивно взаємодіяти означає – бути налаштованими на пошук згоди й порозуміння у різних комунікативних ситуаціях, зокрема, конфліктних; налагоджувати взаємини на засадах співпраці, відповідальності за процес і результат комунікації, позитивного й неупередженого ставлення, поваги, розуміння й підтримки.

Позитивна взаємодія – це діалог, в якому є можливість говорити і слухати; повідомляти про свої почуття, потреби, очікування, а також бути готовим зрозуміти почуття, потреби, очікування іншої людини.

Позитивна взаємодія дозволяє діяти більш ефективно не тільки в міжособистісних взаєминах, а й в широкому спектрі ділових ситуацій, таких як: налагодження контактів, співпраця і досягнення згоди, робота в команді, проведення ділових розмов, переговорів, нарад, управлінський вплив, вирішення конфліктів, публічний виступ, обговорення різних питань, досягнення поставлених цілей тощо.

Майстрами спілкування не народжуються, а вчаться. Це заняття спрямоване на вдосконалення комунікативної компетентності, умінь позитивної взаємодії та стилю професійного спілкування.

ПРИЄМНИЙ СПІВРОЗМОВНИК

Перше й основне правило спілкування сформульоване багато століть тому: «Найголовніша людина на світі – та, що перед тобою.

Мета: виявлення якостей особистості, які сприяють позитивній взаємодії через актуалізацію життєвого досвіду.

Опис. Пригадайте людину, з якою вам комфортно спілкуватися й затишно знаходитися поряд. Не має значення, чи ця людина з вашого минулого чи теперішнього. Тепер подумайте над тим, якими рисами характеру, якостями вона володіє.

Далі учасники називають по дві найважливіших, на їхній погляд, якості, які ведучий записує в одну колонку. Якщо думки повторюються, можна ставити позначку навпроти відповідної якості, наприклад:

Якості приємного співрозмовника	Кількість схожих думок
Вміє вислухати й підтримати	* * * * *
Розуміє мене	* * *
Надійний	* *
Йому можна довіряти	*
Чесний	
Порядний	* * * * * * *
Не оцінює, не засуджує	
З почуттям гумору, веселий	
З ним є про що поговорити	
Завжди можна домовитися	
Спокійний та стриманий	
Цікаво спілкуватися	
Ввічливий, тактовний	
Щирий, відвертий	
Тощо	

Наприкінці ведучий узагальнює результат спільної роботи, пропонує учасникам оцінити самих себе за виділеними критеріями.

Обговорення, зворотна комунікація

Які думки у вас виникають, коли дивитеся на цей перелік якостей?

Про що свідчить кількість збігів біля деяких якостей?

Що охолоджує спілкування? (критика, образливі слова, несвоєчасні поради, нетактовність, часті конфлікти і т. д.)

Які якості, уміння є важливими для налагодження позитивної взаємодії?

Коментар. Згідно з результатами нашого дослідження приємним співрозмовником є той, хто вміє слухати і розуміти; веселий, із почуттям гумору; доброзичливий, ввічливий, тактовний, стриманий, не нав'язує свою точку зору, щирий і відвертий, вміє домовлятися, пробачати, з різнобічними інтересами та ін.

З цієї вправи можна зробити ще такий висновок: інші люди будуть вас вважати добрим комунікатором, якщо володієте переліченими якостями. Цей список можна продовжувати.

ЧИННИКИ ЕМОЦІЙНОЇ НАПРУГИ У СТОСУНКАХ

Якщо ви почнете осуджувати людей, у вас не вистачить часу на те, щоб любити їх.

Мати Тереза

Мета: актуалізація досвіду слухачів, поглиблення рівня усвідомлення емоційних процесів під час міжособистісної взаємодії.

Ресурси. 4-5 однакових комплекти, кожен із яких містить чинники емоційної напруги, записані на окремих картках.

Опис. Визначимо чинники, що знижують і підвищують напругу в стосунках. Учасникам малих груп пропонується розкласти картки, що знаходяться в конверті, у дві колонки: в першу – чинники, що знижують напругу у спілкуванні, а в другу – ті, які її підвищують. Після виконання вправи викладач організовує обговорення.

Знижують напругу	**Підвищують напругу**
Надання партнеру можливості виговоритися	Неуважне слухання, переривання партнера
Вияв інтересу до проблем партнера	Демонстрація незацікавленості в проблемі партнера
Вербалізація емоційного стану (свого або партнера)	Ігнорування емоційного стану (свого або партнера)
Спокійний упевнений темп мовлення, відкриті жести	Різке прискорення темпу мови, підвищення голосу, різки жести
Звернення до фактів	Перехід на «особистості»
Підтримка оптимальної дистанції і нахилу тіла до співрозмовника	Уникнення контакту очей та збільшення дистанції
Підкреслення значущості партнера, важливості його думки	Приниження партнера, негативна оцінка його особистості, знецінення його внеску в загальну справу і перебільшення свого
Підкреслення спільності з партнером	Підкреслення відмінностей між собою і партнером
Визнання власних помилок	Зволікання з визнанням власних помилок або їх заперечення
Конструктивне обговорення варіантів. Пропозиція конкретного виходу зі ситуації, що склалася	Пошук винних і звинувачення партнера
Інші	

Обговорення, зворотна комунікація

Що нового ви довідалися, виконуючи цю вправу?

За яких умов легше управляти емоційною напругою під час спілкування?

Які з вже опрацьованих на попередніх заняттях технік можна використовувати для регуляції емоційної напруги?

Коментар. Емоційна напруга у процесі спілкування чи вибух емоцій – погані союзники і, зазвичай, призводять до загострення ситуації. Емоційне збудження заважає співрозмовникам чітко викладати свої думки, розуміти один одного. Водночас, важливо визнати той факт, що переживати негативні емоції в якихось ситуаціях, або в певні періоди життя є нормальним явищем.

Вони сигналізують, що щось не так, можливо порушуються психологічні кордони, і потрібно обговорити ситуацію, спокійно, зі взаємною повагою. Ігнорувати негативні почуття – все одно, що не звертати увагу на попереджувальний сигнал, який вказує на те, що електрична мережа перенавантажена.

КОМУНІКАТИВНІ ПРИЙОМИ І ТЕХНІКИ

Кожна людина, яка з'являється в нашому житті – вчитель! Хтось вчить нас бути сильнішими, хтось – мудрішими, а хтось – бути щасливими...

Мета: ознайомлення з комунікативними прийомами і техніками.

Інформація для міні-лекції. Розглянемо комунікативні прийоми і техніки, які допомагають налагоджувати й підтримувати добрі стосунки з клієнтами, колегами, партнерами; почуватися впевненіше на робочому місці; володіти собою в конфліктних ситуаціях, зберігати ясність думки, рівновагу та мудрість поведінки.

Перелік рекомендованих технік і прийомів регуляції емоційної напруги та їх короткий опис наведено у табл. 9.

Таблиця 9

Комунікативні прийоми і техніки

Назва	Короткий опис	Використання
1	2	3
«Заохочуй співрозмовника»	*Заохочення* до розмови шляхом вербальної та невербальної підтримки, увага та зацікавленість до потреб клієнта. Використання пауз дає змогу подумати, впоратися з переживаннями тощо	Так. Я розумію… Це цікаво. Кивок головою. Підтримання зорового контакту. Використання паузи
«Уточни»	*Уточнення* деяких висловлювань клієнта за допомогою запитань. Дозволяє проаналізувати і прояснити ситуацію, а співрозмовнику – виговоритися і «випустити пару»	Що Ви маєте на увазі… Як зрозуміти Ваші слова про… Давайте обговоримо ще раз. Чи все ми врахували? Це дуже цікаво, не могли б Ви уточнити... Чи правильно я вас зрозумів/ла... Можна ще раз… Давайте спробуємо уточнити, в чому суть питання…
«Повтори» або «перефразуй»	Повторення слів, основних думок співрозмовника, акцентування важливих фактів; цитування фраз. *Перефразування* – повторення почутого своїми словами. Повтор ключових думок співрозмовника або перефразування часто допомагають йому краще почути себе, прийти до тями. Важливо повторювати спокійно, без глузування	Якщо я правильно розумію, Ви вважаєте… На ваш погляд це виглядає так… Ви сказали, що…
«Резюмуй почуте»	*Резюмування* – відтворення та узагальнення основних думок і почуттів, підбиття підсумків	Отже, Ви пропонуєте / Вас цікавить … Як я розумію, Ви плануєте… З того, що Ви сказали, випливає… Так виглядає, що труднощі в тому…

Продовж. табл. 9

1	2	3
«Зберігай позитивне налаштування до співрозмовника»	Підтримувати позитивне налаштування і ставлення до співрозмовника у випадку негативних емоцій та агресивних жестів з його боку. Зберігати рівновагу	Використовується протягом спілкування
«Повідом про емоційний стан» (свій / партнера)	*Вербалізація емоційного стану*: повідомлення про власний емоційний стан, висловлення припущення щодо емоційного стану партнера. Коли співрозмовник відчує, що його почули і зрозуміли, значно легше обговорювати будь-які питання	Мене турбує ... Це викликає в мене певний протест... Я почуваюся ніби не у своїй тарілці. Я розумію вашу стурбованість. На вашому місці я також би …
«Вислови побажання»	*Техніка «Я – висловлювання».* Опис ситуації чи конкретної поведінки іншої людини та емоцій, які виникли у зв'язку з цим; висловлення побажання щодо вирішення ситуації	Коли я стикаюся з такою ситуацією... Я відчуваю... Мені хотілося б…
«Вислови згоду»	*Висловлення згоди* з опонентом у тих питаннях, з якими насправді можна погодитися	Так, ви праві, і… Тут я з вами повністю погоджуюся… Згоден/а, це питання потребує вирішення… Насправді, це дуже неприємно... Згодна, це неприпустимо, коли… Згоден, потрібно пропрацювати деталі. Так, я припустилася помилки; треба було ще подумати. Це правда, останнім часом мені важко було бути стриманим.
«Зрозумій потребу/ бажання»	*Визначення потреби*, яка прихована за словами	Я правильно зрозумів/а, ви хочете…
«Приєднайся до цінностей»	*Виявлення цінностей* співрозмовника; коректне повідомлення про них	Я розумію, що для вас важливо… Я розумію, що насправді для Вас важливо, щоб було прийнято продумане і правильне рішення

Закінч. табл. 9

1	2	3
«Знайди щось спільне»	*Підкреслення спільності з партнером* за формальними ознаками (зовнішність, стиль в одязі, сфера діяльності); особистісними характеристиками, інтересами, захопленнями, хобі; схожістю цілей, поглядів, переконань, цінностей	Для мене, як і для Вас, важливо... Мені б теж було це неприємно... Ми двоє хочемо залагодити цю ситуацію…
«Визнай значущість»	*Підкреслення значущості партнера*, важливості його думки, визнання його заслуг, досягнень, цінності внеску в спільну справу	Мені здається цінним те, що ви робите. Ваша здатність до швидкого пошуку рішень у складних ситуаціях викликає захоплення. Ваша блискавична реакція приголомшує!
«Зроби позитивний переклад»	Надання позитивної відповіді на негативне висловлювання співрозмовника:	Див. опис техніки позитивного перекладу
«Шукай прийнятні варіанти вирішення ситуації»	Конструктивне обговорення варіантів виходу зі ситуації, що склалася	Що потрібно змінити, щоб… Чому б не спробувати зробити так… Вам більше підходить цей чи той варіант…

Опис прийомів і технік

1. Активне слухання – це уважне слухання, спрямоване на розуміння змісту почутого й емоційного контексту стосунків, а також нюансів, прихованих за словами. У табл. 9 наведено короткий опис таких прийомів активного слухання: заохочення, уточнення, повторення слів співрозмовника, перефразування, резюмування.

Є велика різниця між можливістю висловитися й можливістю бути почутими. Слухати і чути – це різні дії. Очевидно, що активне слухання вимагає присутності й повного зосередження. Бути присутнім – означає бути уважним до висловлювань, переживань, потреб, бажань, проблем, також до тілесних реакцій партнера. Уважно слухаючи співрозмовника, демонструємо йому свою повагу.

Особливо корисно застосування активного слухання в емоційно-напружених ситуаціях професійної взаємодії. Уміння надати можливість (у допустимих межах) емоційно збудженому співрозмовнику пережити бурхливу емоційну реакцію, висловити все, що він вважає за потрібне сказати, тобто «випустити пару»; уважно вислухати його в цей момент, не перебиваючи, не ображаючись і не віддзеркалюючи емоції; продемонструвати, що ви чуєте і виявляєте інтерес до його проблеми – є ознакою професіоналізму.

Невербальна підтримка. Порозуміння між людьми виражається не лише словами, а й мовою тіла: доброзичливий вираз обличчя, кивок головою, контакт очима, нахил до співрозмовника, скорочення дистанції спілкування, комфортні темп мовлення, інтонація, сила голосу, віддзеркалення й синхронізація певних рухів тощо. Це невербальні сигнали, через які повідомляємо співрозмовнику: «Я слухаю тебе», «Я підтримую тебе, розповідай далі».

Із досвіду знаємо, що до фахівців з байдужим виразом обличчя звертатися не хочеться, своїм виглядом вони відштовхують. Професіонали своєї справи з першої хвилини налагоджують позитивний контакт із клієнтом. Для цього достатньо зустрітися з ним поглядом, усміхнутися, почати розмову першим. Важливо уміти підтримувати на роботі гарний настрій і позитивну налаштованість, залишаючи усе погане за межами офісу.

Активне слухання, невербальна підтримка забезпечують встановлення атмосфери довіри та налагодження контакту, дають змогу співрозмовнику зрозуміти, що він почутий та отримати більш повну інформацію про його потреби / бажання.

2. Зберігай позитивне налаштування до співрозмовника. У процесі комунікації діють певні закономірності, важливі з них – віддзеркалення емоцій і приєднання під час взаємодії. Для підтвердження цієї закономірності викладач показує студентам якийсь агресивний жест або фотографію людини з агресивним жестом (наприклад, стиснутий кулак). Потім запитує в аудиторії, що вони відчувають і як хочеться відповісти.

Швидше за все, злість, відраза або підвищення голосу з боку одного співрозмовника з великою ймовірністю викликає

подібну реакцію в іншого. Віддзеркалення негативних емоцій співрозмовника поглиблює напруження, може спричинити конфлікт, а позитивних навпаки, – створює сприятливі умови для взаєморозуміння й комфорту. «Конкуренція з боку одного партнера викликає конкуренцію з боку іншого, а кооперація – кооперацію».

Стосунки ніби дзеркало, співрозмовники схильні автоматично, підсвідомо віддзеркалювати позитивні і негативні емоції, імітувати стиль один одного. Ступінь віддзеркалення емоцій залежить від психологічних особливостей, емоційних станів співрозмовників, їх соціальних ролей, конкретних ситуацій.

Важливо навчитися під час спілкування спокійно реагувати на емоційні дії партнера (емоційна витримка), не віддзеркалювати негативні емоції та агресивні жести, натомість, підтримувати позитивне налаштування і ставлення до співрозмовника незалежно від його емоцій («Я ставлюся позитивно до всіх людей, а якщо ж хтось до мене ставиться негативно – це не моя проблема. Неможливо усім подобатися та й не потрібно»).

Зрештою, якщо хтось ображає, маємо вибір: прийняти його образи (найчастіше так робимо, не замислюючись) і образитися, або просто не брати їх, усвідомлюючи, що це не потрібно. У житті так часто і трапляється, – нам дають, а ми беремо; не задумуючись приймаємо те, що не потрібно і навіть огидно. А можемо не брати. Між «давати» і «дати» – суттєва різниця.

Отже, позитивні емоції краще сприймати щиро й віддзеркалювати, а потік негативних емоцій зупиняти, – брати до уваги, а не до серця. Якщо під час виникнення конфлікту хтось починає кричати, а йому відповідати тихо й повільно, тоді відповідно до закономірності віддзеркалення крикун стане говорити тихіше. Це є один із принципів безконфліктного спілкування.

3. Вербалізація власних емоцій і співрозмовника. Йдеться про уміння висловити те, що ви думаєте або відчуваєте щодо обговорюваного питання, ситуації. У процесі обміну емоціями співрозмовники усвідомлюють сенс того, що відбувається, і тим самим підтримують діалог і конструктивний розвиток

співпраці. Негативні почуття – показник того, що щось не так у стосунках і що партнерам потрібно обговорити ситуацію. Повідомляючи про свої переживання, співрозмовники отримують розрядку. Важливо, щоб обмін емоціями був здійснений спокійно, із взаємною повагою. Адекватне вираження почуттів є важливим аспектом налагодження і підтримки взаємин.

Техніки вербалізації включають: *безпосередню, непряму (опосередковану), метафоричну вербалізацію* власних емоційних станів і партнера. Вербалізація почуттів виконує подвійну роль: з одного боку, інформує партнера про почуття, а з іншого – допомагає регулювати власний емоційний стан, досягти нормального психологічного самопочуття. Негативне почуття втрачає свою інтенсивність і владу над людиною, якщо про нього розповісти. Описувати свої почуття при обговоренні стосунків значно конструктивніше, ніж звинувачувати, засуджувати когось.

Безпосередня вербалізація – пряме інформування партнера про власний емоційний стан: «Я здивований...», «Я розгублений...», «Мені незручно...», «Мені незатишно...», «Це викликає в мене протест...», «Мене турбує ...», «Я непокоюсь...», «Мене тішить...» тощо). Для вираження власних почуттів є корисною техніка «Я–висловлювання» (див. тему «Мова як засіб впливу»).

Метафоричне висловлення почуттів. Іноді важко висловити почуття такими словами, як «гнів», «відчай», «страх». У цьому випадку можуть допомогти порівняння й метафори, які також є мовою почуттів. Застосування метафор, порівнянь, гумору допомагає пом'якшити гостроту комунікативної ситуації. Давайте пригадаємо фрази, за допомогою яких люди описують свій внутрішній стан, і скажемо їх за бажанням («Я почуваюся так, ніби ...через мене переїхав трактор, мене розчавили, риба у воді, школяр біля дошки, у казці, вичавлений лимон, не в своїй тарілці, на сьомому небі» тощо). Студентам пропонується написати асоціації до словника емоцій і зачитати їх. Можна ставити уточнюючі запитання. Наприклад, гнів – шторм на морі; піднесення – повітряна кулька; нетерпіння – вітер; страх – заєць тощо.

Опосередкована вербалізації почуттів партнера. Значно важче вербалізувати почуття партнера. Формулювання

на кшталт «ви обурені» або «ви схвильовані» можуть спровокувати в партнера посилення негативної реакції. Для повідомлення про емоційний стан партнера краще використовувати непряму вербалізацію, наприклад: « Так, це дуже прикро...», «Я розумію вашу стурбованість», «Здається, почута інформація вас здивувала...», «Мені здається, що ці слова викликали у вас деякий протест...», «Я згоден/на, що такий перебіг справи може викликати неприємні відчуття», «Здається, вас зацікавила ця інформація...», «Я відчуваю, що ви чимось засмучені», «На вашому місці я переживав/ла б те саме».

Якщо бачите вираз стурбованості на обличчі людини, можна просто сказати: «Я відчуваю, що Вас щось турбує / хвилює. Чи можу я чимось допомогти?», «Я розумію, що моя відповідь могла Вас засмутити. Чи дозволите мені пояснити ситуацію?», «Мені здається, що ця новина викликати у Вас невдоволення, і я шкодую про це. Скажіть, чи можу я зробити щось, щоб допомогти Вам?». Спілкування на рівні почуттів дозволяє весь час бути в контакті з іншою людиною.

Як поділитися своїми почуттями з іншою людиною, виразити власні емоції? З чого почати? Вибравши зручний час і місце для розмови, можна розпочати розмову такими фразами: «Я б хотів/ла поговорити з тобою про... Зараз відповідний час?». «Мене дещо турбує. Можу я поговорити з тобою про це?», «Я просто хочу сказати тобі про свої почуття», «Я не шукаю поради або втіхи, я просто хочу висловитися. Чи можеш зараз вислухати мене?», «Мені потрібна твоя допомога / підтримка...».

Часом не вистачає слів, щоб виразити свої почуття або просто не хочеться ділитися з кимось своїми переживаннями. У такому випадку краще чесно і відверто сказати, не приховуючи свої почуття: «Мені не хочеться про це зараз говорити». У будь-яких стосунках деколи виникають ситуації, коли необхідно надавати один одному можливість побути наодинці.

У багатьох ситуаціях, зокрема, ділових, висловлення емоцій не завжди доречне. Наступного разу, коли починаєте злитися, подумки запитайте себе, чи дійсно вам це потрібно саме зараз. Якщо, стримавшись, вам вдасться зберегти відчуття внутрішнього достоїнства і зрозуміти, що ваша справа від цього тільки виграла, трансформація емоції вдалася.

4. Техніка «Я – висловлювання» (див. тему «Мова як засіб впливу»).

5. Висловлення згоди. Знайдіть у словах співрозмовника те, з чим ви можете щиро погодитися, повідомте про це. Згода послаблює бажання сперечатися.

6. Визначення потреби / бажання, які приховані за словами. «Якщо людина щось робить, значить їй це потрібно». Не завжди про свої потреби людина повідомляє, а деколи і сама їх не усвідомлює. У деяких ситуаціях доцільно висловити припущення щодо потреб співрозмовника «Я правильно зрозумів/ла, ви хочете…».

7. Приєднання до цінностей. Через мову людина повідомляє про те, що для неї є цінним. Важливо навчитися бачити навіть за неприємними словами та емоціями приховану цінність. Розуміння цінностей викликає довіру.

1. Визначити за словами й емоціями співрозмовника його цінності (слова-маркери).
2. Повідомити співрозмовнику, що ви його почули та зрозуміли, використовуючи слова-маркери. «Я розумію, що насправді для Вас важливо, щоб було прийнято продумане і правильне рішення».

8. Підкреслення спільності з партнером стосується ділової, професійної або особистісної сфер. Рівні ознак, що об'єднують співрозмовників: формальні ознаки (зовнішність, стиль в одязі, сфера діяльності); особистісні характеристики; спільні інтереси, захоплення, хобі; схожість цілей, поглядів, цінностей тощо. Акцент уваги на ознаках, що об'єднують, викликає довіру і перетворює опонентів на прихильників. Виявлені спільні ознаки мають бути доречними до ситуації (ділової чи особистісної), приємні співрозмовнику, сприйматися як достоїнства (наприклад, спостережливість, винахідливість, артистизм); висловлені щиро.

1. Визначити за словами й емоціями співрозмовника його цінності (слова-маркери).
2. Зрозуміти, що вас об'єднує (знайти спільні цінності).
3. Повідомити співрозмовнику, що ви його почули і поділяєте його цінності. Наприклад:

Для мене, як і для Вас, важливо...
Мені б теж було це неприємно...
Ми двоє хочемо залагодити цю ситуацію…

9. Підкреслення значущості партнера полягає у визнанні його заслуг, досягнень, цінності внеску в спільну справу. Коли говорите співрозмовнику щось приємне, у нього виникає бажання відповісти вам тим самим. Необхідні умови вербалізації значущості партнера – конкретність, використання фактів, переконливість і щирість. Підкреслення значущості – це не комплімент («Ти мені подобаєшся»), а варіант позитивної констатації факту з деяким емоційним доповненням: «Мені здається цінним те, що ви робите», «Ваша здатність до швидкого пошуку рішень у складних ситуаціях викликає захоплення», «Ваша блискавична реакція приголомшує!». Підкреслюйте значущість вашого співрозмовника: ваш інтерес до співрозмовника активізує його інтерес до вашої пропозиції.

Техніки приєднання до цінностей, підкреслення спільності с партнером, його значущості не тільки знижують напругу в спілкуванні, а й створюють атмосферу довіри.

10. Позитивне переформулювання негативних висловлювань співрозмовника (див техніку позитивного перекладу).

11. Конструктивне обговорення варіантів виходу зі ситуації, що склалася, потребує внутрішньої налаштованості на співпрацю усіх сторін взаємодії.

Етапи вирішення комунікативної проблеми:

«Послухаємо, що сталося». Обговоріть, проясніть проблему.

«У чому проблема?». Сформулюйте суть проблеми.

«Що хочеш ти, чого хочу я?». Визначте інтереси сторін.

«Які пропозиції?». Знайдіть максимальну кількість рішень за допомогою «мозкового» штурму.

«Найкраще рішення для нас». Оцініть результати. Виберіть найкраще з цих рішень, прийнятне для обох сторін.

«А тепер до дій!». Точно і конкретно визначте, яким чином комунікативне завдання має бути розв’язане. Складіть план дій, візьміть зобов’язання. Реалізуйте заплановане.

ТЕХНІКА ПОЗИТИВНОГО ПЕРЕКЛАДУ

Навіть зів'ялий виноград можна перетворити у божественну родзинку.

Мета: набуття умінь здійснювати «позитивний переклад» негативних висловлювань і створювати доброзичливу атмосферу в напружених комунікативних ситуаціях; розвиток комунікативної креативності, гнучкості в оцінці будь-якої ситуації.

Ресурси: приклади неприємних ситуацій для пошуку плюсів; приклади негативних висловлювань з боку співрозмовника для визначення його потреб і позитивних намірів.

Опис.

І. Техніка позитивного перекладу допомагає зберегти позитивне налаштування до співрозмовника, полегшує управління собою у складних комунікативних ситуаціях; нейтралізує «негативний заряд» в процесі взаємодії.

> ***Позитивний переклад*** – це уміння знайти плюси у неприємній життєвій ситуації і змінити ставлення до неї; визначити за негативними (агресивними) висловлюваннями співрозмовника позитивний намір, його потреби і надати позитивну відповідь.

Кроки виконання техніки:

1. Подумки визначте позитивні наміри за словами співрозмовника, у його діях. Що доброго насправді хоче співрозмовник? Які його потреби?
2. Творчо переформулюйте негативні (агресивні) висловлювання в позитивні.
3. Дайте позитивну відповідь на негативне висловлювання спокійно, у коректній формі.

Припустимо, вам співрозмовник сказав щось неприємне, а ви у цей час, зробивши паузу, здійснюєте переклад його агресивних / травмуючих висловлювань, тобто шукаєте позитивні наміри у його діях, визначаєте потреби, вторинні психологічні вигоди. До речі, переключення, концентрація уваги на чомусь іншому є елементом управління емоційним станом. Результатом роботи такого внутрішнього перекладача є спокійна позитивна відповідь.

Зауважте, що стосовно себе майже завжди робимо позитивний переклад, – намагаємося себе виправдати у будь-яких ситуаціях. А от стосовно інших? Як часто ви замість оцінки і критики співрозмовника намагаєтеся зрозуміти його, подивитися на ситуацію його очима, знайти позитивний намір в його поведінці. Часто конфлікти в спілкуванні виникають не тому, що хтось когось хотів образити, а через неправильне розуміння. Людина кричить, звинувачує, тому що сама боїться.

Вправа. Студенти об'єднуються у малі групи і отримують 1–2 ситуації для пошуку плюсів. Завдання малих груп полягає у тому, щоб знайти якомога більше плюсів («вичерпувати плюси») у неприємних ситуаціях.

Приклади ситуацій:

Сусіди по дачі зібрали ваш урожай полуниці.

Дитина забруднила фарбами новий палас.

На вулиці машина обляпала з ніг до голови.

Міль з'їла дорогу шубу.

Керівник віддав ваш проект іншому працівнику.

Ви захлопнули двері квартири, коли виносили сміття.

Діти залили комп'ютер солодкою водою.

Обговорення, зворотна комунікація

Легко / важко шукати плюси у різних ситуаціях?

Коли з вами трапляються не дуже приємні ситуації, на що звертаєте більше уваги: плюси чи мінуси?

Чи змінилося ваше ставлення до ситуацій?

Як змінюються емоції після «вичерпування плюсів»?

Які висновки для себе зробили?

Вправа. Студенти далі працюють у малих групах. Викладач просить студентів назвати для прикладу ситуації, агресивні репліки, несправедливі звинувачення вимоги з боку інших або пропонує їх сам.

Завдання полягає у тому, щоб визначити позитивний намір за нетактовними висловлюваннями співрозмовника, його потреби або вторинні психологічні вигоди. Наприклад:

Висловлювання співрозмовника	Потреби Позитивний намір	Позитивна відповідь
Не втручайся в чужі справи Твоєї думки ніхто не питає. Твоя думка нікого не цікавить	*Потреба*: бути самостійним, незалежним, мати свободу вибору. *Позитивний намір*: відстояти свої психологічні кордони, особистий простір	Гаразд. Насправді я ціную твоє прагнення бути самостійним і незалежним Переконаний, що ти обереш найкращий варіант рішення цієї ситуації
Ви абсолютно неправильно розумієте ситуацію!	*Потреба*: бути почутим, у розумінні й підтримці. *Позитивний намір*: довести своє розуміння ситуації	Розкажіть своє бачення ситуації, щоб я міг правильно вас зрозуміти

Приклади висловлювань для роботи в малих групах:

Як Ви можете виконувати свою роботу, якщо не знаєте елементарних речей!» (Ви не розумієте певних технічних подробиць, зробили декілька помилок).

Я бачу, що ви взагалі не в змозі домогтися хоч якогось позитивного результату (Ви зіткнулися із серйозними труднощами у своїй роботі).

Ви абсолютно неправильно розумієте ситуацію! Розберіться спочатку, а потім говоріть! (Ви впевнені в тому, що розумієте ситуацію правильно).

Ви не виконуєте своїх зобов'язань! Це обурливо!!! (Ви не виконали обіцянку, яку давали нещодавно вашому колезі).

Рішення треба приймати швидко! Поки Ви розмірковуєте, ми втратимо момент! (Ви вагаєтеся в ухваленні рішення).

Іди двірником працюй, якщо вчитися не хочеш!

Обговорення, зворотна комунікація. Поділіться своїми враженнями.

Легко / важко виявляти потреби, позитивні наміри за висловлюваннями співрозмовника?

Для чого шукати плюси у висловлюваннях / вчинках людей?

Які висновки для себе зробили? Чому потрібно ще навчитися?

Коментар. Як видно з результатів виконаної вправи, в більшості ситуаціях можна знайти позитивні й, навіть, смішні сторони; за кожним висловлюванням, дією співрозмовника приховані потреби, наміри, які часто є неусвідомленими.

Особлива цінність цієї техніки у тому, що вона сприяє формуванню усвідомленого досвіду. Цікава закономірність психіки: досвід набувається тоді, коли знайшли корисне у тому, що відбулося (вичерпали якомога більше плюсів) і зробили висновки. *Чого ця ситуація мене навчила робити доброго або не робити поганого? Як давати собі раду с подібними ситуаціями у майбутньому?* В іншому випадку в людини залишається негативний осад, вона схильна зациклюватися на болісних переживаннях, страждати і досвід не формується.

Техніка позитивного перекладу однаково добре підходить для особистого спілкування (в сім'ї, з близькими людьми) і для ділових комунікацій. Застосовуючи цю техніку попереджуємо виникненню конфліктів, вчимося краще розуміти співрозмовників, керувати процесом комунікації і залишатися спокійними та позитивно налаштованими, посилюємо рівень життєстійкості й оптимізму. А це важливо для налагодження позитивної взаємодії.

ПРАКТИКА

Будь-хто може розсердитися – це легко. Але бути розсердженим на потрібну людину, в потрібній мірі, в потрібний час, для певної мети і відповідним способом – ось в чому складність.

Аристотель

Це стосується також усіх інших емоцій.

Мета: засвоєння комунікативних прийомів і технік.

Ресурси: приклади висловлювань відповідно до специфіки професійної діяльності (складає викладач).

Опис. Студентам пропонуються висловлювання, які найчастіше трапляються в ситуаціях професійної взаємодії. Викладач може їх підібрати самостійно або разом із студентами методом мозкової атаки.

Важливо потренуватися і довести до автоматизму застосування кожного прийому спочатку окремо, а потім відпрацювати одночасне застосування різних прийомів і технік залежно від ситуації. Тим самим в студентів формуються імунітет, уміння зберігати рівновагу, здоровий глузд,

захищати себе, протистояти маніпуляціям у неприємних ситуаціях професійної взаємодії. Можливість емоційного реагування дозволяє знімати накопичену емоційну напругу. Нижче наведений приклад.

Ви чуєте від співрозмовника на свою адресу емоційно заряджене висловлювання, наприклад, таке: «Як Ви можете виконувати свою роботу, якщо не знаєте елементарних речей!» (Ви не розумієте певних деталей, зробили декілька помилок). *Завдання для малих груп:* відреагуйте на почуте, використавши комунікативні прийоми і техніки. Відповідь запишіть у правій колонці.	
Заохочуй співрозмовника	Техніки заохочення використовуються упродовж процесу спілкування
Уточни	У чому моя помилка? Яких елементарних речей я не знаю? Що, на вашу думку, недопрацьоване? Які недоліки в моїй роботі або в пропозиції? Розкажіть, будь ласка, все докладно, щоб я міг/ могла вжити заходи
Повтори	Ви сказали, що зроблено багато помилок у роботі…
Резюмуй почуте	Отже, проблема в тому, щоб… Мені потрібно зробити/переробити/вдосконалити цю ділянку роботи
Повідом про емоційний стан (свій /партнера)	У зв'язку з почутим я почуваюся ніяково, мені прикро. Мені незручно, що так сталося. Я розумію, ви переживаєте
Вислови побажання	Коли на мене підвищують голос, емоції переповнюють мене і заважають думати. Могли б ми спокійно обговорити це питання?
Вислови згоду	Так, згоден/а, я припустився/лася помилки
Зрозумій потребу	Потреба в підвищенні якості роботи
Приєднайся до цінностей	Я розумію, що для вас важливо, щоб співробітники дотримувалися високих стандартів у своїй роботі
Знайди щось спільне»	Я також ціную професіоналізм, уважність до деталей
Визнай значущість	Ваша прагнення досягати найкращих результатів роботи колективу заслуговує на повагу
Зроби позитивний переклад	1. Потреба, позитивний намір. Керівник хоче, щоб працівники виконували свою роботу професійно, зі знанням справи, враховували нюанси, робили якомога менше помилок. 2. Позитивна відповідь. Згоден\а, мені потрібно з'ясувати деякі технічні подробиці й виправити помилку
Шукай прийнятні варіанти вирішення ситуації	Що потрібно змінити, щоб… Чому б не спробувати зробити … Як вважаєте, який варіант найкращий…

Приклади висловлювань для роботи в малих групах

Я бачу, що ви взагалі не в змозі домогтися хоч якогось позитивного результату (Ви зіткнулися із серйозними труднощами у своїй роботі).

Ви абсолютно неправильно розумієте ситуацію! Розберіться спочатку, а потім говоріть! (Ви впевнені в тому, що розумієте ситуацію правильно).

Обговорення, зворотна комунікація. *Які труднощі виникали під час виконання вправ? Які переваги й недоліки застосування кожної техніки хотіли б відзначити? Як використання «Я–повідомлень» може допомогти в саморегуляції емоцій? Важко чи легко говорити про власний емоційний стан? А про стан іншої людини? Які техніки краще застосовувати, коли співрозмовник потребує Вашої підтримки? Які техніки краще застосовувати, коли Вас несправедливо критикують, звинувачують? Які техніки краще застосовувати, коли Вам висловили справедливе зауваження? Які техніки краще застосовувати під час конфлікту? Які техніки краще застосовувати, коли співрозмовник намагається Вами маніпулювати?*

Кожна техніка має свої межі застосування і використовується залежно від комунікативної ситуації.

РОЛЬОВА ГРА

Активно вирішуючи будь-яку складну ситуацію, людина сама змінюється.

Мета: інтеграція навичок, опанування уміннями створювати комфортну атмосферу спілкування шляхом застосування комунікативних прийомів і технік.

Метод: рольова гра, «акваріум», аналіз ситуації.

Опис. І. Об'єднайте студентів у малі групи по три особи. Кожен має зіграти три ролі:

– особа, яка висловлює зауваження, критику, негативну емоцію;
– особа, яка сприймає це і реагує, застосовуючи комунікативні прийоми й техніки;

– спостерігач. Завдання спостерігача полягає в тому, щоб уважно спостерігати за тим, що відбувається, робити короткі нотатки в аркуші спостерігача.

Кожна фаза рольової гри триває до 5 хв. Протягом наступних 5 хв. спочатку спостерігач, а потім співрозмовники діляться в своїй групі враженнями та спостереженнями. Обмін ролями.

ІІ. «Акваріум». За бажанням студенти малих груп сідають у центр приміщення для інсценізації ситуації, решта стають спостерігачами. Рольова гра проводиться з аналізом важливих фрагментів. Викладач може зупинити гру і запитати (спочатку акторів, потім спостерігачів):

Що зараз зроблено професійно / непрофесійно?

Чого насправді хотів співрозмовник?

Що саме в діях акторів призвело до такого результату?

Що можна зробити інакше, щоб досягти порозуміння?

Що ще можна покращити?

Після короткого обговорення оголошується «Дубль два», і сценка повторюється з врахуванням побажань. Викладач допомагає студентам, підказує правильні слова й дії та сприяє тому, щоб вони виявилися максимально ефективними в «правильних діях».

Обговорення, зворотна комунікація

Як себе відчували у різних ролях?

Що було виконувати легко, а що складно?

Чи є щось, що ви тепер будете робити по-іншому?

Які висновки зробили з цієї гри?

Що будете застосовувати на практиці з того, що почули, побачили?

Який досвід здобули?

Коментар. Неправильно чинити чомусь легше. Конструктивні дії вимагають здорового глузду, розуміння, уміння управляти емоціями. Обізнаність про почуття і емоції, уважність до них відкриває можливості регулювати емоційні реакції, розглядати ситуації з різних боків, розумно планувати дії, усувати джерело негативних емоцій.

АРКУШ СПОСТЕРІГАЧА

Завдання спостерігача – проаналізувати процес спілкування, зазначити прийоми і техніки, які були застосовані, висловити побажання щодо покращення спілкування.

Запитання	**Спостереження, коментарі**
У чому суть комунікативної ситуації?	
Які емоції переживали співрозмовники у процесі спілкування?	
Серед зазначених підкресліть комунікативні техніки, які були застосовані? У яких ситуаціях? Для чого?	«Заохочуй співрозмовника» «Уточни» «Повтори» або «перефразуй» «Резюмуй почуте» «Зберігай позитивне налаштування до співрозмовника» «Повідом про емоційний стан» (свій / партнера) «Вислови побажання» «Вислови згоду» «Зрозумій потребу / бажання» «Приєднайся до цінностей» «Знайди щось спільне» «Визнай значущість» «Зроби позитивний переклад» «Шукай прийнятні варіанти вирішення ситуації». Інші_____
Який результат спілкування? Чи дійшли сторони згоди?	
Що допомагало / перешкоджало процесу спілкування?	
Якщо б аналогічна ситуація повторилася, що б змінили або покращили?	

«ЯКИМ БУЛО ЗАНЯТТЯ?» ПІДСУМОК

Мета: згадати те, що відбувалося на занятті; сформувати цілісне враження про нього й отриману інформацію.

Працюючи в малих групах, потрібно придумати якомога більше прикметників-визначень, які описують заняття. Наприклад, активне, інформативне, корисне, динамічне тощо. Після цього лідери малих груп зачитують напрацьований список прикметників. Можна попросити учасників прокоментувати цікаві ідеї, висловлені ними.

МОТИВУЮЧИЙ КОНТРОЛЬ

Перелічте комунікативні прийоми і техніки. Надайте коротку інформацію про кожну з них.

Які прийоми активного слухання ви знаєте?

- Оберіть правильні відповіді. Найкращий слухач той, хто: мало говорить, перебиває, не виправдовується, обдумує відповіді під час розмови, розкутий у спілкуванні, підтримує контакт очима, ставить запитання, слухає оптимістично. Які ще ознаки доброго слухача знаєте?
- У чому полягає суть технік вербалізації власних почуттів і почуттів партнера? В яких ситуаціях їх застосовують?
- У чому полягає техніка позитивного перекладу? Яке її основне призначення?
- Як говорити про неприємне, не руйнуючи при цьому добрих стосунків?
- Яку техніку краще використати, щоб висловити невдоволення, претензії?
- Що робити, коли співрозмовник зачіпає «слабкі місця»?
- Як бути, якщо слова співрозмовника порушують рівновагу, дратують вас?
- Висловіть свою думку щодо твердження «Відсутність поваги – це вже передконфліктна ситуація». Аргументуйте відповідь.

Домашнє завдання. Внесення нових технік у щоденник та їх відпрацювання, опис результатів застосування (табл. 2).

Заняття 14

КРОКИ НАЗУСТРІЧ. ПОЗИТИВНА ВЗАЄМОДІЯ У СКЛАДНИХ КОМУНІКАТИВНИХ СИТУАЦІЯХ

Мета: поглиблення розуміння студентами почуттів та емоцій, що можуть виникати в емоційно напружених ситуаціях; усвідомлення переваг від налагодження позитивної взаємодії у складних комунікативних ситуаціях, зокрема, конфліктних; формування психологічної готовності до співпраці; ознайомлення з сценарієм процесу посередництва; завершальна діагностика якостей, умінь психолога; підведення підсумків навчального курсу.

Очікувані здобутки студентів: виявлення стилю поведінки у напружених ситуаціях взаємодії; самооцінка змін, які відбулися в процесі навчання.

СТРУКТУРА ЗАНЯТТЯ

Зміст діяльності
Вступне слово. Притча «Лицар і дракон»
Перевірка домашнього завдання
Основні норми взаємодії (актуалізація)
Сподівання від заняття. «Пісочний годинник»
Кроки назустріч
Позитивна взаємодія в команді
Скептики і оптимісти
Самооцінка поведінки в конфлікті
Історія про апельсин. Стилі поведінки в конфліктних ситуаціях
Обери найважливіше
Кроки вирішення конфлікту
Сценарій процесу посередництва
Відеоаналіз професійних ситуацій
Самооцінка якостей психолога
Рефлексія «П’ять пальців»
Порівняння з очікуваннями
Мотивуючий контроль

Побажання
Домашнє завдання

ВСТУПНЕ СЛОВО. ПРИТЧА «ЛИЦАР І ДРАКОН»

Йшов лицар пустелею. Довгим був його шлях. Дорогою він втратив коня, шолом і обладунки. Залишився тільки меч. Лицар був голодний, його мучила спрага. Раптом вдалині він побачив озеро. Зібрав лицар всі свої сили і пішов до води. Але біля самого озера сидів триголовий дракон.

Лицар вихопив меч і з останніх сил почав битися з чудовиськом. Добу бився, другу бився. Дві голови дракона вже зрубав. На третю добу впав дракон обезсилений. Поруч впав лицар, не в силах вже більше стояти на ногах і тримати меч. І тоді з останніх сил дракон запитав:

– Лицарю, а ти чого хотів?

– Води попити... – відповідає лицар.

– То й пив би собі...

Про що ця притча? Який висновок можна зробити з цієї притчі?

Домовитись можна у більшості випадків, якщо до цього питання підійти мудро.

Коментар. Налаштованість на співпрацю, пошук згоди з боку обох партнерів, гнучкість поведінки дають змогу налагоджувати й підтримувати продуктивні взаємини, вирішувати різні комунікативні ситуації. Взаємостосунки можуть бути взаємовиграшними.

Корисно час від часу переглядати пріоритети, пригадувати цінності «Що для мене є цінним?», що є важливішим — бути правими або вирішити проблему, налагодити взаємини?

У міжособистісних стосунках – у кожного своя правда. І не варто шукати, хто винний, а хто правий. Краще спрямувати зусилля на вирішення проблеми, що виникла.

Це заняття присвячено набуттю досвіду конструктивного вирішення емоційно напружених ситуацій і позитивної взаємодії в конфлікті.

КРОКИ НАЗУСТРІЧ

Помилятися – людське, прощати – божественне!

Мета: розуміння студентами переваг від налагодження позитивної взаємодії у складних комунікативних ситуаціях; усвідомлення почуттів та емоцій, що можуть виникати в емоційно напружених ситуаціях.

Ресурси: одна мотузка (чи кілька) завдовжки близько метра.

Опис. Виберіть одну чи кілька пар студентів для виконання цієї вправи. Посередині кожної мотузки зробіть вузол і роздайте їх обраним парам студентів. Попросіть кожного тягнути кінець мотузки на себе, намагаючись перетягнути суперника на свій бік. Через 10 с попросіть студентів розплести вузол.

Обговорення, зворотна комунікація

Що, на вашу думку, символізує вузол на мотузці?

Які емоції переживали, коли намагалися перетягнути супротивника?

Чи легко було потім розплести вузол?

Чи виявляєте активність, щоб налагодити контакт з людиною, чи чекаєте, поки це зробить вона? Ви чекаєте свідомо? Чи чогось боїтеся? Чого саме?

Чому іноді складно зробити крок назустріч, щоб обговорити ситуацію?

Від любові до ненависті... Скільки кроків робите ви? Чи вмієте ви зупинитися в гніві?

Коментар. Мотузка символізує стосунки, вузол – комунікативну проблему, яку намагаються вирішити співрозмовники. Вирішення проблеми ускладнюється, коли кожен хоче вирішити її тільки на свою користь. До того ж, процес протистояння супроводжується негативними емоціями та переживаннями, які його поглиблюють. Вирішити напружену комунікативну ситуацію шляхом суперництва важко. Значно легше «розв'язати вузол», якщо зробити «крок назустріч», тобто домовитися. Співпраця краща, ніж конфлікт, – вона допомагає давати раду з різними комунікативними завданнями.

Зазвичай зробити «крок назустріч» заважають гордість, впевненість у своїй правоті, очікування вибачення, накопичені негативні емоції (образа, страхи, невдоволення, злість тощо), невміння долати бар'єри у спілкуванні та вирішувати конфлікти. Коли робите крок назустріч, це зовсім не означає, що ви не праві. Лише те, що ви готові докласти зусилля, щоб налагодити стосунок. Свої навички спілкування можна поліпшувати завжди!

ПОЗИТИВНА ВЗАЄМОДІЯ В КОМАНДІ

Вони можуть, тому що вони думають, що можуть.

Вергілій

Мета: визначити чинники, що впливають на ефективність взаємодії, створити творчу атмосферу, підвести групу до розуміння того, що в колективі, спільноті вклад кожної людини є цінним і результативність роботи залежить від всіх.

Ресурси: два тенісних м'ячика.

Опис. Студенти об'єднуються в дві команди. Кожна команда утворює коло. Студенти кидають м'яч , запам'ятовуючи від кого отримали і кому кинули. Після того, як запам'ятали послідовність передачі м'яча, Викладач пропонує збільшити темп і засікає час. «Ви передали м'яч по ланцюжку за 7 с. Спробуйте – за 3 с. Можна щось змінювати (наприклад, помінятися місцями так, щоб м'ячик можна було передавати послідовно від людини до людини). Творчий підхід заохочується. Молодці, ви зробили завдання за 3 с. А тепер спробуйте за 1 с. (з долонь «побудувати» ніби вертикальну трубу і кинути зверху вниз м'ячик). Це рекорд. Досягніть його. Молодці! Ви ефективно виконали завдання, практично досягли неймовірного!». Це була позитивна взаємодія в командах.

Важливо, щоб студенти творчо і ефективно виконали цю вправу, пережили почуття спільного успіху і відчули ефективність результату при позитивній взаємодії. Упродовж виконання вправи Викладач допомагає командам досягнути позитивного результату.

Обговорення, зворотна комунікація

Яким чином вам вдалося досягнути такого результату?

Що вплинуло на ефективність командної взаємодії? (уважно слухати і з повагою ставитися до висловлених думок кожного, розвивати ідеї інших студентів команди, нестандартно мислити, зберігати рішучість і порядність в умовах конкуренції).

Що означає позитивна командна/групова взаємодія?

Як вплинула конкуренція на ефективність роботи команд?

Що означає поняття «здорова конкуренція»?

Який до досвід здобули у цій вправі?

Коментар. Те, що ви робили було колективною творчістю на основі позитивної взаємодії. Завдяки співпраці та ефекту синергії вирішуються завдання, які не під силу одній людині. Це той випадок, для якого правильною буде формула 1+1=11. Це принцип синергії – робота команди якісно та кількісно краща, ніж робота кожного з її членів.

Часто самі створюємо обмеження, що заважають чогось досягти. Ніхто не говорив, що під час виконання вправи потрібно залишатися на одному місці, але практично завжди всі здійснюють цю помилку. Вправа також демонструє, що багато речей, котрі здаються спочатку неможливими, насправді такими не є. При налагодженій позитивній взаємодії достатньо легко вирішуються різні завдання, можна досягти значно більше ніж самостійно.

СКЕПТИКИ І ОПТИМІСТИ

Те, що сказано – не завжди почуто.
Те, що почуто – не завжди зрозуміло.
Те, що зрозуміло – не завжди зрозуміло так, як сказано.

Мета: ознайомлення з поняттям «конфлікт», усвідомлення студентами важливості позитивної взаємодії у процесі вирішення конфлікту.

Ресурси: мультфільм про конфлікт «Міст» [23], мультимедійний проектор.

Опис. Чи доводилося вам колись грюкнути дверима, виходячи з кімнати? Або бути глибоко ображеним чиїмось грубим

зауваженням? Чи траплялися у вас непорозуміння, сварки? Якщо ви відповіли ствердно, тоді знайомі з таким явищем як конфлікт, маєте досвід конфліктування.

> ***Конфлікт*** (лат. conflictus – *зіткнення*) – процес різкого загострення протиріч і боротьби двох або більше сторін у розв'язанні проблеми, яка має особливу значущість для кожного з них.

I. Перегляд мультфільма про конфлікт.

Обговорення, зворотна комунікація

З яких двох частин складається побачена історія? Як ці частини можна назвати? («Суперництво», «Співпраця»)

Чи вдалося вирішити проблему шляхом суперництва? (Ні. Конфліктуючі сторони впали в річку)

Як вдалося розв'язати комунікативне завдання за допомогою співпраці?

Який стиль поведінки більш ефективний: співпраця чи конфлікт?

II. Викладач об'єднує студентів у дві групи. Першій групі пропонує уявити себе скептиками, песимістами незалежно від справжньої життєвої позиції. Друга група – оптимісти.

Завдання групи «Скептики» полягає в тому, щоб навести якомога більше аргументів, завершуючи твердження «Конфлікт – це погано, тому що…».

Завдання групи «Оптимісти» – продовжити речення «Конфлікт – це добре, тому що…».

Викладач активізує студентів за допомогою запитань на кшталт «Як поводяться люди під час конфлікту?», «Які емоції переживають?», «Як реагує організм на конфлікт?», «Як почувається людина після конфлікту?», «Які риси характеру проявляються в конфлікті?», «Що в конфлікті може бути позитивного?» та ін.

Аргументи повідомляються по черзі «Скептиками» і «Оптимістами», Викладач записує їх на фліпчарті у дві колонки. Нижче наведені приклади відповідей.

Конфлікт – це погано, тому що…	Конфлікт – це добре, тому що…
беруть верх негативні емоції (тривога, гнів, злість, ворожнеча, страх, образа, почуття вини та ін.); підвищують голос, кричать; звинувачують один одного; ображають один одного словами чи діями; погрожують один одному; зачіпляють « слабкі місця»; ставлять багато претензій; погіршується фізичний стан (високий кров'яний тиск, тремор у руках, спазми, болить серце, виснаження, втома) та ін.	дає змогу дізнаватися більше один про одного (в стресових ситуаціях люди проявляються); дозволяє висловити те, що вони замовчували і накопичували; з'ясувати стосунки, розкриває справжні бажання, цінності конфліктуючих сторін; розряджає емоції; стимулює активність до змін; дає змогу набувати досвіду вирішення складних ситуацій; конфлікт сигналізує про проблему, яку потрібно вирішити; показує, які маємо слабкі сторони, чого потрібно ще навчитися

Обговорення, зворотна комунікація

Чому більшість людей вважає конфлікт негативним явищем?

Коли конфлікт розв'язується деструктивно? (Коли люди сприймають конфлікт як боротьбу, в якій хтось повинен перемогти, а хтось програти)

Коли і за яких умов конфлікт розв'язується конструктивно? (Коли люди спрямовані на вирішення конфлікту шляхом перемовин, намагаються знайти рішення, яке задовольнить конфліктуючі сторони)

Які якості, вміння, риси характеру потрібні людині, щоб розв'язати конфлікт конструктивно (спрямованість на співпрацю, повага, вміння говорити і слухати, толерантність, делікатність, витримка, дипломатичність, творчість у пошуку рішень).

Що означає, на ваш погляд, поняття «безконфліктне спілкування»?

Чи вмієте Ви ладити з іншими людьми, знаходити «спільну мову»? Може ви вважаєте, що усі мають «плясати під вашу дудку» ? А може, навпаки, тільки й робите те, що очікують від вас інші, забуваючи про свої потреби?

Коментар. Кожен з нас має унікальний життєвий досвід, власне світосприйняття, потреби, смаки, погляди і цінності. Проте наша унікальність може стати джерелом розбіжностей у поглядах, відмінностей у цінностях і потребах, причиною непорозумінь і конфліктів.

Справа не в тому, що конфлікти виникають, а в тому, як даємо собі раду з ними. Конфлікт може бути конструктивним чи деструктивним залежно від того, як його вирішують. Як тільки конфлікт назріває, можемо свідомо вибрати один з підходів до нього: «виграв / програв», тобто виграти будь-якою ціною, довести свою правоту, або «виграв / виграв» і знайти спільне рішення, яке прийнятне для усіх.

Перемовини є альтернативним шляхом вирішення конфліктів. Підхід «виграти / виграти» не кожному дається легко, він вимагає мудрості і певних умінь.

САМООЦІНКА ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТІ

Якщо людина ходить по життю з молотком, тоді не дивно, що на своєму шляху вона зустрічає тільки цвяхи.

Проаналізуйте свої дії в конфлікті за п'ятибальною шкалою: 1 бал – для Вас така поведінка не характерна, 5 балів – цілком характерна.

№ з/п	Позиція	Оцінка				
		1	2	3	4	5
1	Критично оцінюю партнера					
2	Приписую партнеру недобрі наміри					
3	Демонструю свою перевагу					
4	Звинувачую і приписую відповідальність тільки партнеру					
5	Ігнорую інтереси суперника					
6	Бачу все тільки зі своєї позиції					
7	Недооцінюю заслуги партнера					
8	Перебільшую власні заслуги					
9	Зачіпаю «слабкі місця» партнера					
10	Висуваю партнерові багато претензій					
11	Підвищую голос, стаю роздратованим					

Оцінка результатів. Відхилення вліво від середнього показника 3 свідчить про те, що Ви володієте хорошими навичками раціональної поведінки в конфлікті.

ІСТОРІЯ ПРО АПЕЛЬСИН. СТИЛІ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ.

Найкращий учитель у житті – досвід. Бере, правда, дорого, але пояснює дохідливо.
Ігор Патрашку

Мета: ознайомлення зі стилями поведінки у складних ситуаціях, зокрема, конфліктних; формування психологічної готовності до співпраці.

Опис.

І. Історія про апельсин. Чоловікові й дружині знадобився апельсин. «Мій!» — закричала вона, «Мій!» — не поступався чоловік. Це можна назвати конфліктною ситуацією? Так, між ними виникла гостра суперечка через однакову потребу в апельсині [15].

Які варіанти вирішення цього конфлікту можливі? Викладач записує всі варіанти, запропоновані студентами (конструктивні і деструктивні) у табл. 10, систематизуючи їх відповідно до стилів поведінки. Разом з студентами визначає, наскільки (у %) потреби конфліктуючих сторін задоволені при різних стилях поведінки.

Таблиця 10

Стилі поведінки у конфліктних ситуаціях

Пропозиції щодо вирішення ситуації	Стилі поведінки	Задоволення потреби (в апельсині), %	
		чоловік	дружина
Поділити апельсин навпіл	Компроміс	50	50
Дружина добровільно віддає апельсин чоловікові (або навпаки)	Пристосування	100	0
Віддати апельсин дітям, або викинути його, щоб нікому не дістався	Уникнення	0	0
Дружина хитрощами або силою забирає апельсин у чоловіка (або навпаки)	Суперництво	0	100
Дружина запитує у чоловіка «Для чого тобі апельсин»	Співпраця	100	100

Здебільшого студенти без труднощів висловлюють пропозиції, що стосуються перших чотирьох стилів поведінки, базуючись на життєвому досвіді. Якщо варіант поведінки, що відповідає співпраці не названий, Викладач сам його пропонує, розповівши завершення історії про апельсин.

Дружина запитує чоловіка: – Навіщо тобі апельсин?

– Я хочу випити соку, замучила спрага. А тобі для чого? – цікавиться чоловік.

– Я хочу спекти пиріг на День народження. Мені потрібна цедра для цукатів.

Коментар. Співпраця – це такий стиль поведінки в процесі вирішення конфлікту, коли сторони з'ясовують потреби один одного і разом шукають таке рішення, яке задовольняє обох частково, або на 100%. В основі співпраці стратегія «виграв-виграв» і позитивна взаємодія.

ІІ. Інформація для ведучого «Стилі поведінки в конфліктній ситуації». К. Томас п'ять основних стилів поведінки в конфліктній ситуації [12, с. 83–86].

Конкуренція (змагання, суперництво, боротьба, домінування) полягає в прагненні задовольнити власні потреби незважаючи на інтереси інших. Для людини з домінуючою стратегією конкуренції характерна внутрішня установка «Я активно відстоюю власну позицію», «Для досягнення цілей підходять усі засоби», «Мої потреби найважливіші». Така людина упевнена, що вийти переможцем з конфлікту може тільки один студент , що означає поразку іншого. І хоча вони задовольняють свої потреби, досягають бажаного, водночас втрачають довіру й повагу знайомих, друзів і близьких людей; згодом з'являється відчуття незахищеності, загрози та страху.

Характерна поведінка: доводити, що інша людина не права; ображатися, поки інша людина не змінить думку, вимагати беззастережного послуху, добиватися свого хитрощами, закликати на допомогу союзників для підтримки, вимагати, щоб опонент погодився заради збереження стосунків?

Стиль конкуренції рідко приносить довгострокові результати – сторона, що програла, може не підтримати рішення, прийняте всупереч її волі, або навіть спробує саботувати його. Той, хто програв сьогодні, може завтра відмовитися від співпраці.

Пристосування – це готовність поступитися власними інтересами заради уникнення протистояння, підтримки добрих стосунків. Це стиль поступок, згоди та принесення в жертву власних інтересів.

Внутрішня установка: «Я намагаюся поступитися партнерові, йти йому на зустріч», «Погоджуюся на будь-які варіанти, тільки давайте жити дружно». Такий мир може бути небезпечним. Придушення серйозного конфлікту означає, що спірні питання не вирішуються. Якщо замовчуєте проблему, опонент не знає, що відбувається у вашій душі. Навіть якщо і здогадується, що щось не в порядку, йому важко дізнатися, що за цим стоїть.

Для людей з домінуючою стратегією пристосування характерний пасивно-агресивний тип поведінки. Вони схильні приховувати почуття, думки, бажання (роблять вигляд. ніби все в порядку, продовжують спілкуватися, ніби нічого не сталося); пригнічувати гнів, накопичувати образи та неприязнь до осіб, заради яких жертвують, плекати плани віддаленої помсти або раптово вибухати неадекватно ситуації через накопичену в собі гіркоту образ, «втрату терпіння» (ефект останньої краплі).

У деяких ситуаціях пристосування може бути розумною тактикою Конфлікти іноді самі вирішуються завдяки тому, що ми продовжуємо підтримувати дружні стосунки.

Уникання (ігнорування), для якого характерно як відсутність прагнення досягнення власних цілей, так і тенденції до співпраці.

Внутрішня установка: «Я намагаюся ухилитися від участі в конфлікті». У цьому випадку людина не відстоює власні інтереси, також не враховує інтереси інших, ігнорує проблему, намагається уникнути обговорення конфліктних питань, перекладає відповідальність за ухвалення складного рішення на когось іншого або відкладає «на потім».

Для людей з домінуючим стилем уникання притаманний пасивний тип поведінки, приховування, стримування справжніх емоцій, почуттів. Подумайте про те, чи характерні для вас перелічені нижче поведінкові реакції, коли ви не згодні з кимось: замовчувати, демонстративно виходити,

робити ображений вигляд, приховувати злість, ігнорувати опонента, робити цинічні зауваження, переходити на «чисто ділові стосунки» та ін.

Уникання конфлікту може бути цілком розумним кроком, якщо конфлікт не зачіпає ваших інтересів.

Компроміс – це метод взаємних поступок, часткове задоволення інтересів обох сторін конфлікту.

Внутрішня установка: «Я шукаю рішення, основане на взаємних поступках», «Я поступлюся в чомусь, якщо ви теж готові поступитися».

Характерна поведінка: підтримувати дружні стосунки, шукати справедливе рішення, ділити предмет бажань порівну чи поступатися трохи задля підтримки добрих взаємин.

Співпраця (кооперація, інтеграція), коли ухвалюються рішення, що повністю задовольняють інтереси обох сторін.

Внутрішня установка «Я шукаю шляхи спільного вирішення проблеми, які задовольнять дві сторони», «Давайте залишимо взаємні образи, я віддаю перевагу... А Ви?». При виборі цієї стратегії людина прагне вирішити конфлікт таким чином, щоб у виграші були всі. Він не просто враховує позицію партнера, а й прагне того, щоб він був теж задоволений.

У складних комунікативних ситуаціях неможливо визначити, хто правий, а хто винний, адже «в кожного є своя правда». Сенс у тому, щоб знайти прийнятний для усіх спосіб вирішення ситуації. Переваги підходу «виграти/виграти» полягають у тому, що, ухваливши взаємоприйнятне рішення, конфліктуючі сторони тим самим зміцнюють і покращують взаємини.

Важко сказати, який стиль найкращий чи найгірший. Кожний стиль поведінки може бути доцільним залежно від обставин. Є ситуації у житті, коли потрібно пристосуватися, витерпіти, вичекати, оскільки змінити їх неможливо. Суперництво є найкращим стилем поведінки, наприклад, при проходженні конкурсу на вакантну посаду. Уникнення є виправданим, коли зовсім не хочеться з кимсь спілкуватися.

Іншими словами, найкращий стиль поведінки той, який вмієте гнучко обрати залежно від обставин.

Гнучкість – це вміння адаптуватися до мінливих умов реальності; змінювати ставлення щодо ситуації, що склалася, ґрунтуючись на фактах, новій інформації; відкритість до нового і свіжих ідей; широкий спектр емоційного реагування.

ОБЕРИ НАЙВАЖЛИВІШЕ

Істину підкаже серце, якщо всередині панує спокій.

Ранді Нойес

Мета: поглиблення знань з тематики тренінгу, розвиток умінь аргументувати думку і доходити згоди під час вирішення спільних завдань.

Ресурси: перелік рекомендацій щодо позитивної взаємодії у конфлікті

Опис. Об'єднайте студентів в дві (три) малі групи. Кожній групі роздайте підготовлений перелік рекомендації щодо позитивної взаємодії у конфлікті.

Завдання малих груп полягає в тому, щоб вибрати одну найбільш важливу рекомендацію для забезпечення позитивної взаємодії у конфлікті і одну найменш важливу. Студенти можуть дописати на чистих картках свої ідеї щодо покращення взаємодії у конфлікті. Після виконання завдання кожна група презентує результати спільної роботи, аргументуючи свій вибір.

Рекомендації щодо позитивної взаємодії у конфлікті

1. Намагайтеся вирішити проблему. Метою має бути вирішення конфлікту, а не перемога. «Справжня перемога та, коли ніхто не почувається переможеним» (*Будда*).
2. Відверто скажіть партнеру, що Ви готові і хочете обговорити конфліктну тему. Зробивши перший крок, маєте більше шансів налагодити стосунки.
3. Підтримуйте атмосферу довіри, взаємоповаги, зберігайте позитивне налаштування.
4. Вирішуйте одну конфліктну ситуацію під час однієї розмови.

5. Слухайте уважно співрозмовника, не перебиваючи його. Заперечення вислуховуйте спокійно.
6. Користуйтесь невербальними засобами комунікації: контакт очей, кивок головою тощо.
7. Намагайтесь зрозуміти потреби співрозмовника.
8. Відокремлюйте людину від проблеми. Претензії до конкретної поведінки, помилок, а не до особистості загалом.
9. Не ображайте один одного словами чи діями.
10. Не шукайте винних у минулому, намагайтеся розв'язати проблему в теперішньому.
11. Обговоріть декілька можливих рішень проблеми. Шукайте шляхи до обопільного виграшу.
12. Точно і конкретно з'ясуйте, що кожен має зробити, щоб конфлікт був розв'язаний.

Обговорення, зворотна комунікація

Поділіться своїми враженнями від спільної роботи над завданням?

Легко (складно) було обрати найбільш і найменш важливі рекомендації?

Чи виникали у вас суперечки стосовно вибору? Як ви дійшли згоди?

Чи змінилася в когось думка щодо важливості окремих рекомендацій?

Коментар. Насправді, в цій вправі немає однозначних відповідей. Всі рекомендації є важливими для позитивної взаємодії. Ця дискусія дала нам змогу переконатися у цьому.

КРОКИ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТУ

Мовчання – це золото, а промовчати в потрібний момент це – мудрість.

Мета: поглиблення усвідомлення процесу вирішення конфлікту.

Ресурси: кілька наборів карток розміром з візитку (по одному набору для кожної малої групи), на кожній з яких записано один крок з процесу.

Опис. Студенти об'єднуються у малі групи (по 3–5 осіб) і отримують набір перемішаних карток. Завдання малих груп полягає у тому, щоб розташувати етапи (стадії, кроки) в логічній послідовності. Після виконання завдання одна з малих груп презентує своє рішення, а інші доповнюють, коментують, пропонують свої варіанти.

Етапи вирішення конфлікту, які потрібно розташувати в логічній послідовності:

Розташуйте етапи вирішення конфлікту в логічній послідовності:

Кроки вирішення конфлікту	**№**
«*У чому проблема?*». Визначте предмет конфлікту, сформулюйте суть проблеми	
«Що робити?», «Які пропозиції?». Запропонуйте максимум альтернативних рішень щодо розв'язання конфлікту шляхом «мозкової атаки»	
«А тепер до дій». Реалізуйте заплановане	
«Яке рішення найкраще для нас?». Виберіть рішення, прийнятне для обох сторін	
«*Що хочеш ти, чого хочу я?*». Визначте інтереси, бажання, побоювання сторін	
«Що кожен має зробити, щоб конфлікт був вичерпаним?». Конкретно визначте, яким чином конфлікт має бути розв'язаний, візьміть зобов'язання	
«Послухаємо, що сталося». Обговоріть, проясніть ситуацію	

Обговорення, зворотна комунікація

– *Якого досвіду набули, виконуючи цю вправу?*

– *Які етапи вирішення конфлікту варто ще додати до запропонованих?*

– *Можливо, якийсь етап, на ваш погляд, є зайвим? Який саме?*

Коментар. Із будь-якої складної комунікативної ситуації існує кілька виходів. Щоб його знайти, необхідно змінити позицію «ти проти мене» на «ми проти проблеми». Використання стратегії співпраці збільшує ймовірність розв'язання різних комунікативних завдань; сприяє збереженню, навіть зміцненню й подальшому розвитку стосунків.

Три чарівні запитання:

Чого я хочу?

Чого хочеш ти?

Як ми можемо домовитися?

У професійній діяльності психологу доводиться взаємодіяти з людьми, які переповнені негативними та руйнівними емоціями. Оточуючі стають для них «об'єктами» для каналізації їхніх хворобливих емоційних реакцій.

Техніка *«Випускання пари»* призначена для роботи з клієнтами, які переповнені негативними емоціями. Допомагає зберігати ясність мислення, володіти собою, не втягуючись у конфлікт, почуватися впевненіше на робочому місці.

1. *Дайте можливість* емоційно збудженому співрозмовнику (клієнту, співробітнику, партнеру тощо) пережити сильні емоції, висловити все, що він вважає за потрібне. При цьому уважно вислухати його, не перебиваючи і демонструючи, що ви його чуєте і виявляєте інтерес до його питання. Коли маєте справу з чиїмись бурхливими емоціями, використовуйте техніки активного слухання.

Навчіться відповідати на агресію легко і внутрішньо вільно, не бентежачись. Вміння розслабити своє тіло допоможе відчувати себе природніше й вільніше в ситуаціях, що несуть у собі можливість агресії. Якщо придивитися до тих, хто схильний бентежитися і комплексувати в ситуаціях спілкування з агресивною людиною, – вони приймають неприродно затиснуті або покірні пози, скуті в рухах.

2. *Висловіть розуміння* емоційного стану співрозмовника, наприклад: «Я розумію ваше незадоволення». Зосередьтеся на тому, з чим можна погодитись «Так, тут я з вами повністю погоджуюсь…».

3. *Поставте відкрите запитання.* «Чи вірно я вас зрозумів, що...», «Давайте спробуємо уточнити, в чому суть питання…», «Як я можу Вам допомогти в цій ситуації?».

4. *Залучіть співрозмовника* у спільний пошук варіантів: «Отже, питання у тому…», «Що ви вже робили, щоб цю ситуацію вирішити?», «Яким чином, на ваш погляд, можна вирішити це питання?», «Чому б не спробувати зробити …», «Який варіант вам більше підходить…».

СЦЕНАРІЙ ПРОЦЕСУ ПОСЕРЕДНИЦТВА

Не варто з'ясовувати, хто винний, а хто ні. Доцільніше – вирішити проблему, що виникла.

Мета: ознайомлення з сценарієм процесу посередництва.

ПРИТЧА «У КОЖНОГО СВОЯ ПРАВДА». У давньому Китаї не було судів, а всі спори вирішували старійшини, яких люди самі обирали і яким довіряли. Одного разу в будинок до такого старійшини зайшов чоловік і попросив допомогти йому визначити, чи правильно він поводиться із своєю дружиною. Він довго розповідав старійшині про свої домашні та сімейні клопоти, і нарешті запитав: «Скажи мені, о мудрий старійшино, хіба я не правий?» Поміркувавши трохи, старійшина відповів: «Так, правда на твоєму боці». Подякував йому чоловік і задоволений пішов додому. Варто тут зауважити, що цю розмову випадково почула дружина старійшини, коли проходила повз кімнату, в якій розмовляли чоловіки.

Через певний час до старійшини завітала дружина того чоловіка, який приходив шукати правду. І стала розповідати свою історію сімейного життя та домашніх непорозумінь. «Скажи мені, о мудрий старче, хіба я не права?» – запитала вона. Поміркувавши трохи, старійшина відповів: «Так, правда на твоєму боці». Подякувала йому жінка і задоволена пішла додому. І цього разу розмову почула дружина старійшини.

Почала вона розмірковувати над тим, як так може бути, аби різні люди казали зовсім різне про одні й ті самі речі, і двоє були праві. Тоді прийшла вона до свого мудрого чоловіка і виказала йому свої сумніви. «Скажи мені, хіба я не права?» – запитала вона. Поміркувавши трохи, старійшина відповів: «Так, жінко, і ти також права».

У міжособистісних стосунках – у кожного своя правда. І не варто шукати, хто винний, а хто правий. Краще спрямувати зусилля на вирішення проблеми, що виникла.

У своїй практиці психологу доводиться доволі часто бути посередником із врегулювання конкретної конфліктної ситуації.. Психолог в ролі посередника налагоджує конструктивне спілкування, є відповідальним за структурування й правління

процесом (управляти процесом – дотримуватися основних правил і процедур посередництва). Він допомагає конфліктуючим сторонам зрозуміти один одного і відчути себе зрозумілими, дійти до взаємовиграшного вирішення спірних питань.

> ***Посередництво*** (процедура примирення) – це процес добровільного і конфіденційного порозуміння конфліктуючих сторін, в якому третя, незацікавлена і нейтральна особа (посередник) допомагає їм досягти взаємоприйнятного рішення.

Головним діючим принципом посередництва є те, що конфлікт може бути розв'язаним найкраще і досягнуті домовленості мають найбільшу життєздатність, коли конфліктуючі сторони самі ухвалюють необхідні рішення. Конфліктуючі сторони, будучи господарями конфлікту і його наслідків, є відповідальними за процес його врегулювання, ухвалення рішення та його виконання.

Кроки	**Короткий опис кожного кроку**
Відкриття процесу посередництва	Ми зібралися, щоб обговорити конфліктну ситуацію і разом знайти взаємоприйнятне рішення. Хочу розпочати нашу зустріч із знайомства. Мене звуть (ім'я), я співробітник/посередник (назва організації). Як посередник, я допомагатиму вам дійти згоди. Будь ласка, скажіть, як до вас можна звертатися. Ви матиме нагоду розповісти про те, що відбулося, поставити важливі запитання й отримати на них відповіді. Я буду спостерігати за тим, щоб кожен з вас мав змогу висловити свою думку і вислухати уважно іншу сторону. Потім ми перейдемо до обговорення й пошуку взаємоприйнятного рішення. Хочу нагадати Вам, що за ухвалення рішення щодо вирішення цієї ситуації відповідальність розподіляється між вами. Обов'язковою умовою нашої зустрічі є конфіденційність, тобто вся почута інформація залишається в межах цього приміщення. Для того, щоб наша робота сьогодні була результативною, я попрошу Вас дотримуватися таких правил: *говорити по черзі;* *дати можливість висловитися другій стороні, не перериваючи її;* *висловлюватися з повагою один до одного;* *дотримуватися конфіденційності* Чи погоджуєтеся ви з цими правилами. Можливо хочете щось до них додати? Чи є у вас запитання до мене? Чи можемо ми розпочати?

Вступне слово сторін. Обговорення ситуації, уточнення проблеми	«Зараз я би хотів(ла) попросити Вас розповісти про те, що відбулося». **1.** Посередник запрошує «сторону А» розповісти своє бачення конфлікту. *Яке враження на Вас справила ця подія? Що зараз переживаєте стосовно того, що відбулось? Які питання для Вас зараз є головними? Що би Ви хотіли сказати іншій стороні?* Посередник робить підсумок з усього сказаного і запитує, чи правильно він усе зрозумів. **2.** Повторіть ці кроки зі стороною В. **3.** Якщо це доречно, можна дати можливість сторонам поставити один одному запитання. **4.** Виявити очікування, інтереси, потреби, бажання, побоювання учасників шляхом використання відкритих запитань. *Через що конфліктуємо? Що прагнете одержати в результаті вирішення конфлікту? Що це Вам дасть? Чого побоюєтеся? Як би Ви хотіли, щоб ця ситуація вирішилася?* **5**. Коротко підсумувати почуте, уточнити суть проблеми. Якщо ця розповідь прояснила щось нове, запитайте, як це впливає на теперішнє розуміння ними цього конфлікту
Пошук альтернатив	*«Тепер, коли ми прояснили ситуацію конфлікту, давайте поміркуємо про можливості його вирішення. Пропонуйте якомога більше варіантів вирішення цієї задачки»* (посередник записує пропозиції). На цьому етапі посередник може також запропонувати альтернативні рішення
Оцінка висловлених ідей і вибір рішення	Далі конфліктуючим сторонам пропонується оцінити і обрати одне рішення, яке задовольнить їх обох. Критерії оцінки рішення: реальне, можливе, конкретне та справедливе. *Які позитивні і негативні наслідки кожного рішення?* *Яке з рішень може задовольнити інтереси обох сторін?* *Чи вважаєте ви це рішення прийнятним і справедливим?* Щоб добровільна згода була досягнута, вона має сприйматись двома сторонами як справедлива. Відчуття справедливості підкріплюється рівністю витрачених ресурсів: часу, грошей, навантаження тощо
Завершення	Надайте можливість кожному з присутніх висловитись. *Чи хочете Ви щось додати?* «Завершуючи нашу зустріч, я хотів\ла подякувати всім за внесок у процес обговорення такого складного питання. Прийміть щирі вітання, адже нам вдалося опрацювати багато питань і досягнути згоди»

Обговорення, зворотна комунікація

Що перешкоджає конфліктуючим сторонам вирішити конфлікт самостійно?

Чим пояснити ефективність процедури посередництва?

У чому особливість процесу посередництва?

Які уміння потрібні психологу, щоб проводити процедуру посередництва?

ВІДЕОАНАЛІЗ ПРОФЕСІЙНИХ СИТУАЦІЙ

Якщо інформація і теорія не застосовуються на практиці, в них немає сили.

Теун Марез

Мета: вдосконалення професійної майстерності, розвиток спостережливості та уважності до деталей й нюансів.

Ресурси: відеофрагменти, навчальні відео, відеозаписи роботи з реальним клієнтом (викладач готує заздалегідь, враховуючи специфіку професійної діяльності). Добре мати в арсеналі відеоролики з помилковою поведінкою фахівця, а також із професійно доцільною поведінкою.

Опис. Студенти переглядають відеозапис фрагментами, звертаючи особливу увагу на мову тіла й міміку співрозмовників. Аналіз відеозапису здійснюється поступово, після кожного фрагмента.

Запитання для аналізу відеороликів:

Яким був намір клієнта? Яким був намір фахівця?

Охарактеризуйте емоційний стан фахівця / клієнта? За якими тілесними проявам ви це зрозуміли? (жести, міміка, поза. інтонація та ін.).

Що в діях фахівця було ефективно, а що можна було б зробити інакше?

Які дії сприяли налагодженню емоційного контакту з клієнтом, а які – ні.

Чи є щось, що ви тепер будете робити інакше?

САМООЦІНКА ЯКОСТЕЙ ПСИХОЛОГА

Пізнавши себе, ніхто не залишається тим, ким він був дотепер.
Т. Манн

Мета: самооцінка змін, які відбулися в результаті навчання, формування потреби у зростанні професійної майстерності.

Ресурси: бланки з переліком умінь та якостей психолога.

Опис. Анкета самооцінки дає змогу краще пізнати себе, визначити ті якості, які необхідно розвивати та зміцнювати для майбутньої діяльності. Кожний студент отримує бланк самооцінки з переліком умінь, якостей.

Завдання студентів – оцінити свої уміння, якості за п'ятибальною шкалою. Якщо комусь цікава думка інших про себе, можна про це запитати або попросити їх заповнити чистий бланк самооцінки.

Анкета самооцінки якостей, умінь психолога

Оцініть, будь ласка, сформованість у себе зазначених якостей до навчання і після навчання за п'ятибальною шкалою і поставте цифри навпроти відповідних пунктів. Шкала оцінок: **5** балів – володію повною мірою; **4** – володію добре; **3** – середній рівень володіння; **2** – слабо володію; **1** – не володію.

	Якості, уміння	**До навчання**	**Після навчання**
Переконання, цінності	Розуміння власних цінностей, пріоритетів у житті. Ступінь відповідності власних цінностей загальнолюдським і духовним		
	Повага цінностей іншої особистості, толерантність, прийняття, відсутність упереджень (без оцінки і засудження)		
	Позитивне ставлення до світу і до самого себе, базова позиція «Я–ОК, інші – ОК»		
	Спрямованість на допомогу клієнту		
	Віра у здатність клієнта до позитивних змін і розвитку		

Відповідальність	Високий рівень особистісної відповідальності, внутрішній локус контролю (інтернальність)		
	Розуміння меж власної компетентності, відповідальності за процес і результати своєї професійної діяльності		
	Уміння розмежовувати власну відповідальність і клієнта в процесі консультування		
Усвідомленість, відкритість до нового	Бути присутнім «тут і тепер» і спостережливими до того, що відбувається у внутрішньому світі й зовнішньому. (бачити, чути, відчувати; бути уважними до власних потреб, думок; емоцій, почуттів, процесів у тілі, а також потреб і переживань інших людей)		
	Толерантність до невизначеності, готовність до розумного ризику, до змін		
	Відкритість і толерантність до тих поглядів і думок, які відрізняються від власних		
	Використовувати все, що відбувається «тут і зараз», в цілях навчання, набуття досвіду		
	Адекватно оцінювати ситуацію, розрізняючи факти і припущення		
	Об'єктивно оцінювати себе, визнавати свої переваги і недоліки		
	Відкритість до нових знань і досвіду; прагнення навчатися, постійно розвивати професійні, ділові та особисті якості		
	Рефлексувати – подумки осмислювати свої думки, емоції, дії, поведінку		
Позитивна налаштованість	Підтримувати стан психологічного благополуччя, емоційної рівноваги, зокрема, у несприятливих ситуаціях		
	Зберігати позитивне налаштування щодо себе і клієнтів незалежно від ситуації; виявляти доброзичливість		
	Знаходити позитивні аспекти у тому, що відбувається		
	Зберігати впевненість в успішному вирішенні питань у складних ситуаціях		
	Конструктивно ставитися до власних помилок, набувати досвід		
	Толерантно ставиться до помилок інших людей, допомагає їм набувати досвіду		
	Пробачати, забувати образи		
	Бути вдячними		

Асертивність і конгруентність	Дотримуватися «золотої середини» у вираженні емоцій, поведінці, стосунках. Чутливість до ситуації, відчуття міри		
	Чесно і коректно виражати свої думки, почуття, бажання, переконання, відстоювати власні права (в конструктивній формі), не порушуючи при цьому прав інших людей (асертивність)		
	Конгруентність (думки і слова, емоції, мова тіла, дії взаємоузгоджені); простота, природність у спілкуванні (відсутність удаваності в поведінці)		
	Встановлювати і захищати власні психологічні кордони		
	Асертивно відмовляти, якщо не можете або не хочете виконати прохання		
Мова відповідальності	Висловлюватися в категоріях бажань, а не страхів (без часток «НЕ»)		
	Персоніфікувати висловлювання («А я думаю так…»)		
	Використовувати «Я – повідомлення». Вербалізувати власні емоції, почуття (толерантно висловлювати невдоволення, претензії, не оцінюючи, не звинувачуючи людей або ситуацію)		
Невербальна взаємодія	Налагоджувати зоровий контакт		
	Спостерігати, сприймати та розуміти невербальну мову тіла і рухів, використовувати це для поліпшення комунікації		
	Розуміти іншу людину, поставивши себе на її місце (емпатія), подивившись на ситуацію її очима		
	Налагоджувати стосунок на невербальному рівні		
Емоційна саморегуляція, управління емоціями під час взаємодії	Володіти словником емоцій		
	Усвідомлювати емоції: спостерігати, ідентифікувати, аналізувати / осмислювати		
	Призупиняти емоційну реакцію вольовим зусиллям. витримати паузу в момент, коли емоції переповнюють		
	Розряджати емоції, вивільнювати небажані емоції конструктивними способами		
	Трансформувати емоції, звільнюватися від «емоційного осаду»:		
	Спрямовувати емоції на вирішення комунікативних завдань		
	Розпізнавати та розуміти емоції, які переживають інші люди		

Емоційна саморегуляція, управління емоціями під час взаємодії	Визначати потреби та вторинні психологічні вигоди за поведінкою та емоціями, що демонструє людина		
	Фіксувати вияв важливих емоцій з боку клієнта і спрямовувати їх в конструктивне русло.		
	Створювати емоційно комфортний простір в процесі взаємодії		
	Нейтралізувати емоційну напругу контакту		
	Володіти прийомами психофізіологічної саморегуляції (дихання, м'язове розслаблення, медитація тощо)		
Комунікативна компетентність	Володіти прийомами активного слухання, дотримуватися балансу між «говорити самому» і «чути іншого»		
	Формулювати запитання для прояснення ситуації, розуміння емоційного стану іншої людини (відкриті, закриті, альтернативні тощо), спонукати до розмірковування		
	Чітко і зрозуміло викладати свої міркування, лаконічно висловлювати думку		
	Переконливо аргументувати		
	Конструктивно використовувати зворотний зв'язок (повідомляти про досягнення, прогрес, коректно висловлювати рекомендації, побажання, а також зауваження)		
	Підтримувати позитивне налаштування і ставлення до співрозмовника у випадку негативних емоцій та агресивних жестів з його боку		
	Здійснювати «позитивний переклад» негативних висловлювань співрозмовника		
	Використовувати стратегію «виграв-виграв» (співпрацю) для вирішення конфліктних ситуацій		
	Володіти прийомами ораторської майстерності		

Порівняйте профіль самооцінки та профіль оцінки вас іншими людьми. Власні і зовнішні оцінки збігаються рідко. Здебільшого ми себе сприймаємо трохи інакше, ніж довкілля. Трапляється, що той, хто каже про впевненість у своїх силах, виглядає нерішучим, а людина, що справляє враження впевненої в собі, зізнається, що часто відчуває страх, невпевненість.

П'ЯТЬ ПАЛЬЦІВ

Набувайте позитивного досвіду з усього, що відбувається навколо.

Мета: підсумувати результати участі у навчальному курсі за допомогою методу «П'ять пальців» (*Л. Зайверт, Б. Шефер*).

Опис. Підсумки навчання підведемо за допомогою рук, вони завжди з нами. За кожним пальцем руки закріплений один із контрольованих параметрів. Достатньо лише подивитися на долоню руки і за першими літерами назви пальців пригадати теми й запитання для рефлексії.

М – мізинець – міркування, думки, знання, інформація протягом заняття і всіх зустрічей.

Що корисного сьогодні дізналися? Який досвід придбали? Які нові ідеї виникли у вас, що цікавого почули від інших? Яких помилок припустилися, і які висновки зробили? У чому зросла ваша професійна майстерність? Як плануєте застосувати отриману інформацію та досвід? Назвіть одну найголовнішу думку, тезу дня.

П – підмізинний – позитив. Що доброго відбулося на занятті /упродовж курсу?

С – середній – стан душі, емоції, настрій. Які емоції переживали в процесі заняття /курсу? Яких більше? Що змінити, щоб було краще?

В – вказівний – вдячність. За що ви вдячні долі сьогодні / взагалі? Хто вам допоміг, що доброго ви зробили для інших?

З – здоровий, найбільший – здоров'я. Які тілесні реакції спостерігали? Що зробили сьогодні для підтримки власного здоров'я (психічного і фізичного)?

К – кулак – концентрація на досягненні бажаного. Попросіть студентів пригадати свої очікування на початку тренінгу і визначити, наскільки вони справдилися. Наприкінці – стисніть усі пальці в кулак, зберіть силу для досягнення бажаного.

Цей компактний і зручний метод дає можливість швидко налагодити зворотній зв'язок, провести процедуру рефлексії.

ПОРІВНЯННЯ З ОЧІКУВАННЯМИ

Мета: визначити, наскільки результати психологічного практикуму співпали з очікуваннями, висловленими на попередніх заняттях.

Ресурси: аркуш з пісочним годинником і очікуваннями студентів.

Опис. Викладач пропонує студентам почергово озвучити свої очікування, записані упродовж занять, і оцінити, наскільки вони справдилися. «Піщинки» з очікуваннями, що справдилися, переклеюють з верхньої частини пісочного годинника у нижню. Нереалізовані очікування залишаються на місці.

Обговорення, зворотна комунікація

Наскільки ефективно використано час? (адже пісочний годинник символізує час).

Чи залишилися питання, на які ви не знайшли відповіді? Назвіть їх.

Якщо б довелося вдруге пройти цей шлях, який ми пройшли, якими би були ваші очікування?

МОТИВУЮЧИЙ КОНТРОЛЬ

1. Яке визначення конфлікту є найбільш правильним і повним:

А) конфлікт – це боротьба з метою перемогти противника;

Б) конфлікт – взаємодія двох або більше суб'єктів, які мають взаємовиключні цілі, потреби, інтереси;

В) конфлікт – це процес різкого загострення протиріч і боротьби двох або більше студентів у розв'язанні проблеми, яка має особисту значущість для кожного з них.

2. Які шляхи виходу з конфліктних ситуацій Вам відомі?

3. Для якого стилю поведінки в конфліктній ситуації характерні «девізи»:

А) «Для того, щоб я переміг, ти повинен програти»»;

Б) «Для того, щоб ти виграв, я повинен програти»;

В) «Для того, щоб кожен з нас щось виграв, кожен з нас повинен в чомусь поступитися»;

Г) «Щоб виграв я, ти повинен також виграти».

4. Які емоції можуть виникати до конфлікту, під час його перебігу, після нього?

5. Які якості, вміння, риси характеру потрібні людині, щоб співпрацювати?

ПОБАЖАННЯ

Мета: формування цілісного враження про тренінг та його результати, створення позитивного настрою наприкінці тренінгу.

Ресурси: Перелік рекомендацій, побажань студентам. Кожний вислів написаний на окремій стрічці кольорового паперу.

Опис. Навчальний курс містить багато інформації для роздумів, вправи, техніки, які, водночас, слугують лише орієнтирами в пошуках способів самовдосконалення себе як особистості, як професіонала. Процес удосконалення й підтримки професійної майстерності триває безперервно. Завжди є простір для розвитку! На завершення навчального курсу хочеться подарувати вам побажання, які особливо важливі для вдосконалення професійної майстерності. Викладач пропонує кожному студенту витягнути стрічку з побажанням і зачитати її вголос.

- Шукайте позитив у тому, що відбувається. Подумайте про те, що доброго у Вашому житті є зараз; що доброго може трапитися у майбутньому.
- Будьте конгруентними! Нехай ваші слова, мова тіла та поведінка будуть узгоджені між собою ніби музичні інструменти в оркестрі.
- Спілкуючись, створюйте «простір радості й комфорту».
- Тримайте «двері відчиненими», але нікого туди не штовхайте. Не примушуйте інших робити те, чого вони робити не хочуть.
- Дозвольте іншим людям «залишатися самими собою»; не знати того, що знаєте самі.
- Ставтеся толерантно до тих, хто від вас відрізняється, має інші погляди.
- Будуйте спілкування на партнерських засадах. «Співайте в дуеті», солісти мають обмежений «регістр».
- Підтримуйте позитивне налаштування. «Мудрий цінує всіх, бо в кожному помічає щось добре».

- Аналізуйте після розмови. «Що можна було би покращити в аналогічній ситуації в майбутньому?»
- Не робіть припущень, передчасних висновків! Якщо чогось не знаєте – запитайте, а якщо знаєте – поділіться досвідом.
- Будьте готовими до несподіванок життя. Що б не трапилося, реагуйте гнучко і творчо на будь-які події.
- Набувайте позитивного досвіду з усього, що відбувається.
- Зрозумівши, що припустилися помилки, зробіть кроки до її виправлення.
- Не заплющуйте очей, коли хочете спати, не проаналізувавши всіх вчинків минулого дня.
- Дотримуйтеся «золотої середини» у спілкуванні, поведінці, стосунках.
- Ухвалюйте рішення лише тоді, коли врівноважені.
- Якщо щось не виходить – спробуйте ще раз!
- Дякуйте долі навіть за найменші подарунки, незначні досягнення.
- Коли ненароком образилися – пробачте, звільніть своє серце для любові й позитивних емоцій.
- Налаштовуйте себе на життєву позицію «У мене – все гаразд, Ви – в нормі».
- Зберігайте на губах легку усмішку, а усередині – відчуття власної сили і можливостей («Усмішка Будди»).
- Дотримуйтеся трьох важливих правил: повага до себе, повага до інших, відповідальність за усі свої дії.
- Відчиняйте двері, а не закривайте їх. Хто знає, що може принести життя, якщо йому це дозволити!
- Не обов'язково вигравати у кожній суперечці. Погодьтеся або залишиться при своїй думці.
- Все минає! Завжди так не буде.
- Ніколи не втрачайте віру в себе! Навіть тоді, коли у вас уже не вірить ніхто!
- Ця вправа не потребує обговорення.

Домашнє завдання. Настає новий період у вашому житті: тепер всі ці знання необхідно втілити на практиці. Проаналізувавши результати самооцінки якостей психолога, складіть план подальшого самовдосконалення вже після завершення тренінгу. Досягніть оцінки «п'ять» за всіма пунктами анкети. Ви зможете, якщо захочете!!!

Література

1. Аткинсон М. Мастерство жизни: внутренняя, динамика развития : пер. с англ. / Мэрелин Аткинсон, Рае Т. Чойс. – М.: Альпина Паблишер, 2012. – 214 с.
2. Бернс Д. Хорошее самочувствие: Новая терапия настроений: пер. с англ. / Д. Бернс ; Л. Славина. – М.: Вече, Персей, АСТ, 1995. – 400 с.
3. Бишоп С. Тренинг ассертивности / С. Бишоп; пер. с англ. А. Маслова. – СПб. : Питер, 2001. – 208 с.
4. Витале Д. Жизнь без ограничений / Джо Витале. – Ростов-на-Дону : Лит-Рес, 2011. – 220 с.
5. Волошина В. В. Загальна психологія: практикум: навч. посібник / В. В Волошина, Л. В. Долинська, С. О. Ставицька, О. В. Темрук. – К.: Каравела, 2006. – 280 с.
6. Гоулман Д. Эмоциональное лидерство: искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта: пер. с англ. / Д. Гоулман, Р. Бояцис, Э. Макки. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. – 301 с.
7. Григорьева Т.Г. Основы конструктивного общения: методическое пособие для преподавателей / Т. Г. Григорьева, Л. В. Линская, Т. П. Усольцева. – М.: Совершенство, 1997. – 171 с.
8. Джексон П. Импровизация в тренинге / П. Джексон. – СПб.: Питер, 2002. – 256 с.
9. Джумм Ю. Путь исполнения желаний / Юлия Джумм. – АСТ, Астрель, Транзиткнига, 2007. – 480 с.
10. Дилтс Р. НЛП – 2: поколение Next: пер. с англ. / Р. Дилтс, Дж. Делозье. – СПб.: Питер, 2012. – 320 с.
11. Дэйноу Ш. Сам себе психотерапевт / Шейла Дэйноу ; перевод с англ. Н. Мальгиной. – СПб.: Питер, 2001. – 192 с.
12. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии / С. М. Емельянов. – СПб.: Питер, 2009. – 384 с.
13. Еникеев М. И. Общая и социальная психология: учебник для высших учебных заведений / М. И. Еникеев. – М.: НОРМА–ИНФРА, 1999. – 329 с.

14. Клауд Г. Межі / Генрі Клауд, Джон Таунсенд. – Львів: Нова Надія, 2010. – 328 с.

15. Корнелиус Х. Выиграть может каждый / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – М.: Стрингер, 1992. – 116 с.

16. Кротов В. Г. Массаж мысли. Притчи, сказки, сны, парадоксы, афоризмы / В. Г. Кротов. – Мн.: Совершенство, 1997. – 176 с.

17. Майерс Д. Социальная психология: пер. с англ. / Д. Майерс – СПб.: Питер Ком, 1999. – 688 с.

18. Матійків І. М. Основи тренерської майстерності: навч.-метод. посіб. / ред. А. І. Якимів. – Львів: Компанія «Манускрипт», 2012. – 274 с.

19. Матійків І.М. Математична культура як ресурс життєтворчості особистості: мотиваційний тренінг: метод. посібник / Ірина Матійків. – Львів: Манускрипт, 2010. – 272 с.

20. Метафоры, притчи, сказки [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://nlplife.ru/

21. Митина Л. М. Психология развития конкурентноспособной личности / Л. М. Митина. – 2-е изд. – М.: Изд-во Москов. психолого-социального ин-та; Воронеж: НПО «Модэк», 2003. – 400 с.

22. Мілютіна К. Л. Теорія та практика психологічного тренінгу: навч. посібник / К. Л. Мілютіна. – К.: МАУП, 2004. – 192 с.

23. Мультфільм про конфлікт «Міст» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://www.youtube.com/watch?v=BJnLeZzSVZM]

24. Нэпп М. Невербальное общение. Мимика, жесты, движения, позы и их значение. Полное руководство по невербальному общению / М. Нэпп, Д. Холл. – М.: Прайм–ЕВРОЗНАК, 2006. – 512 с.

25. Паркин М. Сказки для бизнес-тренеров. Как использовать сказки, истории и метафоры в обучении сотрудников : пер. с англ. / М. Паркин. – М.: Добрая книга, 2005. – 288 с.

26. Педагогічні засади розвитку духовної культури педагогічного персоналу : посібник / за ред. Е. О. Помиткіна, З. Л. Становських. – Кіровоград: Імекс–ЛТД, 2013. – 174 с.

27. Пиз А. Язык телодвижений / Алан Пиз. – М.: Эксмо, 2003. – 128 с.

28. Портал професійного консультування [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://profi.org.ua/profes/psiholog.shtml

29. Психогимнастика в тренинге / под ред. Н.Ю. Хрящевой. – СПб.: Питер, 2001. – 256 с.

30. Психологічний словник / за ред. В. І. Войтка. – К. : Вища школа, 1982. – 216 с.

31. Рейнольдс М. Коучинг: эмоциональная компетентность: пер. с англ. / М. Рейнольдс. – М.: Центр поддержки корпоративного управления и бизнеса, 2003. – 112 с.

32. Рейнуотер Д. Это в ваших силах / Д. Рейнуотер. – М.: Прогресс, 1992. – 240 с.

33. Розенберг М. Язык жизни. Ненасильницкое общение / Маршалл Розенберг. – М.: София, 2009. – 169 с.

34. Рубштейн Н. Полный тренинг по развитию уверенности в себе / Нина Рубштейн. – М.: Эксмо, 2007. – 224 с.

35. Рубштейн Н. Тренинг управления эмоциями. 42 простых упражнения, которые научат вас справляться с ревностью, обидой или страхом. И радоваться жизни! / Н. Рубштейн – М.: Эксмо, 2008. – 256 с.

36. Сандомирский М. Е. Защита от стресса. Физиологически-ориентированный подход к решению психологических проблем (Метод Ретри) / М. Е. Сандомирский. – М.: Из-во Института Психотерапии, 2001. – 336 с.

37. Справочник практического психолога : психотерапия / сост. С.Л. Соловьева. – М.: АСТ; СПб.: Сова, 2007. – 575 с.

38. Стишенок И. В. Сказка в тренинге: коррекция, развитие, личностный рост / И. В. Стишенок. – СПб.: Речь, 2006. – 144 с.

39. Технології роботи організаційних психологів: навч. посібник / за наук. ред. Л. М. Карамушки. – К.: Інкос, 2005. – 366 с.

40. Торн К. Тренинг. Настольная книга тренера / К. Торн, Д. Маккей. – СПб.: Питер, 2001. – 208 с.

41. Тренерские притчи и анекдоты [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.akademiki.biz/biblioteka_jivoi_informacii/trenerskie_pritchi_i_anekdoti/

42. Улыбка Будды или Внутренняя Улыбка [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ppcvalentia.com/pages-view-143.html

43. Фопель К. Создание команды. Психологические игры и упражнения: пер. с нем. / К. Фопель. – М.: Генезис, 2003. – 47 с.

44. Фопель К. Технология ведения тренинга. Теория и практика: пер. с нем. / К. Фопель. – 2-е изд. — М.: Генезис, 2005. – 267 с.

45. Экман П. Психология эмоций. Я знаю, что ты чувствуешь : пер. с англ. / П. Экман. – 2-е изд. – СПб.: Питер, 2010. – 334 с.

46. Экхарт Толле. Сила настоящего: руководство к духовному пробуждению: пер. с англ. / Толле Экхарт. – М.: ООО Изд-во «София», 2012. – 256 с.

47. Rotter J. B. Internal versus external control of reinforcement and decision time / J. Rotter, R.-C. Mulry // Journal of Personality and Social Psychology. – 1965. – № 2.

Термінологічний словник

Анкета післятренінгова – перелік запитань до учасників тренінгу з метою виявлення змін, що відбулися з ними упродовж навчання, їхніх вражень про тренінг, зауважень і побажань, а також оцінювання якості тренерської роботи.

Апатія (від грец. apatheia – *байдужість, нечутливість*) – психічний стан, що супроводжується зниженням або втратою внутрішніх стимулів, інтересів, емоційних реакцій і виявляється у байдужому ставленні до довкілля, відсутності прагнення до діяльності. Часто є симптомом «емоційного вигорання» фахівця.

Асертивність (від англ. assert – *наполягати, стверджувати, заявляти*) – здатність людини конструктивно відстоювати свої права, захищати власні інтереси, боронити себе (не дозволяти іншим дошкуляти або використовувати); виявляти позитивне і шанобливе ставлення до інших людей; вільно висловлювати свої думки, бажання, почуття та емоції; визнавати за іншими право на помилку, не засуджуючи їх за це; домовлятися, знаходити рішення, що задовольняє обидві сторони; доброзичливо і впевнено відмовляти за потреби; приймати компліменти і похвалу без удаваної скромності; досягати поставленої мети, не порушуючи прав інших (без маніпуляцій та емоційного шантажу).

Атрибуція каузальна (від лат. attributio – *приписування*; causa – *причина*) – інтерпретація необхідної співрозмовнику інформації шляхом приписування партнеру почуттів, причин і мотивів поведінки.

Аутотренінг – методика впливу людини на себе, на діяльність внутрішніх органів за допомогою формул свідомого самонавіювання відчуттів тепла, важкості, легкості в стані релаксації.

Бар'єр комунікативний – психологічна перешкода між двома співрозмовниками на шляху проходження інформації, що спричиняє спотворене (неадекватне) її сприйняття. *Типові комунікативні бар'єри: взаєморозуміння* (комунікатор говорить невиразно, надто швидко, нечітко, вживає велику кількість слів-паразитів тощо); *авторитету* (несприйняття співрозмовника через його неавторитетність в очах слухача або ж, навпаки, розгубленість

під час спілкування з авторитетною людиною); *взаємин* (йдеться про ворожість, недовіру до співрозмовника, образу на нього тощо).

Бар'єр психологічний – психічний стан, що виявляється пасивністю людини і перешкоджає виконанню нею діяльності, зокрема, засвоєнню матеріалу під час тренінгу. *Типові психологічні бар'єри* під час короткострокового навчання, що викликають іноді опір під час тренінгу: *внутрішні*: неготовність учасників сприймати нове; негативний минулий досвід, невпевненість у власних силах, відсутність гнучкості та швидкості мислення тощо; *зовнішні*: вік учасників; присутність на тренінгу значущих людей, що спричиняє скутість інших учасників (при директорові хочеться здаватися розумнішими); занадто великий обсяг нової інформації; надлишок незрозумілої інформації; некоректна поведінка тренера, неприязнь до особистості тренера тощо.

Вибірковість сприйняття – люди схильні сприймати риси характеру співрозмовника вибірково, звертаючи увагу на ті, що мають для них найбільше значення або до сприйняття яких вони підготовлені, а тому при оцінці співрозмовника часто зауважують лише те, що вкладається у власні стереотипи.

Вигорання професійне (емоційне) – складний психофізіологічний феномен, який полягає в емоційному, розумовому і фізичному виснаженні внаслідок тривалого емоційного напруження у зв'язку з професійною діяльністю у сфері «людина–людина».

Відеотренінг – тренінг, на якому ведеться відеозйомка учасників під час виконання вправ, з наступним переглядом і аналізом. Це дає змогу учасникам побачити «збоку» деталі своєї поведінки і, як наслідок, виробити більш ефективну модель спілкування та взаємодії з іншими людьми.

Візуалізація (у психології) – процес уявлення людиною картин і образів.

Гнучкість – це вміння адаптуватися до мінливих умов реальності; змінювати ставлення щодо ситуації, що склалася, ґрунтуючись на фактах, новій інформації; відкритість до нового; широкий спектр емоційного реагування.

Гра ділова – метод організації діяльності учасників тренінгу, спрямований на вироблення рецептів ефективних дій у професійній або життєвій сферах. Це моделювання реальної проблемної ситуації, її аналіз з метою пошуку найкращих варіантів рішення.

Гра рольова – метод тренінгу, який використовують для відпрацювання навичок у сфері комунікацій. Під час рольової гри учасники, виконуючи визначені ролі, опрацьовують певну ситуацію чи шукають вирішення проблеми.

Група мала – група людей чисельністю від двох осіб і більше, об'єднаних спільними цілями і завданнями, які безпосередньо контактують один з одним, що спричиняє формування групових цінностей і норм поведінки (учасники малої групи усвідомлюють себе як «Ми», а інших групи – як «Вони»).

Група тренінгова – спеціально створена група, учасники якої за сприяння тренера (ведучого) включаються в інтенсивну взаємодію, спрямовану не досягнення мети та вирішення поставлених завдань.

Динаміка групова – розвиток (поступ) групи, зумовлений взаємодією та взаєминами членів групи; сукупність усіх процесів, що відбуваються в групі в міру її розвитку та змін. До групової динаміки належать цілі та завдання групи, її структура (лідерство, групові ролі), фази розвитку, етапи роботи, норми взаємодії, позиція тренера, соціально-психологічний клімат, згуртованість учасників тощо.

Дискусія групова – це спільне обговорення та аналіз проблемної ситуації, питання чи завдання.

Емпатія (від грецьк. empatheia – *співпереживання, співчуття*) – це збагнення емоційного стану іншої людини, здатність перейнятися її переживаннями (*за С. Головіним*), що дає змогу співрозмовникам краще розуміти одне одного. Ситуація іншої людини не стільки обмірковується, скільки відчувається. Окрім того, висловлення іншій людині розуміння її почуттів зменшує напругу у стосунках і налаштовує на співпрацю.

Ефект краю – полягає в тому, що людина зазвичай краще пам'ятає події, що відбулися на початку і наприкінці спостереження, і легше забуває те, що відбувалося усередині (наприклад, люди добре пам'ятають першу вчительку, першу зарплату, першого космонавта тощо). Так само, у будь-якій інформації найкраще запам'ятовуються «краї», тобто початок і завершення. Недаремно іміджмейкери кажуть: «У вас ніколи не буде наступного разу, щоб справити перше враження».

Ефект ореолу – ґрунтується на тому, що загальне враження про людину впливає на сприйняття її окремих рис, тенденція переносити сприятливе (або несприятливе) враження про одну рису людини на всі інші. За сприятливого загального враження позитивні риси переоцінюються, а негативні – ігноруються або їх намагаються виправдати (*«позитивний ореол»*). За несприятливого загального враження позитивні риси недооцінюються і не беруться до уваги, а негативні – виступають на передній план (*«негативний ореол»*).

Ефект Пігмаліона. За давньогрецькою міфологією, цар Кіпру і скульптор Пігмаліон закохався у власний витвір – прекрасну скульптуру Галатеї і благав богів оживити її. Американський психолог Розенталь (1966) назвав ефектом Пігмаліона явище, яке полягає в тому, що людина, переконана у правильності якоїсь інформації, мимоволі діє так, що ця інформація отримує фактичне підтвердження. Тому людям властиво досягати тих висот, яких від них очікує оточення. У практиці тренінгової роботи ефект Пігмаліона проявляється в тому, що позитивні очікування тренера стосовно учасників, віра у їхні здібності вчитися і розвиватися сприяють кращим досягненням у процесі навчання. Якщо ж рівень очікування тренера відносно учасників низький, то, ймовірно, вони і працюватимуть гірше. Характерна риса досвідче-

них тренерів – схильність завищувати очікування стосовно учасників, які ті намагаються виправдати.

Зв'язок зворотний – це канал, через який людині повідомляють інформацію про її дії, їх можливі результати та наслідки дій. Мета залучення зворотного зв'язку – допомогти співрозмовнику зрозуміти те, як сприймаються його вчинки, які почуття вони викликають.

Зростання особистісне – розвиток соціально-психологічної компетентності особистості, здібностей ефективно взаємодіяти з оточенням.

Ідентифікація (лат. identicus – *тотожний*) – процес ототожнення (уподібнення) себе з іншою людиною або групою, основою якого є емоційний зв'язок.

Ірраціональні думки – це ті, які спотворюють бачення реальності, є джерелом руйнівних емоцій, бо викликають тривожні, депресивні, агресивні, аутоагресивні емоції, спричиняють непродуктивні форми поведінки, обмежують можливості людини.

Клімат соціально-психологічний у тренінговій групі – стан міжособистісних стосунків (емоційне забарвлення психологічних зв'язків членів групи), що сприяє або перешкоджає позитивному налаштуванню учасників, продуктивній діяльності та активності в досягненні цілей. *Сприятливий соціально-психологічний клімат* виявляється в почуттях захищеності, безпеки й комфорту, взаємній підтримці, доброзичливості, радості спілкування, бадьорості, довірі, впевненості, можливості вільно міркувати, творити, припускатися помилок без страху покарання тощо. Така атмосфера забезпечується створенням комфортних умов навчання й сервісом, професіоналізмом тренера, ухваленими нормами тренінгової роботи, вправами на згуртованість групи тощо. *Несприятливий соціально-психологічний клімат* характеризують нудьга, висока напруженість і конфліктність взаємин у групі, невпевненість, страх помилитися або справити погане враження, відсутність взаєморозуміння, ворожість, підозрілість, недовіра один до одного, незадоволення тощо.

Компетентність емоційна – готовність і здатність людини гнучко управляти емоціями, як власними, так й інших людей, адекватно ситуаціям і умовам, що змінюються. *Складові емоційної компетентності*: усвідомлення власних емоцій і уміння їх аналізувати; управління власними емоційними реакціями; розуміння емоцій інших людей; уміння впливати на їхні емоційні реакції.

Компетентність комунікативна – сукупність комунікативних здібностей, сформованих умінь і навичок міжособистісного спілкування, знань (соціальної психології і психології особистості), що дають змогу ефективно діяти за різних комунікативних ситуацій.

Компетентність тренера (функціональна і психологічна) – здатність і готовність тренера відповідально й ефективно виконувати тренерські

функції та ролі на основі органічного поєднання сформованих знань, умінь, навичок, цінностей і досвіду. *Компетентність функціональна* проявляється в умінні тренера трансформувати мету, поставлену замовником, у систему конкретних навчальних завдань; підібрати методи навчання, вправи, ігри відповідно до мети і завдань тренінгу, а також втілити цей навчальний арсенал у практику тренінгу та довести його ефективність. *Компетентність психологічна* – це такі особистісні якості, вміння та навички тренера, які впливатимуть позитивно на процеси тренінгу.

Компетентність у часі – це емоційно розумне ставлення до минулого, теперішнього і майбутнього; вміння раціонально планувати й використовувати час.

Композиція (лат. compositio – *складання, зв'язування, поєднання*), або структура тренінгу поділяється на три частини: вступну, основну та завершальну. Кожна з цих частин має своє смислове та емоційне навантаження і, своєю чергою, складається з послідовності вправ.

Комунікація вербальна (від лат. verbalis – *словесний*) – процес двостороннього обміну інформацією за допомогою усної і письмової мови.

Комунікація невербальна – обмін інформацією без допомоги слів. Невербальні засоби взаємодії: міміка, погляд, жести, інтонація, тембр і гучність голосу, усмішка або її відсутність, постава, рухи й хода, рукостискання та обійми, дотик та інші дії партнерів під час спілкування. Види комунікації – вербальна і невербальна. Між вербальним і невербальним видами комунікації існує своєрідний «розподіл» функцій: через вербальний канал передається інформація, а через невербальний – ставлення співрозмовників один до одного, до почутого, до того, що відбувається.

Конгруентність – стан цілісності та щирості людини, за якого її думки, слова, емоції, мова тіла і поведінка узгоджені між собою як музичні інструменти в оркестрі.

Контроль імпульсивності – це здатність свідомо зупинити імпульсивну реакцію в емоціогенній ситуації; стримати агресивну поведінку; подумати, перш ніж діяти.

Конфлікт (лат. conflictus – *зіткнення*) – процес різкого загострення протиріч і боротьби двох або більше сторін у розв'язанні проблеми, яка має особливу значущість для кожного з них.

Коучинг (англ. coaching – *наставництво*) – напрям сучасного психологічного і бізнес-консультування. Завдання коучера (тренера-наставника) – допомогти замовнику краще усвідомити свої цілі, можливості та обмеження; набути потрібних йому навичок і рис характеру, виробити оптимальний спосіб вирішення конкретної проблеми, стимулювати його до самостійних дій тощо.

Локус контролю особистості – якість, що характеризує схильність людини приписувати відповідальність за результати своєї діяльності зовніш-

нім силам (так званий екстернальний локус контролю) або власним здібностям і зусиллям (інтернальный локус контролю).

Матеріали роздаткові – зброшуровані аркуші з тематики тренінгу, які роздаються всім учасникам перед початком тренінгу. Роздаткові матеріали дають змогу заощадити час (учасники не конспектують весь матеріал), структурувати теоретичний матеріал, пригадати матеріали тренінгу після його завершення. Роздаткові матеріали зазвичай містять титульний аркуш, на якому вказані назва тренінгу, організація, яка його проводить і автор тренінгу; зміст; короткі відомості про тренінгову фірму або бізнес-тренера, їх координати; цілі, завдання тренінгу; основну інформацію з теми тренінгу, практичні завдання, а також вільне місце для нотаток. Іноді в роздаткові матеріали вкладається анкета, яку заповнюють учасники після завершення тренінгу.

Медитація (від лат. meditatio – *роздуми*) – стан поглибленої зосередженості та розслаблення, внаслідок якого досягаються рівновага, глибокий спокій, гармонія, ясність розуму, почуття єдності зі світом.

Метафора (від давньогр. μεταφορά – *перенесення*) – слово чи вираз, яке вживають у переносному значенні, в основу якого покладено порівняння предмета з якимось іншим на підставі їх спільної ознаки. Метафорами слугують казки, притчі, легенди, анекдоти, прислів'я, пісні, вірші тощо, які за аналогією передають проблематику стосунків головних героїв метафори та реальних проблем у житті. Використання метафори дає змогу активізувати творчі здібності учасників тренінгу, зняти блокування та позбутися стереотипів, що могли сформуватися внаслідок невдалих спроб вирішити проблему на практиці, перемкнути увагу учасників з бачення перешкод на бачення можливостей.

Метод (від давньогрецького μέθοδος – *шлях прямування або пізнання, «шлях через»*) – сукупність покрокових дій, до яких необхідно вдатися, щоб вирішити конкретне завдання або досягти визначеної мети. *Методи тренінгу:* міні-лекція, інформування, групова дискусія, «мозковий» штурм, фасилітація, модерація, гронування, тематична вправа, рольова гра, «акваріум», ділова гра, метафорична ділова гра, кейс-метод, аналіз ситуації, відеоаналіз, письмове завдання, творча робота, презентація, тренінгова діагностика, рухливі й релаксаційні вправи.

Механізми психіки захисні – психоаналітичний термін; означає сукупність несвідомих прийомів, за допомогою яких психіка захищає себе від травм і руйнування.

Міні-лекція – метод тренінгу, що передбачає усний виклад навчального матеріалу, повідомлення нової інформації за короткий проміжок часу (5–15 хв). Ефективність міні-лекцій підсилюється, якщо тренер виконує роль фасилітатора або модератора, демонструє слайди або відеофрагменти, залучає учасників до короткого обміну думками тощо. Бажано, щоб після міні-лекції присутні отримали роздаткові матеріали з прослуханою інформацією.

Модерація – метод аналітичного узагальнення матеріалу з використанням технік візуалізації; допомагає групі виробити нове поняття з єдиними критеріями, які однаково сприймає та розуміє кожен учасник тренінгу.

Навички – рухові, сенсорні й розумові дії, доведені до автоматизму шляхом багаторазового повторення або виконання вправ.

Норми тренінгової групи – сукупність добровільно ухвалених правил поведінки на тренінгу, які регулюють взаємини і взаємодії між усіма учасниками. Норми в процесі тренінгу можуть змінюватися за рішенням учасників і тренера.

Об'єктивне сприйняття й розуміння реальності – це здатність адекватно оцінювати існуючу ситуацію, опираючись на об'єктивні дані й факти; розуміти різницю між власним поглядом на світ, своїми припущеннями та реальністю.

Очікування учасників – їхні сподівання з приводу майбутнього навчання, які з'ясовуються на початку тренінгу. Вони можуть бути завищені, занижені, і, навіть, не стосуватися теми тренінгу.

Переконання – це певні судження, думки, знання про природу та суспільство, погляди й принципи, сформовані на основі власного життєвого досвіду чи інших, які людина вважає правильними і керується ними в житті; упорядкована система поглядів (філософських, естетичних, політичних тощо) і усвідомлених потреб особистості, що спонукає людину діяти згідно з власними ціннісними орієнтаціями.

Перефразування – переказування змісту висловлювання партнера своїми словами або в скороченій формі.

Позитивне налаштування – це цілеспрямоване покращання емоційного стану, ставлення до ситуації, до співрозмовника; уміння перейти з дискомфортного стану у стан психологічного благополуччя, зберігати внутрішню рівновагу незалежно від того, що відбувається усередині чи зовні.

Позитивний переклад – це уміння знайти плюси у неприємній життєвій ситуації і змінити ставлення до неї; визначити за негативними (агресивними) висловлюваннями співрозмовника позитивний намір, його потреби і надати позитивну відповідь.

Посередництво – це процес, в якому третя нейтральна сторона, посередник, допомагає конфліктуючим сторонам досягти взаємоприйнятного рішення.

Презентація (від лат. praesento – *подання*) – метод подання інформації про себе, організацію, результати роботи, продукт, проект тощо через демонстрацію. Мета презентації – донести до цільової аудиторії повноцінну інформацію про об'єкт презентації у зручній формі.

Принцип «тут і зараз» полягає у тому, що учасники невідкладно реагують на те, що відбувається безпосередньо на тренінгу, виражають свої

емоції і почуття стосовно дій інших учасників. Цей принцип ефективний за умови: учасники групи не просто «проживають» різні ситуації, а й знаходять відповіді на запитання: «Що відбувається? Як відбувається? Для чого відбувається?».

Проекція (від лат. projectio – *викидання*) – підсвідоме приписування співрозмовнику власних почуттів, думок, мотивів, рис характеру.

Професійна майстерність психолога – це його здатність (готовність) відповідально й ефективно виконувати професійні функції та ролі на основі органічного поєднання сформованих знань, умінь, навичок, цінностей і досвіду.

Психологічні кордони – умовне поняття, яке окреслює межі власного «Я», що дає змогу відчути себе самостійною особистістю зі своїми інтересами та досвідом. Психологічні кордони відокремлюють наші почуття, думки, відповідальність від почуттів, думок, відповідальності інших людей (де «Я», а де «не-Я»; де «мої правила», а де «правила іншого»; що є моєю власністю, а що є власністю іншої людини); захищають психологічний простір людини; оберігають від небажаного вторгнення та маніпуляції з боку інших людей; підтримують стабільність і стійкість «образу – Я».

Психофізіологічна саморегуляція – свідомий вплив на психоемоційний стан за допомогою слів, уявних образів, а також управління м'язовим тонусом і диханням. Найпоширеніші *способи саморегуляції*: дихальна, м'язове розслаблення (прогресивна релаксація), самонавіювання, аутотренінг, медитація, масаж, самомасаж, моторна (фізична активність).

Релаксація (від лат. relaxatio – *розслаблення*) – стан спокою і розслаблення, що виникає внаслідок зняття напруги за допомогою спеціальних вправ (на розслаблення різних груп м'язів); зниження тонусу скелетної мускулатури, що сприяє зняттю психічного напруження.

Рефлексія (від лат. reflexio – *відображення, звернення назад*) – процес самоаналізу й самопізнання: роздуми про себе, осмислення власних дій та їх закономірностей, аналіз власних думок і переживань. Рефлексуючи, людина здобуває нові знання, досвід. *Види рефлексії* у процесі навчання: а) рефлексія стосовно зворотного зв'язку від інших учасників після виконання спільної роботи (поглиблює розуміння власних дій); б) рефлексія після завершення певних групових дій: наприкінці рольових ігор або вправ учасники обмірковують свою поведінку, висловлюють враження, формулюють висновки («Я задоволений своїми діями... У цій галузі я хотів би вивчити/ опанувати... Наступного разу я зроблю це по-іншому...»); в) рефлексія на самоті: іноді корисно, щоб учасники обміркували навчальний досвід і доходили висновків, не обговорюючи з іншими. Тренер може запропонувати, наприклад, протягом декількох хвилин усім помовчати, щоб заглибитися в особистий досвід. Інший варіант – кожен учасник записує свої міркування (робить письмове резюме: що я зрозумів / не зрозумів..., що хотів би змінити... або ж записи в щоденнику); г) рефлексія власного розвитку: учасники намагаються

зіставити свою поведінку в навчальній ситуації і свій особистісний розвиток. Вони міркують про те, що думали, відчували або робили за певної ситуації, наскільки дотримувалися звичних способів реагування, як часто застосовували нове.

Роль тренера – набір функцій, моделей поведінки, які відповідають завданням тренінгу та очікуванням замовника й учасників. Тренерські ролі у процесі підготовки і проведення тренінгу: аналітик, розробник, організатор і керівник тренінгового процесу (інструктор, режисер, координатор…), спостерігач, експерт, інформатор, фасилітатор, модератор, мотиватор, оратор, консультант з професійного розвитку, фахівець з технічних засобів навчання, учасник групи, провідник змін, консультант з організаційного розвитку, інспектор тощо.

Саморегуляція емоційна – це свідоме вольове управління внутрішніми процесами своєї психіки, цілеспрямований вплив на емоційний стан задля його позитивних змін, що дозволяє дати «вихід почуттю» в необразливій для інших формі.

Слухання активне – дії слухача, які сприяють зосередженню його уваги, сприйняттю і розумінню інформації, висловленої співрозмовником (і не висловленої ним, тобто підтексту), а також заохоченню та активізації співрозмовника. Прийоми активного слухання: заохочення співрозмовника, уточнення інформації, формулювання запитань, повторення основних думок, перефразування, віддзеркалення почуттів, резюмування тощо.

Слухачі проблемні – «складні» і «важкі» учасники тренінгу. *«Складні» учасники* – особи, які створюють проблеми на тренінгу через свої особисті особливості, нестачу культури, дефекти виховання тощо. До них належать: багатослівний учасник (людина, яка монополізує право висловлюватись, полюбляє говорити або коментувати вголос те, що відбувається); людина, яка прагне привернути загальну увагу до себе; буркотун, постійно ображений на інших; невпевнена у собі, сором'язлива людина; мовчун; цинік (постійно глузує з інших учасників, дозволяє собі зневажливі та іронічні висловлювання). Більш проблемною категорією є *«важкі» учасники* тренінгу. Саме вони постійно створюють тренерові проблеми. До них належать ті, хто полюбляє перебивати інших; негативісти, які активно заперечують будь-які нові пропозиції; особи, які постійно демонструють свою інтелектуальну перевагу як над іншими учасниками, так і над тренером.

Система цінностей – це сукупність переконань щодо того, яким має бути життя у кращих його проявах. Вони діють як фільтри того, що помічаємо, допускаємо у свідомість і впливають на те, яке пояснення даємо фактам і подіям, які емоції переживаємо.

Стрес (від англ. stress – *напруга, тиск*) – емоційний стан та фізіологічні зміни в організмі, які виникають за напружених обставин як відповідь на незвичні для людини подразники. Існує поняття «дистресу» – перенапруження, яке знижує життєву активність, дезорганізує людину. Стрес переважно

активізує зусилля людини на подолання перешкод і досягнення цілей (є навіть корисним для організму), а дистрес – знесилює та погіршує здоров'я.

Супервізія (від англ. supervise – *спостерігати*) – процес спостереження супервізором (досвідченим тренером) професійної діяльності іншого тренера в реальних умовах тренінгу або за фрагментом відеозапису; аналізу і спільного пошуку можливостей удосконалення його професійної майстерності. Іншими словами, це допомога супервізора через професійний зворотний зв'язок колезі за умов конфіденційності. Супервізія дає змогу тренеру поділитися своїми почуттями, виявити проблеми, що виникли в роботі з групою або окремими учасниками, проаналізувати причини своїх труднощів, поглибити теоретичні знання, окреслити шляхи вдосконалення професійної майстерності.

Супровід посттренінговий – заходи, що проводяться після завершення короткострокового навчання і спрямовані на закріплення і розвиток його результатів.

Тренер – фахівець, який має вищу освіту, досвід роботи, ґрунтовні знання з предметної галузі (наприклад, маркетинг, переговори, бухгалтерський облік), одночасно є спеціалістом з навчання дорослих.

Тренінг (від англ. train — *навчати, тренувати, дресирувати*) – метод активного навчання, зорієнтований на розвиток знань, умінь, навичок і соціальних настанов. Метою тренінгу є отримання не лише нової інформації, а й уміння застосувати отримані знання на практиці.

Тренінг навичок – вид соціально-психологічного тренінгу, спрямований на формування та розвиток конкретних навичок (наприклад, тренінг продажу, обслуговування конфліктних клієнтів тощо).

Тренінг соціально-психологічний – один з методів активного навчання, спрямований переважно на підвищення комунікативної компетентності та особистісне вдосконалення учасників: поглиблення знань, формування соціальних настанов, розвиток комунікативних навичок і умінь, набуття досвіду у сфері міжособистісного спілкування.

Тренінг тренерів – вид навчання тренерів, метою якого є підвищення їхньої тренерської майстерності (наприклад, освоєння методів діагностики рівня компетенцій учасників, складання програми тренінгу, оцінки результатів короткострокового навчання).

Увага – це здатність зосереджено та цілеспрямовано сприймати інформацію (об'єкт сприйняття) зі зовнішнього і внутрішнього світів (свідомість).

Уміння – здатність людини застосовувати знання, навички, освоєні способи дії з урахуванням вимог конкретної ситуації, знаходити рішення за непередбачених ситуацій.

Управління груповою динамікою – управління енергією та психоемоційним станом групи на основі знань про її особливості та закономірності розвитку.

Управління емоціями полягає в усвідомленому емоційному реагуванні (у звиклих, стресових, нестандартних ситуаціях професійної діяльності), що реалізується в ухваленні виважених рішень, емоційно-доцільній поведінці адекватно до комунікативних ситуацій.

Усвідомлене самонавіювання – психічний вплив людини на себе за допомогою слова, що змінює її психофізичний стан. Воно передбачає навіювання уявлень, думок, бажань, образів, відчуттів і допомагає заспокоїтися за найнесподіваніших і сильних нервово-емоційних збуджень і стресів. Способи самонавіювання: самонакази, самопрограмування, самозаохочення.

Факти – це незаперечні свідоцтва, які можуть бути підтверджені або спростовані.

Фасилітація (від англ. facilitate – *полегшувати, допомагати, сприяти*) – професійна організація процесу колективного розв'язання проблем, вирішення суперечливих ситуацій або ухвалення рішення шляхом полегшення взаємодії всередині групи учасників; метод, який використовують для структурованого та інтенсивного збору думок учасників з визначеного локального питання. Тренер як фасилітатор (англ. facilitator – *той, хто полегшує, сприяє чомусь*) керує процесом обговорення, залучає учасників, координує їхні дії.

Фліпчарт – великий перекидний блокнот на вертикальній стійці, на якому зручно писати фломастерами при проведенні семінарів, бізнес-тренінгів і невеликих конференцій.

Шерінг (англ. share – *ділитися*) – одна із завершальних вправ заняття, що дає усім присутнім можливість висловити свої почуття, думки, враження, побажання і пропозиції тренеру; розповісти, чого вони особисто навчилися за час тренінгу, як планують застосувати набутий досвід.

Штурм мозковий (від англ. brainstorming – *мозкова атака*) – оперативний метод вирішення проблеми на основі стимулювання творчої активності. Основна мета «мозкового» штурму – допомогти учасникам «розкріпачити» свідомість і підсвідомість, стимулювати уяву, щоб отримати незвичні, оригінальні ідеї.

ДОДАТКИ

Додаток 1

Словник емоцій				
Гнів	Войовничість	Ворожість	Бунтарство	Нестриманість
Сердитість	Роздратування	Сварливість	Обурення	Агресивність
Нахабність	Озлобленість	Злість	Лють	Ненависть
Страх	Настороженість	Побоювання	Обережність	Переляк
Тривога	Тривожність	Стурбованість	Паніка	Жах
Горе	Потрясіння Шок	Туга	Смуток	Розпач
Відчуття втрати	Розчарування	Пригніченість	Приголомшеність	Передчуття
Сум	Безвихідь	Апатія	Безсилля	Виснаження
Занепад сил	Розбитість	Байдужість	Втома	Нудьга
Відраза	Гидливість	Огида	Презирство	Зневага
Скептицизм	Цинічність	Зарозумілість	Зухвалість	Опір
Підозрілість	Нервозність	Збудженість	Нетерпіння	Розслабленість
Безпечність	Безпорадність	Безтурботність	Дезорієнтація	Збентеженість
Благоговіння	Благополуччя	Блаженство	Вдячність	Обожнювання
Гідність	Гордість	Гордовитість	Величність	Честолюбство
Упевненість	Рішучість	Довіра	Захищеність	Сумніви
Розгубленість	Заклопотаність	Турботливість	Засмучення	Занурення у себе
Нікчемність	Уразливість	Незручність	Скутість	Сором'язливість
Спустошеність	Відчуженість	Покинутість	Самотність	Ізольованість
Серйозність	Похмурість	Забавність	Жвавість	Запальність
Сором	Прикрість	Вина	Докори сумління	Жалість
Заздрість	Злорадство	Мстивість	Образа	Ревнощі
Поразка	Комфорт	Хвилювання	Схвильованість	Тріумф
Інтерес	Захопленість	Здивування	Заінтригованість	Азарт
Відповідальність	Відданість	Зобов'язаність	Надійність	Справедливість
Покірливість	Приниженість	Лукавість	Стриманість	Прийняття
Симпатія	Пристрасність	Прихильність	Готовність	Мрійливість
Бадьорість	Миролюбність	Чуйність	Ніжність	Чарівність
Натхнення	Радість	Веселість	Ейфорія	Задоволеність
Спокій	Полегшення	Удачливість	Каяття	Співчуття
Щастя	Оптимізм	Віра	Надія	Любов

Додаток 2

ПРИТЧІ ЯК ІНСТРУМЕНТ РОБОТИ ПСИХОЛОГА

У притчах описані різні повчальні історії, що відбуваються з людьми в повсякденному житті. Притча не містить прямих та однозначних відповідей, а лише натяк на них, що спонукає до роздумів, осмислення, пошуку рішення заплутаних ситуацій. Метафорична мова дає змогу психологу донести інформацію про бажану поведінку, важливі цінності, моральні норми в доступній для сприйняття формі, яка не викликає протесту. А ще притча пробуджує спогади, відчуття, минулий досвід.

Доречна притча дає можливість підвести до обговорення складного питання чи особливої теми, зробити важливі акценти; підвести до певних висновків; вийти з конфліктної або неоднозначної ситуації, зняти напруженість тощо.

Для того, щоб спонукати до обговорення, достатньо поставити запитання: «Як гадаєте, про що ця притча?» або «Як ця притча пов'язана життєвою ситуацією або з темою тренінгу?», «Який висновок можна зробити?».

Золоте яйце. У центрі базарної площі день у день сидів бідний чоловік. Він був худий, босий, одяг обірваний. Якось повз нього пролетів ангел. Він пошкодував бідного. Прийнявши вигляд мудреця, підійшов до нього. У руках він тримав клітку з пташкою.

– Добрий чоловіче, я зовсім старий. На мене невдовзі чекає зустріч із Творцем. Єдиний друг на цьому світі – це моя пташка. Візьми її собі, годуй. Якщо будеш терплячим, настане день, коли вона почне нести тобі золоті яйця – по одному кожного дня! – сказав ангел.

– Дають – бери, б'ють – біжи! – подумав бідний і прийняв подарунок.

Увесь місяць він годував пташку крихтами зі свого мізерного столу, вона все не несла обіцяні золоті яйця. Тоді чоловік вирішив продати пташку і влаштувати бенкет за отримані гроші, але ніхто не хотів її купувати за тією ціною, яку він просив.

– Чому ти просиш за неї так багато? – питали його перехожі.

– Вона незабаром почне нести золоті яйця! – пояснював він.

– Коли так, чому ж ти її продаєш? – зі сміхом відповідали люди, відходячи від сумнівного продавця.

Зовсім зневірившись, чоловік знизив ціну та продав пташку за безцінь. Купець приніс пташку додому і подарував її маленькій донечці. А на наступний ранок пташка знесла своє перше золоте яйце.

Невикористаний шматок глини. Бог зліпив людину з глини, і залишився у нього невикористаний шматок.

– Що ще тобі зліпити? – запитав Бог людину.

– Зліпи мені щастя, – попросила вона.

Нічого Бог не відповів, лише поклав людині в долоню шматочок глини, що залишився.

Кожній людині від народження дається «шматочок глини», з якого вона може виліпити на власний розсуд своє майбутнє, стосунки з іншими людьми, щасливе життя.

Подарунок від богів. Якось Зевс і Гера з небес спостерігали за людьми. Раптом Гера помітила одного чоловіка, який сидів на землі та гірко плакав. Він був дуже бідний: його одяг перетворився на лахміття, сандалі на ногах були зовсім розірвані.

Гера пошкодувала його і почала просити Зевса:

– Бачиш того чоловіка, який гірко плаче – допоможи йому!

– Я вже намагався, але він ще не готовий!

Гера нічого не хотіла чути. Вона щиро шкодувала чоловіка:

– Який ти безсердечний! Адже тобі нічого не вартує послати йому хоч трохи грошей. Ти ж бачиш, він голодний, йому нічого одягти.

Зевс розсміявся:

– Добре, я виконаю твоє прохання. Мені це справді нічого не вартує. Але він ще не готовий...

І безхмарне небо розрізала блискавка. Здавалося, весь світ на мить завмер. Але ось знову защебетали птахи, ще яскравіше засвітило сонце. І на дорозі прямо перед бідняком з'явився великий мішок, наповнений золотом.

Чоловік йшов, не піднімаючи голови, і натрапив прямо на мішок. Він спіткнувся і відскочив убік, боячись втратити свої і без того зношені сандалі. Акуратно переступивши через мішок він, зітхаючи, пішов далі...

Можливості з'являються тоді, коли ми готові…

Послання Ангела. Якось уночі до одного чоловіка завітав Ангел і розповів йому про великі справи, які очікують на нього: він матиме можливість здобути незліченні багатства, посісти гідне становище у суспільстві та одружитися на чудовій жінці. Все своє життя цей чоловік очікував обіцяних чудес, але нічого не справдилось, і, врешті-решт, він помер у самотності та бідності. Підійшовши до воріт раю, він побачив Ангела, який навідався до нього багато років тому. Чоловік промовив: «Ти обіцяв мені незліченні багатства, гідне становище в суспільстві та прекрасну дружину. Все своє життя я чекав на це... Але нічого не справдилось».

«Я обіцяв тобі не це, – відповів Ангел, – я обіцяв тобі можливості багатства, гідного становища у суспільстві та зустрічі з прекрасною жінкою, яка може стати твоєю дружиною. А ти не скористався ними». Чоловік був спантеличений. «Я не розумію, про що ти кажеш», – сказав він. «Пригадуєш, одного разу у тебе з'явилася ідея відкрити комерційне підприємство, але ти злякався невдачі і не став діяти?» – запитав Ангел. Чоловік кивнув. «Ідею, від якої ти відмовився, через декілька років втілила в життя інша людина, яка не дозволила страхам зупинити її. Той чоловік став одним з найбагатших людей». «А ще, пригадуєш, – продовжував Ангел, – був випадок, коли великий землетрус зруйнував багато будинків, і тисячі людей не могли вибратися з-під уламків? У тебе була можливість допомогти знайти та врятувати людей, які вижили. Але ти злякався, бо думав, що коли тебе не буде вдома, мародери вдеруться до твого будинку та пограбують його. Відтак ти, незважаючи на волання про допомогу, залишився вдома». Чоловік кивнув, пригадавши свій негідний вчинок. «Це була чудова можливість для тебе врятувати сотні людських життів, і тоді тебе б поважали усі, хто врятувався», – промовив Ангел. «Так само ти, мабуть, пам'ятаєш прекрасну рудоволосу жінку, яка тобі дуже сподобалася. Вона не була подібна на жодну з тих жінок, яких ти бачив до та після неї. Але ти гадав, що вона ніколи не погодитися вийти заміж за такого, як ти. Відтак, маючи страх бути знехтуваним, ти пройшов повз неї». Чоловік знову кивнув. Тепер в його очах стояли сльози. «Так, мій друже, – промовив Ангел, – вона могла стати твоєю дружиною. Разом з нею тобі пощастило б мати багато чудових дітей. І з нею ти був би по-справжньому щасливий усе своє життя».

Перед усіма нами щодня відкриваються різні можливості. Іноді, подібно до людини з цієї притчі, ми дозволяємо страхам стати нам на перешкоді тому, щоб скористатися ними. Ми не йдемо до інших людей через страх бути знехтуваними, не розповідаємо про свої почуття через страх бути осміяними, не довіряємо іншим людям через страх щось втратити.

Водночас ми маємо суттєву перевагу перед людиною з цієї історії. Ми живемо... Тож використовуйте всі свої можливості та створюйте нові. На щастя, у нашому житті є багато такого, що залежить саме від нас, і ми знайдемо сили отримати те, чого забажаємо.

Метелик у долонях. Давним-давно в старовинному місті жив Майстер, який мав багато учнів. Найталановитіший з них одного разу задумався: «А чи є запитання, на яке наш Майстер не зміг би відповісти?». Він пішов на квітуче поле, спіймав найкрасивішого метелика і заховав його між долонями. Метелик чіплявся лапками за його руки, і учню було лоскотно. Усміхаючись, він підійшов до Майстра і запитав:

«Скажи, який метелик у мене в руках: живий чи мертвий?» Учень міцно тримав метелика у закритих долонях, готуючись стиснути їх заради своєї істини. Не дивлячись на руки учня, Майстер відповів: «Усе в твоїх руках».

Ваше життя – у Ваших руках! На щастя, є багато такого, що залежить саме від нас. Кожна людина може вибудувати життя згідно з своїми намірами. Усе в твоїх руках!

Обирай блаженство. Майстер Йоганн Себастьян Бахауддін ціле життя почувався щасливим. Усмішка ніколи не сходила з його обличчя. Усе його життя було сповнене ароматом свята! Навіть помираючи, він усміхався! Здавалося, що він насолоджується настанням смерті. Його учні сиділи поруч, і один з них запитав:

– Чому ви усміхаєтесь? Усе своє життя ви сміялись, а ми все не наважувались запитати, як вам це вдається. І тепер, в останні хвилини свого життя, ви смієтесь! Що тут смішного?

Старий майстер відповів:

– Багато років тому я прийшов до свого Майстра молодою сімнадцятирічною людиною, але вже глибоким страждальцем. Майстер мав 70 років і усміхався просто так, без усілякої явної причини. Я запитав у нього: «Як вам це вдається?» І він відповів: «Я вільний у власному виборі. Кожного ранку, ледь розплющивши очі, я запитую сам себе, що обрати сьогодні – блаженство чи страждання? І так виходить, що я завжди обираю блаженство, адже це так природно. Просто це – мій вибір».

Історія про рай і пекло. Одного разу іудейський мудрець попросив Господа показати йому рай і пекло. Господь відвів його в приміщення, де билися, плакали та страждали голодні люди. Посеред кімнати стояв великий казан зі смачною їжею, а у людей були ложки значно довші за руку, тому неможливо було піднести їх до рота. «Так, це справжнє пекло!» – сказав мудрець.

Потім вони зайшли до іншого приміщення, де усі люди були ситі та веселі. Коли мудрець придивився, то побачив там такий самий казан і такі ж ложки. Що ж робило життя людей райським? Вони вміли годувати один одного!

Стосунки є гармонійними, коли в них є обмін: обидва партнери вміють щиро віддавати те, що потрібно іншому, і з вдячністю приймати. Тоді енергія стосунків зростає.

Притча про кукурудзу. Репортер якось раз запитав у фермера, чи може той поділитися секретом своєї кукурудзи, яка рік за роком вигравала всі конкурси за якістю. Фермер відповів, що весь секрет полягає в тому, що він роздає кращі качани для засіву всім своїм сусідам.

– Навіщо ж роздавати кращі зерна сусідам, якщо вони також беруть участь у всіх конкурсах і є конкурентами?

– Розумієте, – усміхнувся фермер. – Вітер переносить пилок з моїх полів на поля сусідів, і навпаки. Якщо у сусідів будуть сорти гірші, ніж у мене, то незабаром і мої посіви стануть погіршуватися. Якщо ж я сію хорошу кукурудзу, я повинен подбати й про сусідів. А як кожен з нас буде доглядати за посівами – це вже інше питання.

Подібне відбувається і в житті. «Світ тісний», всі ми знаходимося у взаємозв'язку: чим краще живеться людям навколо, тим краще і нам самим.

Насіння Бога. Якось одній жінці наснився сон, ніби за прилавком магазину стоїть Бог.

– Боже, це ти! – вигукнула радісно вона.

– Так, це Я, – відповів Бог.

– А що у тебе можна купити? – запитала жінка.

– У мене можна купити все, – була відповідь.

– Тоді дай мені, будь ласка, здоров'я, щастя, любові, успіху та багато грошей.

Бог доброзичливо усміхнувся і пішов у комору по замовлений товар. Згодом він повернувся з маленькою паперовою коробкою.

– Оце й усе?! – вигукнула здивована та розчарована жінка.

– Так, це все, – відповів Бог. – Хіба ти не знала, що у моєму магазині продається лише насіння?

Жаба та сова. Одна жаба опинилась на колоді посеред річки, що кишіла крокодилами. Вона сиділа, розмірковуючи над тим, як їй дістатися берега неушкодженою. Раптом вона поглянула на дерево, і побачила на ньому сову.

– Мудра сова, допоможи мені, – почала благати жаба, – скажи, як мені дістатися берега так, щоб мене не з'їли крокодили?

– Це просто, – відповіла сова. – Відштовхнись від колоди якомога сильніше. Ти злетиш і зможеш перетнути річку, а крокодили не схоплять тебе.

Жаба так і зробила. А перед тим, як впасти у крокодилячу пащу, встигла крикнути сові:

– Ну навіщо ти дала мені таку пораду? Мене ж зараз з'їдять!

На це сова незворушно відповіла:

– Вибач. Я лише розмірковую і не є фахівцем з втілення ідей.

До інших дослухайся, а на себе покладайся.

Вікно. Одна подружня пара переїхала жити в нову квартиру. Вранці, ледь прокинувшись, дружина виглянула у вікно і побачила сусідку, яка розвішувала випрану білизну.

– Подивися, яка брудна у неї білизна, – сказала вона своєму чоловікові. Але той читав газету і не звернув на це уваги.

– Напевно, у неї погане мило або вона зовсім не вміє прати. Треба б її навчити.

І так кожного разу, коли сусідка розвішувала білизну, дружина дивувалася тому, яка ж вона брудна.

Одного ранку, визирнувши у вікно, вона вигукнула:

– О-о-о! Сьогодні білизна чиста! Напевно, навчилася прати!

– Та ні, – сказав чоловік, – просто я сьогодні встав раніше і помив вікно.

Люди схильні помічати недоліки інших, а своїх не бачать.

Орел чи решка. Одного разу великий японський воїн на ім'я Нобунага вирішив атакувати ворогів, хоча їх було в десятеро більше.

Він знав, що переможе, але його воїни сумнівалися.

Дорогою він зупинився у священному місці і сказав своїм людям:

– Після того, як я відвідаю святиню, я кину монетку. Якщо випаде орел – ми переможемо, якщо решка – програємо. Доля тримає нас у своїх руках.

Нобунага увійшов до святині і мовчки помолився. Вийшовши, він кинув монетку. Випав орел. Його воїни так рвалися в бій, що легко виграли битву.

– Ніхто не може змінити долю, – сказав йому слуга після битви.

– Це очевидно, – відповів Нобунага, показуючи йому монетку, з обох боків якої був орел.

Булочка. Чоловік і дружина прожили у шлюбі 25 років. І от настав день їхнього срібного весілля. Дружина, як завжди, пішла готувати сніданок. Зазвичай їхній сніданок складався з горнятка кави та свіжої булочки з маслом. Причому дружина брала собі бутерброд з м'якуша, а чоловікові робила зі скоринки, адже вона дуже кохала свого чоловіка і завжди віддавала йому найсмачніше – скоринку. Але того дня дружина вирішила так: упродовж 25 років щоранку я віддаю найсмачніше своєму чоловікові. Але сьогодні і моє свято, тому я дозволю собі приємність – скоринку візьму собі, а чоловікові зроблю бутерброд з м'якуша. Коли вони сіли снідати і чоловік побачив свій бутерброд, він сказав: «Люба, я такий вдячний тобі за цей сніданок. Упродовж 25 років я їв канапки зі скоринки, і боявся попросити тебе зробити мені канапку з м'якуша, щоб не образити тебе. Адже вважав, що найсмачніше має належати тобі. Дякую тобі за сьогоднішній чудовий сніданок!».

Налагодження зворотної комунікації поліпшує стосунки.

Іспит. Настав час Майстрові перевірити своїх учнів. Він покликав трьох з них, узяв білий аркуш паперу, крапнув на нього чорнилом і запитав:

– Що ви бачите?

Перший відповів – «Чорну пляму», другий – «Ляпку», третій – «Чорнило».

Розчарований Майстер мовчки пішов до своєї келії.

Пізніше учні запитали:

– Чому Ви засмутилися?

Майстер відповів:

– Ніхто з вас не побачив білого аркуша.

Що у вашому житті є «білим аркушем», а що «чорнилом», «ляпкою» або «чорною плямою»?

Позитивне налаштування, вміння мислити позитивно, тобто зосереджуватися на позитивних, а не на негативних аспектах життя, відкриває можливості для конструктивного впливу на життя.

Усе буде добре! Один африканський король мав близького друга, з яким разом виріс. Цей друг, аналізуючи будь-яку життєву ситуацію, незалежно від того, позитивна вона чи негативна, мав звичку промовляти «Це добре!».

Якось король поїхав на полювання. Його товариш зазвичай готував і заряджав зброю для короля. Вочевидь, цього разу, готуючи одну із рушниць, він щось зробив не так. Коли король взяв від свого товариша рушницю і вистрілив, йому відірвало великий палець руки. Споглядаючи за цим, друг за звичкою вимовив: «Це добре!». На це король відказав: «Ні, це не добре!» – і наказав посадити свого друга у в'язницю.

Минув майже рік, король полював у новій для нього місцевості. Проте він не знав, що там проживало плем'я канібалів, які і захопили його у полон. Вони привели короля разом з його слугами у своє село, зв'язали йому руки, прив'язали до стовпа і розклали навколо багато гілля. Коли один з канібалів наблизився до стовпа, щоб підпалити гілля, то помітив, що у короля немає великого пальця на руці. Через свою забобонність канібали ніколи не їли того, хто мав тілесну ваду. Вони відв'язали короля та відпустили його.

Повернувшись додому, король пригадав той випадок, коли йому відірвало палець, і відчув докори сумління через своє поводження з другом. Від одразу пішов у в'язницю, щоб поговорити з товаришем.

– Ти мав рацію, – сказав він, – добре, що я залишився без пальця.

І він розповів усе, що з ним трапилось.

– Я дуже шкодую про те, що кинув тебе у в'язницю, це було негарно з мого боку.

– Та ні, – відповів йому друг, – це добре!

– Що ти кажеш? Хіба добре, що я посадив свого друга на цілий рік у неволю?

– Якби я не був у в'язниці, то був би там разом з тобою.

Усе, що не робиться, – на краще.

Притча про дві сніжинки. Йшов сніг. Було тихо і спокійно, і пухнасті сніжинки неспішно кружляли в химерному танці, повільно наближаючись до землі.

Дві маленькі сніжинки, що летіли поруч, зав'язали розмову. Щоб їх не віднесло один від одного, вони взялися за руки і одна сніжинка весело сказала:

– Яке неймовірне відчуття польоту!

– Ми не летимо, ми просто падаємо, – сумно відповідала друга.

– Скоро ми зустрінемося з землею і перетворимося на біле пухнасте покривало!

– Ні, ми летимо назустріч смерті, а на землі нас просто розтопчуть.

– Ми станемо струмками і спрямуємося до моря. Ми будемо жити вічно! – Сказала перша.

– Ні, ми розтанемо і зникнемо назавжди, – заперечувала їй друга.

Нарешті їм набридло сперечатися.

Вони розтиснули руки, і кожна полетіла назустріч долі, яку вибрала сама.

Раки. Один хлопчик ловив раків і кидав їх у відро. Піймав уже багато. Іде поруч чоловік, дивиться на відро з раками, і каже до хлопчика: «Дивись, у тебе вже так багато раків, що вони ось-ось виповзуть з відра». «Не хвилюйтесь, – каже хлопчик, – не виповзуть. Бачите, коли один виповзає, інші тягнуть його назад».

Стосунки, ніби нитки, що зв'язують людей. Важливо знайти баланс між внутрішньою свободою і зобов'язаннями щодо стосунків.

Один добре, а два – краще. У великому лісі сталася пожежа. Там були двоє – незрячий і кульгавий. Кульгавий не міг швидко ходити, але був зрячим, а незрячий міг бігати, при цьому нічого не бачив. І вони домовилися так: незрячий посадить кульгавого на плечі, і той буде підказувати, куди йти. Один бачив, інший міг ходити – завдяки спільним зусиллям вони вибралися з лісу і врятувалися від вогню.

Співпраця краща за конкуренцію.

Два горщики. У одного чоловіка з Індії було два великих горщики для води. Горщики висіли на кінцях жердини, яку він носив на плечах. Один з горщиків був надтріснутий, тоді як інший горщик був

бездоганний і завжди доправляв повну порцію води після довгої прогулянки від джерела до будинку вчителя. А тріснутий горщик доносив лише половину.

Так тривало щодня впродовж двох років – водоноша доставляв тільки півтора горщики води в будинок свого вчителя. Звичайно, бездоганний горщик пишався своїми досягненнями. А тріснутий горщик соромився своєї недосконалості і був дуже нещасний, оскільки робив тільки половину того, для чого був призначений.

Якось біля джерела він наважився звернутися до свого господаря:

– Я соромлюся себе і хочу вибачитися перед тобою.

– Чому? Чого ти соромишся?

– Протягом цих двох років я міг донести тільки половину моєї ноші, оскільки через тріщину, яку я маю, на зворотному шляху до будинку твого вчителя вода витікає крізь. Ти робив цю роботу і через мій недолік не одержував повного результату своїх зусиль, – пригнічено сказав горщик.

– Оскільки ми повертаємося до будинку вчителя, я хочу, щоб ти звернув увагу на красиві квіти, що ростуть уздовж.

Справді, коли вони піднялися на горб, тріснутий горщик помітив чудові квіти з одного боку дороги.

Тоді водоноша сказав горщику:

– Річ у тім, що я завжди знав про твій недолік і скористався цим. Я посіяв насіння квітів з одного боку дороги і щодня, коли ми поверталися від джерела, ти поливав їх. Протягом двох років я збирав ці красиві квіти, і прикрашав кімнату мого вчителя. Без тебе, такого, як ти є, не було б цієї краси в його будинку!

Подумайте про те, якими ще нерозкритими можливостями ви володієте. У недоліках можна знайти переваги, недосконале може приносити користь.

Історія про двох друзів. Одного разу друзі посперечалися, і один з них дав ляпаса іншому. Останній, відчуваючи біль, написав на піску: «Сьогодні мій найкращий друг дав мені ляпаса». Вони пішли далі, дорогою побачили оазис і вирішили поплавати. Той, хто отримав ляпаса, почав тонути, і друг його врятував. Прийшовши до тями, він написав на камені: «Сьогодні мій найкращий друг врятував мені життя». Тоді рятівник запитав: «Коли я тебе образив, ти написав на піску, а тепер пишеш на камені. Чому?». Друг відповів:

– Коли хтось нас ображає, краще написати це на піску, щоб вітри могли це стерти. Коли хтось чинить добро, краще вигравіювати це на камені, щоб ніякий вітер не зміг це стерти.

Навчіться писати образи на піску і гравіювати радощі на камені.

Відро і яблука. Купив один чоловік новий будинок – великий, красивий, з фруктовим садом. А поруч у старенькому будиночку жив заздрісний сусід, який постійно то сміття під ворота підкине, то ще якусь гидоту зробить.

Одного разу прокинувся господар нового будинку, вийшов на ганок, а там – відро з помиями. Він узяв відро, помиї вилив, відро вичистив до блиску, назбирав у нього найбільших, стиглих і смачних яблук та пішов до сусіда. Сусід, почувши стук у двері, зі злістю подумав: «Нарешті я дістав його!». Відкриває двері, сподіваючись на скандал, а чоловік простягнув йому відро яблук і сказав:

– Хто чим багатий, той тим і ділиться!

Велика та маленька рибини. Пливе в океані велика хижа риба. Пливе неспішно, з почуттям власної гідності, свідома того, що вона – цариця морів. Навколо неї кружляє маленька жвава рибка. Вона пливе поруч з великою, намагаючись копіювати її поведінку. Велика риба глянувши зверхньо на маленьку, промовила: «А тобі відомо, що великі риби харчуються маленькими?» На це маленька рибка, хутко рухаючи плавниками, відповіла: «Звісно, але де ж ми їх візьмемо?».

Паростки. Розповідають, що колись один селянин посіяв зерна і почав чекати швидкого врожаю. Щойно з'явилися паростки, він став тягнути їх щосили, щоб вони росли швидше. Коріння, поки могло чіплялося за ґрунт, а потім... відірвалося. Паростки всохли, і нетерплячий селянин залишився голодним.

Усе живе зростає поступово, прискорювати розвиток можна лише у певних межах. Так само, життєві події розгортаються, проблемні ситуації вирішуються – поступово. Трапляються ситуації, коли потрібно вичекати результат. І тут терпіння не зашкодить.

Винахідливий віслюк. Одного разу віслюк провалився в колодязь. Він заволав, благаючи допомоги. На крик прибіг господар віслюка. Він розмірковував так: «Віслюк мій вже старий. Йому залишилося жити недовго. Я все одно планував придбати нового молодого віслюка. А колодязь, який майже висох, я збирався засипати і викопати новий в іншому місці. Чому б не зробити це зараз?».

Він запросив сусідів допомогти йому засипати колодязь. Усі дружно взялися за лопати і почали засипати колодязь землею. Віслюк, зрозумівши намір господаря, почав кричати, а потім раптом притих. Господар вирішив подивитися, що ж там сталося.

Те, що побачив, здивувало його. Кожну грудку землі, що падала на спину віслюка, він струшував і трамбував ногами. Дуже скоро, здивувавши всіх, віслюк опинився нагорі – і вистрибнув з колодязя!

У житті трапляються різні ситуації. Кожного разу, коли на вас «впаде грудка землі», струсіть її та підіймайтеся вгору. Так можна «вибратися» з будь-якого колодязя.

Коли виникає життєва проблемна ситуація, це означає, що й вихід з неї є. І не один! Трапляється так, що вирішити проблему важко, тому що треба вибрати найкраще рішення з кількох. Відомою моделлю такої проблеми може служити дилема під назвою «буриданів віслюк»: віслюк помер з голоду, бо не зумів обрати одну з двох абсолютно однакових копиць сіна. Якщо проявити творчість у пошуку рішення, не здаватися і не зупинятися, можна вибратися з найглибшого колодязя.

Я навчу коня літати. Одного разу в Стародавній Індії король засудив чоловіка до смертної кари. Чоловік попросив зберегти йому життя і пообіцяв:

– Якщо король буде милостивий до мене, тоді через рік я навчу його коня літати.

– Згоден, – відповів король. – Але якщо до того часу кінь не полетить, ти будеш страчений.

Коли стурбовані родичі запитали, яким чином йому вдасться втілити в життя обіцяне, чоловік відповів:

– Протягом року король може померти. Або кінь здохне. Або він зможе навчитися літати! (Антоніо де Мелло. Коли Бог сміється)

Гнучкість поведінки та винахідливість допомагають вирішити складні проблеми

Єдиний вихід. Жила собі жаба. Одного разу вона випадково стрибнула в колію на розбитій дорозі. Колія була настільки глибока, що жабі ніяк не вдавалося звідти вибратися. Вона вибилася з сил, але нічого не виходило. Навколо зібралися друзі, які намагалися їй допомогти – все безрезультатно. До вечора приятелі з сумом розійшлися по домівках, розмірковуючи про те, що до ранку бідолаха, звичайно ж, загине, адже вона залишилася просто посеред дороги. Прокинувшись, всі кинулися до дороги і побачили, що жаба весело стрибає собі на волі.

– Як тобі вдалося вибратися з ями? Як сталося це диво?

– Та нічого особливого, – відповіла жаба. – Розумієте, я побачила, що наближається вантажівка. Жарти жартами, але у мене був тільки один вихід – якнайшвидше вибратися!

Якщо є завдання, існує спосіб його вирішення.

Три мудреці. Три мудреці сперечалися про те, що важливіше для людини, – її минуле, сьогодення чи майбутнє. Один із них сказав:

– Моє минуле робить мене тим, ким я є. Я вмію те, чого навчився в минулому. Я вірю в себе, оскільки мені добре вдавалися справи, за які

я колись брався. Мені подобаються люди, з якими мені колись було добре, чи схожі на них. Я дивлюся на вас зараз, бачу ваші усмішки й очікую на ваші заперечення, тому що ми вже не один раз сперечалися, а я вже знаю, що ви не звикли погоджуватися без заперечень.

– А з цим неможливо погодитися, – сказав інший, – якби ти мав рацію, людина була б приречена, як павук, сидіти день за днем у павутинні своїх звичок. Людину робить її майбутнє. Неважливо, що я знаю і вмію зараз, — я навчатимуся того, що мені буде потрібно в майбутньому. Моє уявлення про те, яким я хочу стати, куди більш реальне, ніж мої спогади про те, яким я був. Мої дії зараз залежать не від того, яким я був, а від того, яким я збираюся стати. Мені подобаються люди, не схожі на тих, з ким я вже знайомий. А розмова з вами цікава не тому, що ми вже звикли сперечатися один з одним, а тому, що я смакую тут захоплюючу боротьбу і несподівані повороти думки.

– Ви зовсім випустили з уваги, – втрутився третій, – що минуле і майбутнє існують тільки в думках. Минулого вже немає. Майбутнього ще немає. І незалежно від того, згадуєте ви минуле чи мрієте про майбутнє, маєте можливість діяти тільки в теперішній момент. Тільки у теперішньому часі життя можна щось змінювати – минуле і майбутнє нам не підвладні. Тільки в цей момент можна бути щасливим: спогади про минуле щастя – сумні, очікування майбутнього щастя – тривожне! Перемога залежить від того, як я зреагую на ситуацію в актуальний момент події.

І мудреці ще довго сперечалися, насолоджуючись неквапливою бесідою. Невідомо, хто з них переміг у суперечці.

Гнилі яблука. У одного ощадливого чоловіка був дуже великий яблуневий сад, який кожного року давав щедрий урожай. Чоловік сумлінно збирав урожай, відносив яблука до льоху і потроху їх їв. Яблук було дуже багато і у льосі вони підгнивали.

Чоловік дотримувався порядку: завжди брав вже зіпсуте яблуко, перш ніж дійти до свіжих і рум'яних. Так він усе життя їв тільки гнилі яблука...

Про змію. Одного разу зла змія зустріла мудреця і, вражена його добротою, запитала, як їй досягти просвітлення. Мудрець порадив їй більше не кусати людей, і вона вирішила жити праведним життям, нікому не заподіюючи шкоди.

Щойно люди з найближчого села почули про те, що змія більше не становить небезпеки, вони почали кидати в неї камінням, тягати за хвіст, всіляко знущатися над нею. Змії велося нелегко.

На щастя, мудрець знову опинився в тій місцевості. Побачивши, як сильно змію побили, вислухавши її скарги, він сказав їй: «Я просив тебе

не заподіювати шкоди людям, але я не говорив тобі, щоб ти на них не шипіла».

Вміти захищати власні психологічні кордони, говорити «ні» за потреби – найкраща профілактика маніпуляціям з боку інших людей.

Сліпці та слон. П'ятеро сліпих уперше в житті зустріли слона. Один з них доторкнувся до хобота і сказав:

– Слон подібний на товстий шланг.

– Слон подібний на стовп, – відгукнувся інший, намацавши ногу слона.

Третій торкнувся слонячого живота і заявив:

– Слон схожий на велику бочку.

– Він схожий на пальмовий лист, – спробувавши слона за вухо, заперечив четвертий.

– Що ви говорите! – вигукнув п'ятий, тримаючи тварину за хвіст. – Слон схожий на мотузку!

Усі вони мали рацію. І ніхто...

Суперечка п'ятьох сліпих триває дотепер. Кожен з них відстоює власну думку.

Ніхто не знає повної істини, а лише її частину, при цьому частини ці різні. Кожна думка має право на існування. Точка зору іншої людини – це те, що вона чує, бачить та як відчуває; це особиста реальність, яка базується на власному досвіді. На одне запитання може існувати декілька правильних відповідей, тому що це погляди і позиції різних людей. Розуміти позицію іншої людини ще не означає її поділяти. Проте розуміння і повага до права іншої людини на власні погляди важливі самі по собі. Різні погляди допомагають побачити різні аспекти подій, явищ, речей.

У кожного своя правда. У давньому Китаї не було судів, а всі спори вирішували старійшини, яких люди самі обирали і яким довіряли. Одного разу в будинок до такого старійшини зайшов чоловік і попросив допомогти йому визначити, чи правильно він поводиться із своєю дружиною. Він довго розповідав старійшині про свої домашні та сімейні клопоти, і нарешті запитав: «Скажи мені, о мудрий старійшино, хіба я не правий?» Поміркувавши трохи, старійшина відповів: «Так, правда на твоєму боці». Подякував йому чоловік і задоволений пішов додому. Варто тут зауважити, що цю розмову випадково почула дружина старійшини, коли проходила повз кімнату, в якій розмовляли чоловіки.

Через певний час до старійшини завітала дружина того чоловіка, який приходив шукати правду. І стала розповідати свою історію сімейного життя та домашніх непорозумінь. «Скажи мені, о мудрий стар-

че, хіба я не права?» – запитала вона. Поміркувавши трохи, старійшина відповів: «Так, правда на твоєму боці». Подякувала йому жінка і задоволена пішла додому. І цього разу розмову почула дружина старійшини.

Почала вона розмірковувати над тим, як так може бути, аби різні люди казали зовсім різне про одні й ті самі речі, і двоє були праві. Тоді прийшла вона до свого мудрого чоловіка і виказала йому свої сумніви. «Скажи мені, хіба я не права?» – запитала вона. Поміркувавши трохи, старійшина відповів: «Так, жінко, і ти також права».

У міжособистісних стосунках – у кожного своя правда. І не варто шукати, хто винний, а хто правий. Краще спрямувати зусилля на вирішення проблеми, що виникла.

«Еліксир молодості». В одному маленькому місті жив чоловік на ім'я По. Він був міцний і спритний, добре працював, любив дружину, мав синів, зустрічався з друзями. Якось в його село забрів мандрівник. Він розповідав історії про далекі країни, чужоземних красунь, небачені дива. Подорожній усім пропонував купити еліксир молодості. Але молодий чоловік був у самому розквіті своїх сил й краси, тому лише посміявся над цими словами.

Минуло багато років. Хвороби стали докучати все частіше, а друзі з'являлися все рідше. І коли волосся його стало білим, як вершини засніжених гір, він згадав про еліксир молодості і пішов шукати того Мудреця, що знає його таємницю.

Знайшовши його, попросив продати йому еліксир. На що Мудрець лише похитав головою: «Твій еліксир молодості вже втратив свою чарівну силу. Оскільки, перед тим як випити його краплю вранці, потрібно усміхнутися дружині, дійти до краю села, перепливти річку і нарвати в саду самих свіжих яблук на сніданок – і так... кожного дня! Тільки тоді еліксир молодості набере сили і до старості триматиме тебе молодим!

Равлик на дереві. Майстра запитали, чи відчував він колись розчарування від того, що його зусилля дають менше плодів, ніж йому хотілося б.

У відповідь Майстер розповів історію про равлика, який одного весняного дня – холодного і вітряного, почав здійматися на верхівку вишневого дерева.

Горобці на сусідньому дереві від душі потішалися, дивлячись на нього. Потім один з них підлетів до равлика й запитав:

– Ей, ти хіба не бачиш – на цьому дереві немає вишень?

Не перериваючи своєї подорожі, равлик відповів:

– Будуть, коли я туди дістануся.

Левова частка успіху – це підготовка.

Для щастя своїх дітей і онуків. Якось йшов дорогою мудрець, милувався красою світу і радів життю. Раптом помітив нещасного чоловіка, що згорбився під важкою ношею.

– Навіщо ти прирікаєш себе на такі страждання? – запитав мудрець.

– Я страждаю для щастя своїх дітей і внуків, – відповів чоловік.

– Мій прадід ціле життя страждав для щастя діда, дід страждав для щастя мого батька, батько страждав для мого щастя, і я страждатиму усе своє життя, тільки щоб мої діти та онуки стали щасливими.

– А чи був хоч хтось щасливий у твоїй родині? – запитав мудрець.

– Ні, але мої діти та онуки обов'язково будуть щасливими! – відповів нещасний чоловік.

– Безграмотний не навчить читати, а кротові не виховати орла! – сказав мудрець. – Навчися спочатку сам бути щасливим, тільки тоді зрозумієш, як зробити щасливими своїх дітей і онуків!

Навчити інших зможеш, лише якщо сам робитимеш те, чого навчаєш.

Притча про те, де заховано щастя. Стара мудра кішка лежала на травичці та грілася на сонечку. Тут повз неї пронеслось маленьке шустре кошеня. Воно шкереберть прокотилося повз кішку, потім жваво підскочило і знову почало бігати колами.

– Що ти робиш? – Ліниво поцікавилася кішка.

– Я намагаюся зловити свій хвіст! – Захекавшись, відповіло кошеня.

– Але навіщо? – Засміялася кішка.

– Мені сказали, що хвіст – моє щастя. Якщо я зловлю свій хвіст, то зловлю і своє щастя. Ось я і бігаю вже третій день за своїм хвостом. Але він весь час вислизає від мене.

Стара кішка посміхнулася так, як це вміють робити тільки старі кішки і сказала:

– Коли я була молодою, мені теж сказали, що в моєму хвості – моє щастя. Я багато днів бігала за своїм хвостом і намагалася схопити його. Я не їла, не пила, а тільки бігала за хвостом. Я падала без сил, вставала і знову намагалася зловити свій хвіст. У якийсь момент я зневірилася. І просто пішла, куди очі дивляться. І знаєш, що я раптом помітила?

– Що? – З подивом запитало кошеня.

– Я помітила, що куди б я не йшла, мій хвіст всюди йде за мною.

За щастям не треба бігти. Треба вибрати свою дорогу, і щастя буде йти разом з тобою.

Свиня і корова. Свиня скаржиться корові, що до неї погано ставляться:

– Люди завжди говорять про твою доброту і ніжні очі. Звичайно, ти даєш їм молоко, сир, сметану, масло. А я даю ще більше: м'ясо, з якого роблять ковбасу й відбивні. Навіть ніжки мої варять! І все одно ніхто мене не любить. Чому так несправедливо?

Корова трохи подумала і відповіла:

– Можливо тому, що я все даю ще за життя?

Багато що прагнемо давати потім. Цінність у тому, щоб давати «тут і зараз» і тій людині, який це найбільше потрібно.

Миші та пугач. Одного разу зграя мишей зібралася на сумне засідання.

– Всі нас гноблять і намагаються знищити. Жити так неможливо. Що ж робити?, – голосили вони.

Раптом одна з мишей сказала: «Я знаю! Потрібно запитати у Пугача. Він – відомий і мудрий стратег!». І вся юрба побігла до Пугача. Оточивши його з різних боків, вони викрикували: «Як нам бути? Ми беззахисні, і кожен може нас образити!».

Пугач глибокодумно здійняв очі і сказав: «Все дуже просто: вам потрібно стати їжаками. Їх ніхто не ображає». Миші зраділи і побігли назад з захопленими криками: «Так! Звичайно! Все так просто, ми й самі могли до цього додуматися! Потрібно просто стати їжаками!». Раптом одна миша зупинилася і спантеличено запитала. «А як ми станемо їжаками?».

– «Точно, точно! – закричали решта. Насправді, як же ми станемо їжаками? Ми все ж таки миші. Ходімо назад до Пугача, запитаємо у нього».

І вся мишача зграя розвернулася ніби великий пароплав, і понеслася назад до Пугача. «Пугач, скажи, а як нам стати їжаками?» – знову запитали миші. «Ну, – задумливо і гордо сказав Пугач, – це вам вирішувати. Я – стратег. А як стати їжаками – це вже технологія.

Ми не можемо змінити свій зріст, вік або ДНК, стати зовсім іншими людьми. Водночас, ми можемо навчитися ефективно використовувати свої ресурси.

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

Матійків Ірина Миколаївна,
кандидат психологічних наук,
старший науковий співробітник

Ковальчук Зоряна Ярославівна,
доктор психологічних наук,
доцент

ПРОФЕСІЙНА МАЙСТЕРНІСТЬ ПСИХОЛОГА

Навчально-методичний посібник

Видано в авторській редакції

Макетування *Г. Я. Шушняк*

Друк *А. М. Радченко*

Підписано до друку 14.09.2016 р.
Формат 60×84/16. Папір офсетний. Умовн. друк. арк. 19,83.
Тираж 300 прим. Зам № 51-16.

Львівський державний університет внутрішніх справ
Україна, 79007, м. Львів, вул. Городоцька, 26.

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до державного реєстру
видавців, виготівників і розповсюджувачів видавничої продукції
ДК № 2541 від 26 червня 2006 р.