

Г.Б. Мони́на, Н.В. Ра́ннала

бизнес - технологии XXI век

ТРЕНИНГ «РЕСУРСЫ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ»

РЕЧЬ

Санкт-Петербург
2009

ББК88.4
М77

Монина Г. Б., Раннала Н. В.
М77 Тренинг «Ресурсы стрессоустойчивое™». — СПб.: Речь, 2009. — 250 с.

ISBN 978-5-9268-0821-9

В книге представлен и обобщен теоретический и методический материал, касающийся проблемы стресса, описаны приемы диагностики и коррекции (в том числе саморегуляции) стрессовых состояний, подробно представлена программа четырехдневного тренинга.

Книга будет полезна для психологов, тренеров, специалистов по управлению персоналом, социальных работников, организационных консультантов, коучей.

ББК 88.4

ISBN 978-5-9268-0821-9

© Г. Б. Монина, Н. В. Раннала, 2009
Книжка для психологов, тренеров, специалистов по управлению персоналом, социальных работников, организационных консультантов, коучей
© Г. Б. Монина, Н. В. Раннала, 2009

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	7
<i>Глава 1.</i>	
Методические основы тренинга , «Ресурсы стрессоустойчивости».....	13
Понятие антистрессового тренинга.....	13
Область использования антистрессовых тренингов.....	14
Требования к личности тренера.....	15
Место тренинга стрессоустойчивости в системе психологических тренингов.....	17
Концепция тренинга стрессоустойчивости.....	20
Цели и задачи тренинга стрессоустойчивости.....	22
Формы работы.....	25
Общие принципы построения сценария тренинга стрессоустойчивости.....	27
Оценка эффективности тренинга.....	29
<i>Глава 2.</i>	
Что такое стресс?.....	31
История изучения стресса.....	32
Чем опасен стресс?.....	34
Новые направления в изучении стресса.....	34
Виды стресса.....	36
Фрустрация как форма психологического стресса.....	39
Предстартовые состояния.....	42
Диагностика стресса.....	44
Использование диагностического инструментария при подготовке и проведении тренинга стрессоустойчивости. Методические рекомендации.....	50

Глава 3.

Профессиональные стрессы	55
Теоретические подходы к проблеме профессионального стресса.....	55
Роль организации в снижении стресса. Интервенции стресс-менеджмента.....	57
Стрессы в профессиях «человек—человек».....	60
Стресс руководителя.....	63
Критика как важное коммуникативное умение руководителя.....	64.
Стресс персонала.....	69
Синдром эмоционального выгорания.....	72
Управление временем.....	80

Глава 4.

Ресурсы преодоления стресса	88
Ситуационный подход к проблеме стресса.....	90
Ресурсы преодоления стресса.....	96
Позитивное мышление.....	100
Позитивное мышление и стресс.....	101
Цель как ресурс стрессоустойчивости.....	103
Вера как внутренний ресурс личности. Духовное здоровье личности.....	107
Эмоции и стресс.....	111
Работа с сильными эмоциями.....	112
Работа с чужими эмоциями.....	114
Помощь человеку в экстремальной ситуации, вызвавшей сильные эмоции.....	116
Помощь человеку после выхода из экстремальной ситуации.....	116
Самозащита от негативных эмоций других.....	116
Темперамент и стресс.....	118

Глава 5.

Методы саморегуляции ЭМОЦИОНАЛЬНЫХ СО ни	126
Дыхание и релаксация.....	131
Позвоночник и дыхание.....	w133

Методы релаксации.....	133
Визуализация как метод саморегуляции и оздоровления.....	137
Методы самовнушения...:.....	140
Медитация.....	145
Саморегуляция с помощью НЛП.....	149

Глава 6.

Программа тренинга «Ресурсы стрессоустойчивости»	153
День 1. Стрессы в нашей жизни.....	153
День 2. Профессиональные стрессы.....	167
День 3. Психологический стресс. Личность и стресс.....	179
День 4. Методы и техники саморегуляции.....	193

Приложения.....	211
<i>Приложение 1.</i> Определения стресса.....	211
<i>Приложение 2.</i> Анкета.....	213
<i>Приложение 3.</i> Анкета «Запрос на тренинг».....	214
<i>Приложение 4.</i> Диагностика состояния стресса (К. Шрайнер) ...	215
<i>Приложение 5.</i> Тест «Доживете ли вы до семидесяти» (Р. Аллен, Ш. Линде).....	216
<i>Приложение 6.</i> Экспресс-диагностика стрессогенных факторов в деятельности руководителя (И. Ладанов, В. Уразаева).....	217
<i>Приложение 7.</i> Список книг по самопомощи.....	219
<i>Приложение 8.</i> Направления стресс-менеджмента в компании «Стэп» (Санкт-Петербург).....	220
<i>Приложение 9.</i> Памятка «Как надо работать».....	221
<i>Приложение 10.</i> Краткий вариант прогрессивной релаксации....	221
<i>Приложение 11.</i> Формулы самовнушения.....	222
<i>Приложение 12.</i> Методика психорегулирующей тренировки (ПРТ) - вариант Л. Д. Гиссена.....	223
<i>Приложение 13.</i> Групповые правила.....	225
<i>Приложение 14.</i> Рисунок «Я и стресс».....	226
<i>Приложение 15.</i> К упражнению «Стресс в моей жизни».....	228
<i>Приложение 16.</i> К упражнению «Виды стресса».....	229
<i>Приложение 17.</i> К упражнению «Если у вас нету тети».....	229
<i>Приложение 18.</i> К упражнению «Обратная связь».....	230

Приложение 19. К упражнению «Достойный ответ».....	231
Приложение 20. К упражнению «Достойный ответ».	
Правила принятия критических замечаний в свой адрес.....	231
Приложение 21. К упражнению «Делу - время, потехе - час»	232
Приложение 22. К упражнению «Поглотители времени».....	234
Приложение 23. К упражнению «Гардероб».....	235
Приложение 24. К упражнению «Цель».....	237
Приложение 25. К упражнению «Темперамент и стресс».....	238
Приложение 26. К упражнению «Тропа эмоций».....	239
Приложение 27. К упражнению ««Выкинь свои проблемы».....	239
Литература.....	241

ВВЕДЕНИЕ

В конце XX века в индустриально развитых странах произошла смена парадигмы экономического развития и начался переход к принципиально новой экономике — «экономике, основанной на знаниях», или инновационной экономике. Переход к инновационной модели развития предполагает принципиальную трансформацию экономики в целом.

И одно из ведущих направлений деятельности — подготовка кадров для инновационных проектов. Решающим фактором успешности современной экономики на рубеже XX и XXI веков становится человеческий капитал. Технологии ближайшего и отдаленного будущего могут быть реализованы только специалистами, подготовленными для восприятия этого будущего и активной деятельности в новых условиях. Для современного бизнеса и управления нужны сотрудники, обладающие огромным запасом знаний, высокой ответственностью, работоспособностью, умением рисковать. Поэтому уже сегодня остро стоит проблема обеспечения экономики специалистами нового типа, обладающими фундаментальными знаниями. Эффективное использование человеческого капитала приводит к увеличению не только заработка работника, но и доходов предприятий и государства. Однако условиями этого являются инвестиции, позволяющие сделать этот капитал реальным ресурсом организации и общества в целом, и оптимальное использование запаса способностей, что ведет к росту производительности труда и предполагаемому росту заработной платы.

Однако для современной экономики, особенно в период мирового кризиса, характерным является не целесообразное равномерное использование человеческого капитала, а «авральная» его эксплуатация. И прежде всего это касается использования капитала здоровья. В любой области профессиональной деятельности, будь то научные исследования, квалифицированный труд рабочего или руководящая деятельность, человеку, вне зависимости от его профессиональной направленности, необходимы физическая сила, выносливость, работоспособность, увеличение периода активной трудовой деятельности.

Таким образом, нерациональное использование капитала здоровья ведет к потерям как отдельно взятого работника, так и государства. Современные темпы жизни, жесткая конкуренция, все увеличивающийся поток информации, которую необходимо принять, переработать и научиться применять в короткие сроки, — все это приводит к нарушению адаптации человека и к болезни. Современное общество предъявляет жесткие, высокие требования к кадрам. Стремление соответствовать этим требованиям диктует необходимость беспрестанно повышать уровень профессиональной компетентности, что, в свою очередь, уже ведет к физическим и интеллектуальным перегрузкам. Напряженные ситуации на работе приводят к истощению эмоциональных ресурсов.

Одним из эффективных способов решения данной проблемы является профилактическая работа (на уровне государства, организации и отдельно взятого работника) по сохранению здоровья, использование здоровьесберегающих методов работы. Поскольку, по статистике, 45% всех заболеваний в мире составляют заболевания, связанные со стрессом, сохранение и прирост капитала здоровья может обеспечить профилактика стрессовых состояний работников, повышение уровня их стрессоустойчивости. И особую важность данное направление работы приобретает на современном этапе, в период кризиса, когда неблагоприятная социальная и экономическая ситуация, а также средства массовой информации активно воздействуют на психику людей. Даже у здорового и уверенного в себе человека могут появиться мысли о нестабильности положения, нарушается эмоциональное состояние, возникает ожидание неприятностей, которые и не преминут появиться, как только наше эмоциональное благополучие нарушается. Психологическая поддержка управленческих кадров и персонала в организациях, оказание своевременной психологической помощи — возможные варианты для смягчения негативных последствий кризисной ситуации.

Нашу современную жизнь сегодня трудно представить без стрессов, так же как и невозможно найти человека, ни разу не испытывавшего на себе давление стрессовых факторов. Несмотря на то что проблема стресса изучается начиная с 1930-х годов, интерес к ней не ослабевает, так как по-прежнему вопросов остается больше, чем ответов. Почему проблема взаимодействия человека со стрессовыми факторами продолжает оставаться в центре внимания врачей, психологов, психотерапевтов? Несомненно одно: каждый человек уже

имеет ресурсы преодоления сложной жизненной ситуации, необходимо лишь активизировать поиск стратегий успешности и необходимых ресурсов для этого. Именно об этом и пойдет речь в нашей книге и на тренинге.

Книга адресована менеджерам, работающим с персоналом, психологам, проводящим тренинги для сотрудников, руководителям, заинтересованным в использовании профилактических программ «антивыгорания», психологам системы образования, а также всем, кто хочет повысить качество собственной жизни и научиться противостоять стрессу, выживать в период кризиса.

История создания книги. Несколько лет назад, после издания книги «Коммуникативный тренинг», читатели и слушатели наших тренингов заинтересовались одной из ее глав — «Стресс-менеджмент». Поскольку запрос был очевиден, нам пришлось расширять данный блок, дополнять его и теорией, и практическими упражнениями. И хотя с тех пор на полках книжных магазинов появилось огромное количество литературы по теме «Стресс», желающих овладеть навыками управления стрессом становится все больше и больше. В связи с ситуацией кризиса в стране и в мире, даже несмотря на сложное финансовое положение, тренинг стрессоустойчивости является одним из самых востребованных.

Название тренинга стрессоустойчивости, который мы проводили в течение пяти лет в Санкт-Петербурге, Краснодаре, Анапе, Вологде, Владикавказе и других городах России, постепенно трансформировалось в «Тренинг развития ресурсов стрессоустойчивости», что, на наш взгляд, является более позитивным и жизнеутверждающим.

История создания книги сложна и противоречива: многолетнее проведение тренинга, знакомство с новыми людьми, с новыми проблемами, с новыми методами и техниками, с одной стороны, помогли расширять границы тренинга, получать новую информацию по улучшению структуры и содержания тренинга. Но, с другой стороны, с каждым годом и даже с каждым новым тренингом мы все больше понимали тщетность попыток объять необъятное. Работа над книгой то «застывала», то «бежала впереди нас», не давая возможности «уйти от проблемы».

Многогранность феномена «Стресс», неоднозначность подходов в его изучении, огромное количество порой противоречивых запросов слушателей — все это приводило порой к отчаянию и снижению мотивации работы над книгой. Но активная и постоянная поддержка

слушателей, ожидающих книгу, а также использование тех методов и техник, которые описываются нами, в собственной жизни помогли реализовать задуманное.

Поэтому хочется выразить благодарность всем тем, кто оказывал поддержку: участникам тренингов факультета психологии СПбГУ, Института практической психологии «Иматон», Академии постдипломного педагогического образования, педагогам образовательных учреждений Санкт-Петербурга, сотрудникам государственных и коммерческих организаций Санкт-Петербурга и других городов России, которые, осваивая навыки управления стрессом на тренингах, в свою очередь щедро делились своим опытом.

Благодарим всех специалистов, принимавших участие в анкетировании, целью которого было выявление основных запросов на тренинг разных слоев населения, представителей разных профессий. Психологи, педагоги, руководители и врачи из Вологды, Баку, Сургута, Владикавказа помогли нам в этом нелегком деле.

Структура книги. Глава 1 — методическая. В ней изложена концептуальная основа построения данного тренинга, описана специфика его проведения, этапы проведения, обоснование выбора стратегии и тактики работы на тренинге.

Глава 2 предоставляет теоретическую справку в помощь проводящему тренинг специалисту. Теория, изложенная в этой главе, не претендует на полноту и оригинальность. Это материалы, которые мы обычно используем для подготовки к тренингу. В нее включен ряд общеизвестных фактов, которые тем не менее тренеру желательно озвучить на тренинге (особенно в группах с различным уровнем информированности в области изучения стресса), чтобы создать некий трамплин для работы группы, основу для взаимопонимания ключевых теоретических аспектов. Темы, выбранные нами для этой главы, продиктованы самой жизнью и являются наиболее часто встречающимися запросами участников.

Поскольку к феномену «стресс» до сих пор не существует однозначного подхода, в главе представлены различные точки зрения на причины его возникновения, на классификацию, на методы преодоления. Каждый тренер может выбрать наиболее созвучные его концепции варианты. В «продвинутых» группах специалистов возможен вариант группового обсуждения различных точек зрения.

История изучения проблемы стресса, особенности современных взглядов на проблему, факторы, инициирующие возникновение

стрессовой реакции, особенности диагностического блока работы тренера, — вот некоторые из вопросов, освещенных в данной главе.

Глава 3 включает материалы об особенностях профессионального стресса и его влиянии на руководителей различных уровней и персонал. В эту главу мы также включили обзор направлений профилактической работы, которую может осуществлять организация для снижения уровня стресса в рабочей среде. Если такие мероприятия не будут проводиться, то велика вероятность развития наиболее серьезного последствия стресса — синдрома эмоционального выгорания (СЭВ). Как правило, участники наших тренингов — представители коммуникативных и помогающих профессий, которые относятся к группе риска развития эмоционального и профессионального выгорания. Именно поэтому мы включили в эту главу информацию о СЭВ.

В главе 4 собрана информация о том, как личность преодолевает стресс, и о том, какие факторы влияют на процесс копинга. Вы видим, что схожие жизненные ситуации кого-то «ломают», а кого-то «закаляют». В настоящее время, несмотря на огромное количество исследований, психология не может однозначно ответить на вопрос о том, почему так происходит. В данной главе мы представили свой взгляд на эту проблему. В эту главу мы также включили материал, посвященный стрессу и эмоциям. Умение работать с собственными эмоциями и эмоциями других людей для представителей многих профессий сегодня является важной профессиональной компетенцией. В связи с этим в четвертой главе представлен материал, посвященный эмоциональному интеллекту.

Глава 5 содержит обзор методов саморегуляции, использование которых помогает управлять собственным психофизиологическим и эмоциональным состоянием. Более подробно описываются те методы и техники, которые, как показал опыт, целесообразно использовать в рамках тренинга стрессоустойчивости.

Теоретический материал глав 2 и 3, кроме анализа состояния проблемы изучения стресса на современном этапе, включает и результаты наших исследований, которые легли в основу построения программы тренинга.

В главе 6 представлена программа 4-дневного тренинга с подробным описанием его этапов. Безусловно, предлагаемый план проведения является только одним из возможных вариантов работы. Каждый специалист по своему усмотрению может менять, упрощать

или использовать только отдельные блоки разработанного в книге тренинга. Поскольку тренинг стрессоустойчивости проводится нами в течение пяти лет, многие игры и упражнения, кроме описания целей, инструкций, имеют примечание «рекомендации тренеру», которые также ни в коем случае не носят директивного характера, а являются формой обмена опытом. Для проведения мини-лекций тренеру достаточно ознакомиться с материалом главы 1, что, на наш взгляд, значительно упрощает процедуру подготовки мероприятия. Надеемся, что предлагаемый нами вариант тренинга окажется полезным для специалистов и для тех, кто заинтересован в повышении качества собственной жизни.

С пожеланиями успехов

Наталья Раннала, rannala@mail.ru

Галина Моница, monina-galina@yandex.ru

Глава 1.

МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ТРЕНИНГА «РЕСУРСЫ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ»

ПОНЯТИЕ АНТИСТРЕССОВОГО ТРЕНИНГА

Наше гипердинамичное время, напряжение перестроечного и постперестроечного периода, борьба за выживание, необходимость быстро ориентироваться в стремительно меняющемся мире — все это становится стрессовыми факторами для многих. И поэтому сегодня, наряду с вопросами, касающимися развития организации, обучения персонала навыкам эффективной коммуникации с клиентом, у участников тренинга появляются и другие вопросы: «Как избежать стресса на работе? Как снять напряжение рабочей недели за выходные дни? Как противостоять стрессорам на работе и дома? И т. д.». Замалчиваемая долгие годы проблема «вдруг» стала актуальной, книжные прилавки наполнились переводной литературой по этой проблеме. Все более и более востребованными становятся сегодня тренинги стрессоустойчивости, помогающие и руководителям, и персоналу различных фирм (независимо от престижности, статуса, объема производства и продаж) решать главные для них вопросы: «Как выжить в современном мире бизнеса и сохранить себя? Как укрепить здоровье? Как сделать жизнь полноценной, а личность — гармоничной?»

Проведение тренингов давно уже стало неотъемлемой частью современного делового мира. «Тренинг продаж», «Тренинг командообразования», «Тренинг принятия решений», «Тренинг делового общения» — этими и многими другими предложениями пестрят многочисленные рекламные модули сегодняшних тренинговых компаний.

Необходимость обучения специалистов признается сегодня руководителями различных уровней и сфер деятельности. И несомненно, участие персонала в тренингах приносит реальную пользу как самим работникам, так и работодателям. Однако проводя тренинги в различных организациях, как больших, так и малых, психологи сталкиваются с новой проблемой.

В современной психологии под тренингом понимают «многофункциональный метод преднамеренных изменений психологических феноменов человека, группы и организации с целью гармонизации профессионального и личностного бытия человека» [Хрящева, 2006, с. 8].

Тренинги, направленные на управление стрессом, относятся к области стресс-менеджмента. Н. Водопьянова и Е. Старченкова [Водопьянова, Старченкова, 2005, с. 334] определяют стресс-менеджмент как раздел менеджмента, сфокусированный на теории и практике управления стрессами в организации (организационный стресс); профилактике профессионального стресса и повышении стрессоустойчивости работников (персонала). Основная цель данных тренингов заключается в повышении стрессоустойчивости, то есть способности противостоять стрессорному воздействию, активно преобразовывая его или приспособляясь к нему. Для реализации данной цели на тренинге, как правило, осуществляется анализ и изменение неэффективных стратегий поведения в напряженных профессиональных или личностно значимых ситуациях.

Пытаясь дать определение антистрессовому тренингу, мы столкнулись с достаточно сложной ситуацией. В настоящее время существует огромное количество определений понятия «стресс». И это естественно, так как феномен стресса изучается уже более семидесяти лет. Каждое новое исследование открывает все новые и новые грани темы «Человек и стресс».

Ориентируясь на основные цели и задачи тренинга, мы предлагаем рабочее определение антистрессового тренинга. Антистрессовый тренинг — это область практической психологии, ориентированная на использование интерактивных, аутоактивных, психокоррекционных методов, с целью развития внешних и внутренних ресурсов стрессоустойчивости личности.

ОБЛАСТЬ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ АНТИСТРЕССОВЫХ ТРЕНИНГОВ

Антистрессовые тренинги могут представлять **самостоятельное направление** в обучении персонала. Опыт показывает, что в этом случае компании заказывают одно-двухдневные тренинги, цель которых — обучение сотрудников навыкам саморегуляции и релаксации. К сожалению, антистрессовые тренинги компании часто заказывают в случаях, когда у персонала явно наблюдаются признаки синдрома

эмоционального выгорания. В этом случае краткосрочное обучение вряд ли будет эффективно. К. Маслач и М. П. Лейтер справедливо утверждают, что выгорание — это не только проблема отдельно взятого человека; скорее это проблема социального окружения, в котором он работает. Однако практика показывает, что менеджеры часто не хотят принимать никаких мер в отношении выгорания, рассматривая данное состояние как проблему работника, а не работодателя или организации в целом. Нам приходилось сталкиваться с компаниями, персонал которых сообщал на тренинге, что причиной увольнения даже опытного сотрудника может быть всего один звонок недовольного клиента. В подобных компаниях персонал работает в состоянии хронического напряжения, и проведение тренинга по стресс-менеджменту вряд ли значительно изменит состояние работников.

В связи с этим можно сделать вывод, что тренинги по стресс-менеджменту наиболее эффективны в том случае, если они являются частью постоянно действующей на предприятии профилактической программы. Профилактическая программа должна опираться на результаты аудита стресса и поддерживаться постоянным мониторингом стресса в организации.

Отдельные модули программы по антистрессу целесообразно включать в сценарии тренингов продаж, переговоров, урегулирования конфликтов, делового общения. Включение элементов антистрессовой программы повышает эффективность любых обучающих программ для персонала, деятельность которого связана с переживанием многочисленных стрессоров.

Очевидно, что тренинги по управлению стрессами могут быть использованы не только в сфере организационного поведения. Наш опыт и опыт наших коллег показывает, что данный вид тренингов может быть с успехом использован и в сфере обучения, здравоохранения, воспитания, спорта.

Элементы тренинга стрессоустойчивости также органично вписываются в различные тренинги, имеющие более ярко выраженную личностную направленность (например, личностного роста, телесно-ориентированные, развития креативности).

ТРЕБОВАНИЯ К ЛИЧНОСТИ ТРЕНЕРА

Требования к личности тренера связаны со спецификой тренингов по стресс-менеджменту.

Клиенты тренинга стрессоустойчивости, как и любого другого вида тренинга, — люди, желающие получить конкретные знания, умения и навыки, которые впоследствии помогут решать стоящие перед ними задачи.

Безусловно, любой вид тренинга предполагает психотерапевтический эффект. Однако в тренинге стрессоустойчивости доля психотерапии гораздо больше, поскольку участники решают не только организационные, методические вопросы, но и личностные проблемы. Бывают случаи, когда какой-либо участник не может полноценно включиться в групповую работу, пока в процессе тренинга не найдет возможные выходы из актуальной для него стрессовой ситуации.

Это, в свою очередь, может вызвать сильные эмоции, чаще всего возникающие в процессе выполнения того или иного упражнения, по какой-то причине глубоко задевшего участника. Если тренер не чувствует достаточно сил и не располагает достаточным объемом умений для оказания психологической помощи в подобной ситуации, не стоит включать в программу «сильные» упражнения, способные спровоцировать сильный эмоциональный взрыв.

Хотя зачастую даже нейтральные упражнения могут вызвать сильные эмоции у отдельных участников (наиболее эмоциональных, невротизированных и т. д.), и ведущий тренинга стрессоустойчивости должен быть готовым к этому.

Один из возможных вариантов решения данной проблемы — ко-тренерство, ведение тренинга двумя специалистами. Это позволяет одному из них проводить упражнение, информировать слушателей, а второму в это время отслеживать реакции участников и при необходимости вовремя отреагировать на них.

Таким образом, к ведущему тренинга стрессоустойчивости предъявляются особые требования. Прежде всего, это должен быть профессионал, имеющий специальное психологическое образование и опыт ведения групп, обладающий способностью быстро реагировать на изменяющиеся условия. Ведущему необходимо обладать знаниями в области психологии личности, психологии здоровья, в области консультирования, групповой психотерапии. Тренеру необходимо владеть экспресс-методами оказания терапевтической помощи клиентам. Он должен быть знаком с медицинской психологией, с психологией управления персоналом, то есть быть подготовленным к работе в различных сферах деятельности. Кроме того,

ведущий тренингов «Антистрессовая программа» должен обладать высокой стрессоустойчивостью и владеть приемами саморегуляции для восстановления после проведения программы.

МЕСТО ТРЕНИНГА СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ В СИСТЕМЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ТРЕНИНГОВ

Для того чтобы определить место тренинга стрессоустойчивости в системе психологических тренингов, рассмотрим одну из существующих классификаций тренингов.

В. В. Никандров в книге «Антитренинг» [2003] предлагает группировать психологические тренинги по следующим критериям: ведущая цель; конкретные задачи; временной режим; тип руководства; состав и др.

Поскольку выбор методов и техник работы на тренинге зависит в первую очередь от его целей, рассмотрим первую из предлагаемых групп и определим место тренинга* стрессоустойчивости среди них. По ведущей цели все тренинги условно можно разделить на две группы: методические и психокоррекционные (психотерапевтические, личностного развития, обучающие, организационные).

И. Методический тренинг «Антистрессовая программа» предполагает обучение специалистов проведению определенного вида тренинга и включает:

- теоретический материал: основные понятия (стресс, синдром эмоционального выгорания, фрустрация и др.), информация о специфике проведения данного вида тренинга для разных клиентских групп и др.;
- участие в работе психокоррекционной группы с целью иллюстрации рассматриваемого теоретического материала (с обязательным разбором и обсуждением, комментариями);
- наблюдение за работой тренера;
- самостоятельное проведение отдельных этапов работы, упражнений и игр под наблюдением профессионала;
- работу в малых группах по составлению сценария тренинга «Антистрессовая программа» для конкретных клиентских групп.

В зависимости от целевой аудитории и ее задач тренинг стрессоустойчивости может быть отнесен к различным видам тренингов.

II. Психокоррекционный тренинг. Тренинг стрессоустойчивости направлен на изменение психической сферы человека, на изменение его поведения, совершенствование самосознания. Он относится к типу психокоррекционных тренингов, которые включают в себя следующие аспекты.

1. Психотерапевтический тренинг направлен на получение психотерапевтического эффекта. Безусловно, тренинг стрессоустойчивости способствует проявлению терапевтического эффекта, как и любой другой вид коррекционной работы. Наиболее эффективное средство коррекции в данном виде тренинга - эмоциональный фактор. Участие в играх, упражнениях помогает слушателям через соответствующие эмоциональные переживания понять себя, найти наиболее приемлемые решения существующих у них проблем. В тренинге стрессоустойчивости могут использоваться упражнения, заимствованные из психоанализа, гештальт-терапии, психодрамы, арт-терапии, музыкотерапии, танцевальной терапии, телесной терапии и других направлений психологической коррекции.

2. Тренинг личностного развития - разновидность психокоррекционного тренинга — направлен на совершенствование личностных качеств участников. Задачи психотерапевтического тренинга и тренинга личностного роста близки.

Тренинг стрессоустойчивости реализует не только коррекционные задачи, но и задачи личностного развития: способствует повышению психологической компетентности и уверенности в себе участников.

3. Обучающий тренинг - разновидность психокоррекционного тренинга — направлен на приобретение участниками новых знаний, умений, навыков в определенных областях социальной активности человека. И тренинг стрессоустойчивости призван дать участникам такие знания, умения и навыки, которые повысят их стрессоустойчивость, облегчат деструктивное состояние.

4. Организационный тренинг — разновидность психокоррекционного тренинга — направлен на совершенствование совместной деятельности коллектива, на получение организационного эффекта.

Тренинг стрессоустойчивости может быть назван организационным, если проводится в рамках конкретной организации с целью достижения такого психологического климата и состояния сотрудников, которые будут способствовать повышению их стрессоустойчивости.

Таким образом, в зависимости от особенностей клиентской группы, от целей и задач, решаемых с помощью тренинга стрессоустойчивости, он может в равной степени носить характер любого из перечисленных видов тренинга: методического, психотерапевтического, личностного развития, обучающего, организационного.

Так, если участники — психологи или менеджеры по персоналу, которые после обучения будут проводить подобные тренинги в своей организации, воспроизводя информацию, полученную в ходе занятий, ведущий уделяет основное внимание методике проведения тренинга, учит составлять программы, грамотно подбирать упражнения.

Участники, выполняя то или иное упражнение, в большей степени обращают внимание не на личностные изменения, происходящие с ними, а на организационные моменты.

В этом случае тренинг можно классифицировать как методический.

Если тренинг проводится с персоналом одной организации и его целью является улучшение работы команды, тренер включает упражнения и игры, которые способствуют формированию навыков конструктивного поведения в возможных стрессовых ситуациях. Этот тренинг можно назвать организационным, обучающим.

Если же участники тренинга пришли с целью решения личностных проблем, мешающих им стать эффективными, тренинг можно считать личностным.

Таблица 1

Тренинг стрессоустойчивости в общей системе тренингов

Вид тренинга	Цель	Содержание	Тренинг стрессоустойчивости
Методический	Обучение специалистов выполнению тренерской работы	Этап 1 — теоретический (методический). Этап 2 — участие в работе группы (обсуждение). Этап 3 — наблюдение за работой тренера. Этап 4 — ведение группы под наблюдением тренера	Работа с психологами, менеджерами по персоналу по формированию умений проведения тренинга стрессоустойчивости

Окончание таблицы

Вид тренинга	Цель	Содержание	Тренинг стрессоустойчивости	
Психотерапевтический	Получение психотерапевтического эффекта (психические изменения, способствующие разрешению внутреннего конфликта и кризисных состояний)	Апелляция к аффективной сфере личности. Рационализаторская и разъяснительная работа	Терапевтический эффект в процессе выполнения упражнений	
Психологический	Тренинг личностного развития	Совершенствование личностных качеств и самосознания человека с целью оптимизации его поведения и самореализации	Психотерапевтический эффект. Эффект обучения	Формирование уверенности в себе, повышение психологической компетентности
Обучающий тренинг	Приобретение индивидом новых ЗУНов в определенных областях социальной активности человека	Обучение общим эффективным приемам социального поведения (умения разбираться в людях, преподнести себя). Вооружение конкретными знаниями (в профессии, в семье и др.)	Обучение персонала навыкам работы, снижающим стрессогенность (реагирование на «трудных» клиентов, принятие критики, конструктивное разрешение конфликтов и др.)	
Организационный	Совершенствование совместной деятельности коллективов и получение организационного эффекта	Улучшение психологического климата организации, повышение профессионального уровня и психологической компетентности сотрудников и др.	Совершенствование деятельности всей команды в результате сформированных в процессе тренинга копинг-стратегий	

КОНЦЕПЦИЯ ТРЕНИНГА СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ

Интерактивные методы обучения детей и взрослых, и тренинги в их числе, заняли достойное место среди различных методов работы, применяемых как в образовании, так и в бизнесе. Однако

несмотря на широкое распространение тренингов (их в наши дни не проводит разве что ленивый), в настоящее время существует тенденция некоторого снижения качества работы тренера. Это может быть обусловлено как нынешней доступностью получения сертификата, дающего право на проведение тренингов, так и недостаточно серьезным отношением отдельных наших коллег-психологов к концептуализации этого вида деятельности.

К сожалению, довольно часто проведение тренингов сводится к выполнению ряда упражнений на заданную тему, их обсуждения, иногда — к формированию отдельных навыков у участников. И далеко не всегда тренер уделяет достойное внимание созданию теоретической базы. А между тем «концептуальная состоятельность» — обязательная составляющая тренинга. «Хороший тренинг обязательно должен и основываться на определенной концепции того феномена, которому он посвящен» [Сидоренко, 2002, с. 12].

Созданная на основе определенной концепции модель тренинга должна включать различные интерактивные методы работы в группе, позволяющие участникам овладеть необходимыми им технологиями. Причем Е. Сидоренко отмечает, что, поскольку тренинг невозможно провести в полном соответствии с задуманным планом («интерактивность может привести к непредсказуемым результатам»), в тренинге могут появиться новые концепции.

Построение любого тренинга, и тренинг стрессоустойчивости не исключение, должно начинаться с выстраивания его концептуальной основы. Каков теоретический фундамент конкретной практической работы - тренинга, с какой целью будет он проводиться, какова предполагаемая целевая аудитория, специфика данного вида тренинга, его место в системе тренингов, насколько он необходим и будет востребован, имеются ли ресурсы для работы, — все эти вопросы тренер решает перед тем, как приступить к созданию тренинга. В противном случае работа будет сведена к подбору «подходящих-случаю-упражнений» и превратится либо в демонстрацию возможностей тренера, либо в «мероприятие для галочки».

Концептуальной базой тренинга стрессоустойчивости является подход к проблеме стресса с позиций психологии здоровья. При проведении тренингов по стресс-менеджменту мы считаем важным информировать участников об этой новой отрасли психологии и ее вкладе в разработку проблемы стрессоустойчивости. Характерная особенность изучения стресс-менеджмента в рамках психологии

здоровья — стремление к **системности**. Становится очевидным, что личность может сохранить себя в условиях стресса только в том случае, если будет проведен системный анализ важнейших областей жизнедеятельности человека (физическое здоровье — семья — работа — духовные ценности), что позволит каждому разработать собственную систему управления стрессом.

Одна из аксиом психологии здоровья гласит, что каждый человек может быть здоров при определенных, подходящих именно для него особенностях и условиях жизни и работы [Никифоров, 2002]. Понять и осознать данные факторы может лишь сама личность. Таким образом, учет индивидуально-психологических особенностей личности — важное концептуальное положение при разработке программы антистрессового тренинга.

При разработке концепции антистрессового тренинга мы также опираемся на теорию эмоционального интеллекта Д. Гоулмана. Эмоциональный интеллект — это способность человека управлять самим собой и другими людьми. Он включает самосознание, контроль импульсивности, настойчивость, уверенность, самомотивацию, эмпатию и социальную ловкость [Сидоренко, 2002]. В связи с тем, что стресс всегда сопровождается негативными эмоциями, развитие эмоциональной компетентности, несомненно, повышает стрессоустойчивость личности.

Концептуальной основой нашего тренинга мы считаем и теорию сохранения ресурсов (С. Хобфолл, Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова, И. Н. Калинаускас и др.). Согласно данной теории, каждый из нас обладает достаточно обширным набором внешних и внутренних ресурсов. В связи с этим одна из задач тренинга — развитие ресурсов стрессоустойчивости участников группы.

ЦЕДИ И ЗАДАЧИ ТРЕНИНГА СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ

В сценарии антистрессового тренинга необходимо реализовать следующие обучающие задачи. Первая задача тренера — информировать участников о влиянии стресса на тело и психику человека. В связи с этим мы знакомим участников с такими важнейшими понятиями теории стресса, как стрессор, адаптивный синдром, фрустрация, СЭВ, психосоматические заболевания. После предоставления тренером данной информации содержание каждого из этих понятий

обсуждается в ходе упражнений или в форме групповых тематических дискуссий. Вторая задача — научить участников группы отслеживать признаки стресса и его последствий у себя и других людей. Практика показывает, что многие наши реакции на стрессоры не осознаются как таковые и вытесняются. Часто игнорируется влияние стрессора, который запускает стрессовое поведение, исполняя роль своеобразного триггера. Это может быть какое-то слово, негативная мысль, высказывания значимых людей, особенности ситуации или поведения собеседника. Поэтому третья задача тренера — научить участников осознавать влияние данных стрессоров, с тем чтобы в дальнейшем контролировать собственное поведение в ситуации стресса.

На тренингах, как правило, бывает много вопросов о том, как реагировать на слова и действия разгневанного партнера, неуравновешенного начальника, родителя или ребенка, переживающих семейный кризис, как справиться с собственными сильными эмоциями. В связи с этим еще одна важная задача тренинга — обучение участников методам самопомощи и саморегуляции, которые могут быть использованы в ситуациях, если давление стресса максимальное или длительное. Эти практические навыки особенно важны для представителей коммуникативных профессий, так как им часто приходится сталкиваться с сильными эмоциями других людей (клиентов, родителей, учеников, коллег, членов семей). В подобных ситуациях стандарты сервиса часто запрещают работникам проявление собственных негативных эмоций. Методы саморегуляции могут быть эффективны и для снятия постстрессового напряжения. Для специалистов сферы «человек—человек» сегодня также важно знать техники помощи другим людям, регулировать собственное эмоциональное состояние.

В тренинг включена информация об эмоциональном интеллекте, развитие которого сегодня является важным компонентом профессиональной успешности во многих сферах деятельности. Мы также даем группе информацию о воздействии негативных состояний на восприятие событий нашей жизни. Например, мы подробно рассматриваем «кривую гнева» и способы коррекции этого состояния.

Сегодня для нас важно знать, как помочь себе и другим, и тренинг «Антистрессовая программа» помогает не только получить такие знания, но и приобрести навыки конструктивного реагирования на травмирующие ситуации.

В связи с тем, что наибольшее количество стрессовых ситуаций у работников коммуникативных профессий связано с общением,

одной из задач тренинга является отработка техник, повышающих коммуникативную компетентность персонала. Мы считаем целесообразным включение в программу тренинга техник ассертивности, эффективной критики, техник аргументации и аттракции. Данные техники традиционно относятся к арсеналу социально-психологических тренингов, однако в нашем случае при проведении этих техник больше внимания уделяется обсуждению биологической обратной связи (БОС). Давая инструкцию участникам ролевой игры, мы также просим их отслеживать изменения дыхания, возникающие в теле напряжения, болевые ощущения и любые другие соматические изменения. Поэтому при обсуждении результатов той или иной ролевой игры или упражнения мы анализируем не только результаты коммуникации, но и результаты БОС

Содержание антистрессовых тренингов зависит от многих факторов:

1. Цель тренинга, поставленная компанией-заказчиком.
2. Цели участников тренинга (которые могут расходиться с целями, определенными руководством компании).
3. Состав тренинговой группы (число участников, уровень подготовки участников, возраст), степень ее гомогенности.
4. Специфика профессиональной деятельности участников группы, их опыт и навыки поведения в стрессе; насколько они адаптивны или дезадаптивны (так как именно профессиональная деятельность определяет специфику стрессовых факторов, влияющих на работников). Очевидно, что системные администраторы, крупные или кассиры крупных гипермаркетов будут испытывать разные профессиональные стрессы.
5. Психологические характеристики группы - мотивация, конфликтность, опыт (например, если в группе высока степень доверия и открытости, то участники легко переходят к обсуждению причин стресса, связанных с особенностями собственной личности, — «Я как причина стресса»); если группа закрыта, то тренинг становится формой освоения техник саморегуляции, релаксации, визуализации и т. д.
6. Уровень организационной культуры компании-заказчика, то есть насколько данный тренинг вписывается в направления работы с персоналом, насколько организационная культура склонна провоцировать стрессы или, наоборот, защищать от них сотрудников. При проведении одного из тренингов HR-менеджер так отреагировала на пассивно участвующего в тренинге сотрудника: «Ничего, скоро

аттестация, нам будет что вспомнить». Сказано это было, увы, с нескрываемым злорадством в голосе.

7. Степень глубины отработки личностных проблем участниками группы. Так, одно из первых упражнений тренинга — «Рисунок „Я и стресс" — в одной группе может глубоко затронуть участников и затянуться на длительное время, а в другой его проведение будет иметь поверхностный характер, поскольку участники оказались не готовы к анализу собственных проблем, связанных с переживанием стресса.

8. Профессиональная подготовка тренера, сфера его психологических предпочтений, его взгляд на проблему стресса. Подготовка тренера в области арт-терапии, телесной терапии, НЛП, навыки психологического консультирования окажут влияние на выбор техник и методик, используемых ведущим. Навыки организационного консультирования позволят тренеру обсуждать во время тренинга вопросы, связанные с влиянием организационной культуры и организационного поведения на протекание профессиональных стрессов.

Опыт работы показал, что тренинги для отдельных категорий слушателей включают как общие вопросы, так и специфические, являющиеся болевыми точками для конкретной аудитории. По результатам наших исследований, запросы слушателей связаны в первую очередь с потребностью освоить практические техники саморегуляции (80%), 72% выразили желание в равной степени получить знания о механизмах протекания стресса и навыки совладения со стрессом, 70% пришли на тренинг, ощущая необходимость формирования навыков уверенного поведения (теоретические основы данной проблемы пожелали освоить только 45%), проблема разрешения конфликтов и тайм-менеджмента (и теория, и практика) интересует 57% участников.

ФОРМЫ РАБОТЫ

Выбор форм работы на тренинге стрессоустойчивости обусловлен многими факторами: спецификой клиентской группы, остротой стоящих перед участниками проблем, целями и задачами тренинговой работы. Поэтому, прежде чем выстраивать тренинг, необходимо ответить на три вопроса:

- 1) для кого проводится тренинг (клиентская группа);
- 2) насколько остро стоит вопрос об оказании психологической помощи участникам;
- 3) какого результата необходимо добиться с помощью тренинга.

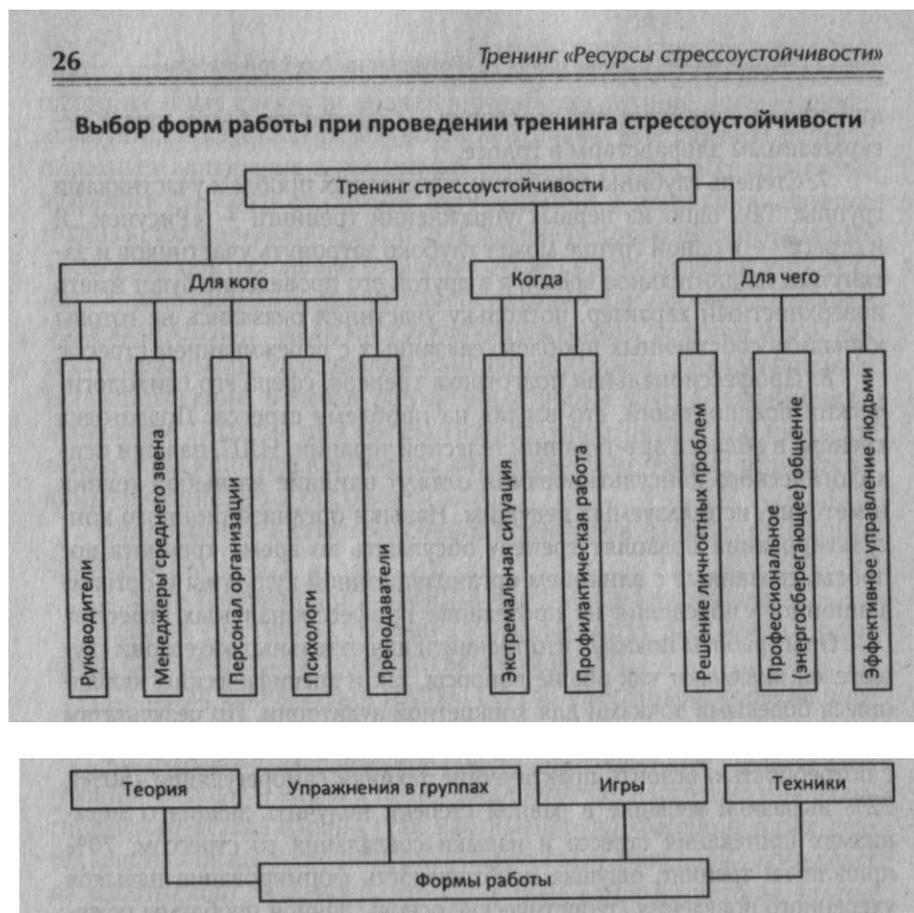


Рис. 1. Выбор форм работы при проведении тренинга стрессоустойчивости

Предлагаемый нами вариант тренинга может быть изменен в соответствии с конкретной ситуацией. Так, тренинг для руководителей, направленный на решение проблемы оптимизации межличностного взаимодействия и эффективного управления персоналом, в основном предполагает проведение упражнений в малых группах по обсуждению и выработке основных направлений деятельности руководителей; ролевые игры, дискуссии.

Тренинг стрессоустойчивости для психологов в большей степени будет ориентирован на передачу методических умений для проведения психологами в дальнейшем подобной работы. Поэтому данный тренинг должен включать различные формы работы, чтобы слушатели

имели возможность лично принять участие в каждом из них и выбрать приемлемые. Исключением могут стать тренинги для психологов, заявивших личностные проблемы, а не методические умения.

Работа на тренинге стрессоустойчивости с персоналом, представителями профессиональной сферы «человек—человек» в первую очередь будет включать упражнения по выявлению уже имеющихся у них успешных копинг-стратегий, расширению поведенческого репертуара, снижению эмоционального напряжения, поиску ресурсов, которые в дальнейшем помогут справиться с травмирующими ситуациями.

ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ПОСТРОЕНИЯ СЦЕНАРИЯ ТРЕНИНГА СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ

1. Учет специфики конкретной аудитории: состава группы, целей обучения на тренинге участников группы, уровня мотивации обучения и т. д.

Данный принцип обуславливает необходимость выявления специфики клиентской группы, а при возможности — предварительной диагностики участников (уровень мотивации обучения, острота состояния отдельных участников, степень проработанности проблемы и т. д.).

Если участники тренинга — сотрудники одной организации (завода, магазина, школы и др.), психолог может предварительно провести анкетирование. В Приложении 2 мы приводим один из вариантов анкеты, с помощью которой психолог может получить необходимую для построения программы тренинга информацию.

2. Чередование теоретического и практического материала. Как и любая другая форма обучения взрослых, тренинг стрессоустойчивости предполагает, что аудитория состоит из слушателей разного уровня подготовленности, многие из которых имеют достаточно богатый опыт обучения. Кроме того, данный вид тренинга отличается практической направленностью, поскольку многие участники стремятся получить конкретные навыки. Все это диктует необходимость создания такой программы тренинга, которая бы состояла из небольших теоретических блоков, подкрепленных проработкой теории в конкретных упражнениях. Даже если существует запрос слушателей на получение теоретических знаний, желательно сократить знакомство аудитории с теорией, дополнив этот блок грамотно

составленными раздаточными материалами, глоссарием, списком рекомендуемой литературы.

3. Учет жизненного опыта участников группы в работе тренера. Игнорирование опыта участников может стать причиной неэффективности проведенной на тренинге работы, так как не позволит индивидуализировать процесс обучения взрослых.

4. Обмен опытом участников группы между собой. Данный принцип построения программы обусловлен предыдущим принципом. Успешность его реализации зависит не только от желания участников, от наличия времени, но и от мастерства самого тренера. Некоторые члены группы охотно делятся в общем кругу своим опытом. Отдельные участники проявляют не просто активность, а гиперактивность, что может подавить неуверенных в себе, малоактивных слушателей. Задача ведущего (заранее ознакомившись с анкетами и запросами) — включить в обсуждение малоактивных членов группы, предложив им прокомментировать пример или ситуацию из собственной жизни. Кроме того, необходимо создание доверительной атмосферы в группе, которая позволит каждому высказываться, не опасаясь насильственного включения в дискуссию или критики от ведущего или членов группы. Реализации данного принципа будет способствовать включение в программу обсуждений в малых подгруппах.

5. Выбор форм работы обусловлен особенностями клиентской группы тренинга стрессоустойчивости (острота состояния отдельных участников, степень проработанности проблемы, уровень напряженности и др.). Целесообразно на первых этапах работы группы планировать такие формы работы, которые позволят участникам почувствовать себя в безопасности. Это могут быть мозговой штурм, групповые дискуссии, работа в малых группах и другие формы, включающие необходимость принятия каждым отдельным членом индивидуальной ответственности за выполнение того или иного задания тренера. Не рекомендуется на первых этапах предлагать игры с закрытыми глазами и некоторые другие виды игр, повышающие тревожность игроков. Упражнения должны быть простыми, не должны затрагивать самооценку и область «слепого пятна» (Окно «Джохари») участников группы.

6. Включение в тренинг упражнений и процедур, направленных на решение личностных проблем участников. Мы считаем это одним из важных принципов тренинга. Исследования психоаналитиков

показали, что в ситуациях преодоления стресса мы склонны использовать (сознательно или бессознательно) одни и те же модели поведения и защиты. Если, например, участник привык к роли Жертвы, то «расставаться» со своей жалостью к себе он не намерен и использовать техники, предлагаемые на тренинге, тоже. А участник тренинга, привыкший к роли Преследователя, будет убежден, что испытывает «праведный гнев», объясняя «глупому покупателю» пятый раз, почему данная модель холодильника лучше. Поэтому мы считаем, что эффективность антистресс-тренингов выше, если они опираются на работу с личностью участников. Тогда применение методов и антистрессовых техник будет более осознанным и долгосрочным.

Однако упражнения, затрагивающие личность слушателей, нежелательно использовать в первые часы работы. Целесообразно проводить их, когда в группе уже установится атмосфера доверия и безопасности.

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ТРЕНИНГА

Одним из острых вопросов, встающих перед организацией, решившей провести антистрессовый тренинг, будет вопрос о его эффективности. Сложность этого вопроса признается в наши дни и теоретиками, и практиками. Такое положение вещей проявляется часто в том, что во многих изданиях, посвященных тренинговому обучению, вопрос эффективности вообще не ставится. Трудность при оценке эффективности каждого конкретного тренинга связана с тем, что влияние тренинга на личность измерить очень сложно. В психотерапии хорошо известен факт, что изменения, произошедшие в клиенте после успешной сессии психотерапии, не могут быть измерены при помощи тестов и опросников.

При оценке эффективности тренингов обычно используют объективные и субъективные показатели. К объективным показателям относят те показатели, которые могут быть точно измерены, — увеличение производительности, снижение уровня брака, снижение жалоб со стороны клиентов, повышение уровня продаж, иногда — уменьшение количества больничных листов, снижение уровня конфликтности в коллективе и др. Субъективные показатели — эмоциональная оценка тренинга участниками (понравилось - не понравилось (тренинг, тренер, упражнения и т. д.)). На эффективность тренинга также большое влияние оказывает уровень мотивированности группы.

Несмотря на заявленную сложность данной проблемы, анти-стрессовый тренинг можно попытаться оценить с точки зрения его эффективности. Такая оценка должна проводиться со стороны компании-заказчика, со стороны самих участников, со стороны тренера.

Со стороны компании:

- традиционные показатели эффективности тренингов (повышение производительности труда работников, увеличение прибыли) здесь могут выступать только как сопутствующие, поскольку они связаны с влиянием различных организационных факторов;
- уменьшение количества жалоб клиентов;
- результаты тестирования или анкетирования (до тренинга и после его завершения);
- количество предложений участников группы по улучшению и оптимизации каких-либо внутриорганизационных процессов (изменение перерывов для отдыха, коммуникаций внутри организации, оформления своего рабочего места и т. п.).

Со стороны участников тренинга:

- эмоциональная оценка (понравилось — не понравилось);
- степень полезности для профессиональной деятельности и в жизни;
- большая сплоченность группы в конце тренинга по сравнению с его началом.

Со стороны тренера:

- степень выполнения программы;
- степень включенности всех участников в тренинг;
- отсроченная обратная связь (звонки, переписка по электронной почте с участниками тренинга).

При оценке результативности тренинга важно помнить, что эффект любой психологической и психотерапевтической работы, в том числе и тренинга, часто является отсроченным. Поэтому судить об эффективности тренинга следует по прошествии определенного времени или в процессе посттренингового сопровождения.

Глава 2. ЧТО ТАКОЕ СТРЕСС?

Несмотря на то что практически каждый человек в своей жизни сталкивался со стрессами и знает, что такое стресс, в науке до сих пор не существует единой точки зрения в объяснении причин возникновения и механизма протекания стресса. Так, К. Купер, Ф. Дэйв, М. О'Драйскол в монографии «Организационный стресс» отмечают, что существует значительная путаница в подлинном значении «стресса», которая отражается в огромном количестве подходов к его определению [Купер, 2007]. Это неудивительно. Сам феномен стресса настолько многогранен, что каждое из определений способно описать лишь какую-либо одну из его сторон. Кроме того, любое определение стресса так или иначе выражает приверженность автора определенной концепции, объясняющей природу стрессов. Сложности в определении понятия А. Б. Леонова [1984] связывает с тем, что термин «стресс» был взят из контекста физиологических исследований и распространен на объяснение поведения человека в самых разных жизненных ситуациях.

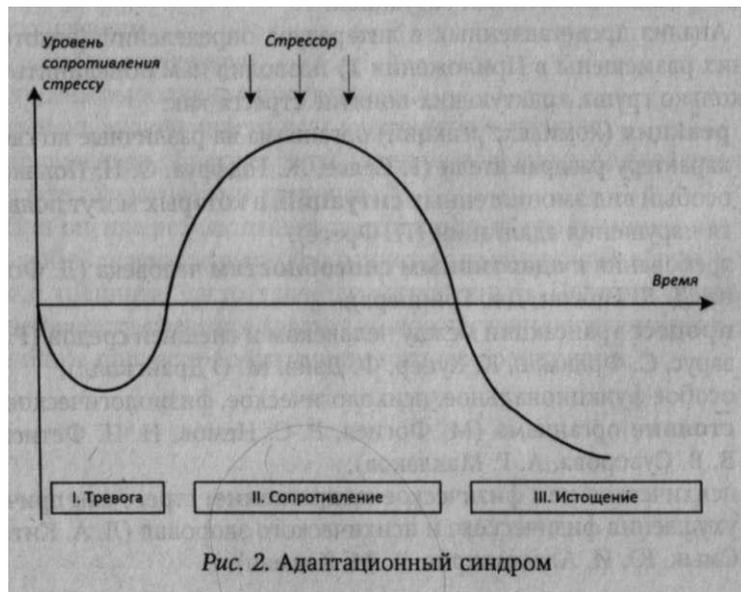
Анализ представленных в литературе определений (некоторые из них размещены в Приложении 1) позволил нам объединить их в несколько групп, трактующих понятие стресса как:

- **реакция** (комплекс реакций) организма на различные по своему характеру раздражители (Г. Селье, Ж. Годфруа, О. Н. Полякова);
- особый вид эмоциогенных **ситуаций**, в которых могут появиться нарушения адаптации (П. Фресс);
- требования к **адаптивным способностям** человека (Д. Фонтана, Д. Л. Гибсон, Дж. Гринберг);
- **процесс** трансакции между человеком и внешней средой (Р. Лазарус, С. Фолкман, К. Купер, Ф. Дэйв, М. О'Драйсколл);
- особое функциональное, психологическое, физиологическое **состояние** организма (М. Фогиел, Р. С. Немов, Н. П. Фетискин, В. В. Суворова, А. Г. Маклаков);
- психическое или физическое **напряжение**; стресс как причина ухудшения физического и психического здоровья (Л. А. Китаев-Смык, Ю. И. Александров, А. М. Колман).

В нашей работе мы склонны придерживаться транзактного направления, которое рассматривает **стресс как процесс**, состоящий из трех элементов: стрессоров (события, с которыми человек сталкивается), реакций человека (психологических, физических или поведенческих) на стресс и копинг-поведение, которое человек использует для преодоления стресса.

ИСТОРИЯ ИЗУЧЕНИЯ СТРЕССА

Пионерами в области изучения стресса были У. Кеннон и Г. Селье. Уолтер Кеннон первый назвал реакцию организма на стресс реакцией борьбы или бегства («бей или беги»). Мы и сегодня используем систему реагирования, сложившуюся у наших предков более миллиона лет назад. Эндокринолог Ганс Селье определил стресс как «универсальную реакцию организма на различные по своему характеру раздражители» [Селье, 1982]. Впервые в 1936 году он описал стадии развития стрессового поведения, и это описание легло в основу концепции адаптационного синдрома (General adaptation syndrome — GAS). Эти стадии подробно описаны в многочисленной литературе по стрессу, однако мы коротко повторим их, так как именно они стали основой для дальнейших исследований в данной области.



Итак, на **первой стадии** столкновения с фактором, который мы определяем для себя как стрессовый (реакция тревоги), активизируются защитные механизмы, происходит выделение катехоламинов и кортикостероидов, которые на физиологическом уровне подготавливают организм к действию. Селье доказал, что самый главный гормон стресса у человека — кортизол — стимулирует жизненно важные процессы при адаптации к стрессу.

Небольшое снижение активности, фиксируемое в начале данной фазы, показывает, что сопротивление на короткое время действительно уменьшается, пока организм собирает свои силы. Но как только надпочечники начинают выделять кортизол, уровень сопротивления повышается, увеличивая работоспособность и сопротивляемость организма. Характерной эмоциональной особенностью этой фазы является переживание беспокойства и тревоги.

На **второй стадии** — сопротивления или адаптации — организм использует адаптационные механизмы, благодаря которым выходит на новый уровень работоспособности. Однако этот уровень обеспечивается расходом большего, чем обычно, количества жизненной энергии. Признаки реакции тревоги в организме практически исчезают. Эта стадия сопровождается высоким психоэмоциональным напряжением.

На **третьей стадии** происходит истощение организма в случае, если воздействие стрессора слишком долгое, слишком частое или слишком интенсивное. На этой стадии энергия, которую организм использовал на адаптацию, уже вся израсходована, что может закончиться для него достаточно печально. Общая сопротивляемость организма резко падает. В результате могут наступить выгорание, болезнь или смерть, если стрессовый фактор не перестанет действовать или если организму не будут оказаны необходимые помощь и поддержка.

Теорию Селье называют физиологической, поскольку она основана на теории гомеостаза. Согласно этой концепции, стресс рассматривался как фактор, нарушающий равновесие организма со средой. Базовой характеристикой стресса Селье считал его продолжительный и достаточно устойчивый характер.

Современные ученые, изучая психологию стресса, оказались перед сложной проблемой структурирования многочисленных психологических и личностных особенностей реагирования на стресс. С начала 1950-х годов появились альтернативные теории, направленные на изучение внешних условий, которые могут вызвать стресс (Р. Гринкер, С. Купер, М. Смит и др.). Структурный, или количественный, подход

(С. Стэл, С. Грим, С. Доналд, М. А. Страус и др.) всю сложность процессов, происходящих при столкновении человека со стрессом, объясняет как причинно-следственную связь, основанную на статистически значимых результатах.

Представители трансактного направления (П. Дж. Дев, Т. Кокс, Дж. Р. Харрис, Т. Бир и др.) вслед за Р. С. Лазарусом считают, что стресс присущ не человеку и не внешней среде, а их взаимосвязи друг с другом. Данный подход отличается от других тем, что столкновение со стрессом рассматривается как динамичный процесс, включенный в динамичную среду.

ЧЕМ ОПАСЕН СТРЕСС?

Непроработанный стресс остается в теле и может проявиться в качестве симптома на физическом, умственном или эмоциональном уровне. Важно знать о собственных реакциях на стресс, чтобы вовремя заметить растущее внутри напряжение [Ховкинс, 2002].

Т. Кокс [1981] выделил пять категорий возможных последствий стресса:

- 1) субъективные — беспокойство, агрессия, депрессия, усталость, ухудшение настроения, низкая самооценка и т. д.;
- 2) поведенческие — подверженность несчастным случаям, алкоголизм, токсикомания, эмоциональные вспышки, избыточное потребление пищи, курение, импульсивное поведение;
- 3) познавательные — нарушение функций внимания, снижение умственной деятельности и т. д.;
- 4) физиологические — увеличение уровня глюкозы в крови, повышение ЧСС и АД, расширение зрачков, попеременное ощущение то жара, то холода;
- 5) организационные — абсентеизм, низкая производительность, неудовлетворенность работой, снижение организационной исполнительности и лояльности.

Все эти признаки повышают риск развития невротических и психосоматических заболеваний.

НОВЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ В ИЗУЧЕНИИ СТРЕССА

Современной тенденцией в области исследования стресса можно считать тот факт, что проблема стресса активно изучается сегодня многими учеными (Г. С. Никифоров, Д. Матараззо, О. С. Васильева,

Ф. Р. Филатов, Г. С. Гринберг, В. А. Ананьев и др.) в рамках **психологии здоровья**. Психология здоровья — это новая наука, изучающая влияние целого ряда факторов, в первую очередь психологических, на соматическое и психическое здоровье человека на всем протяжении его жизни.

В настоящее время можно выделить новые направления исследований в области стресса:

- изучение влияния стресса на наше здоровье и на развитие болезней. Например, сейчас установлено, что длительные стрессы оказывают более разрушительное воздействие на организм, чем сильные, но кратковременные. Исследования в области психосоматики [Фридман, Розенман, 1974; Саймонтон, Саймонтон, 1975; Губачев, 1981; Гарбузов, 1995; и др.] доказали влияние факторов эмоционального и психологического стресса, а также образа жизни в возникновении ряда заболеваний;
- изучение факторов, влияющих на преодоление (coping) стресса. В современных исследованиях стресса проблема совладания является центральной (Р. Лазарус, С. Фолкман, С. Хобфолл, С. Карвер, Б. Бирн и др.);
- изучение влияния социальной поддержки и социальных отношений на степень и глубину переживания личностью стрессовых ситуаций;
- изучение особенностей проявления стресса в различных сферах нашей жизни (профессиональный стресс, стресс в различные возрастные периоды жизни человека, тендер и стресс) — еще одна особенность современных подходов к изучению стресса. Сейчас одним из наиболее серьезных последствий стресса считается синдром эмоционального выгорания (СЭВ), выявлению причин которого посвящено множество исследований последних лет. Ученые считают, что к возникновению и развитию СЭВ приводят переживания хронических и интенсивных стрессов;
- изучение влияния микрострессоров на психическое здоровье и эмоциональное состояние индивида. Например, известно, что люди редко осознают негативное влияние повседневных стрессоров, действующих по принципу «капля камень точит». Кроме того, микрострессоры могут усиливать переживания более серьезных стрессовых ситуаций (макрострессоров и хронических стрессоров) [Аббков, 2004];
- разработка комплексных программ управления стрессом (Д. Гринберг, Б. Лосик, Н. Е. Водопьянова, Р. Лазарус), включающих анализ

образа жизни, умение отстаивать свои права, тайм-менеджмент, умение позитивно воспринимать жизненные ситуации, духовность/религиозность, овладение техниками релаксации. Д. Гринберг считает, что люди всегда имеют больше возможностей контроля над уровнем стресса в своей жизни, чем им это кажется.

Учитывая распространенность последствий стресса, в настоящее время существует острая необходимость в разработке программ профилактики последствий стресса для различных категорий людей. Благодаря исследованиям современных ученых мы сегодня владеем многими методами и приемами, которые можно использовать, чтобы чувствовать себя более комфортно и защищенно при столкновении с разнообразными стрессами.

ВИДЫ СТРЕССА

Причиной стресса является стрессор - стимул, который может запустить в действие реакцию борьбы или бегства [Гринберг, 2002]. В зависимости от природы стрессоров и характера их влияний выделяют различные виды стресса. Селье впервые описал **физиологический стресс**, который возникает в ответ на переживание боли. Он выделял также **эустресс и дистресс**. **Эустресс** - стресс полезный, так как вызывает мобилизацию организма, поднимает жизненный тонус, дает нам возможность для самореализации. Однако если стрессовый фактор слишком сильный или его действие слишком длительно, а ресурсов для его преодоления у нас недостаточно, это приводит к развитию дистресса. **Дистресс** (от англ. distress - истощение, несчастье, горе) - это вредоносный стресс, связанный с отрицательными переживаниями и приводящий к развитию психосоматических изменений. Дистресс может оказывать отрицательное воздействие на деятельность человека, вплоть до ее полной дезорганизации.

Традиционно в психологии выделяют **физиологический и психологический** виды стресса. Психологический стресс включает в себя **эмоциональный и информационный** виды стресса. Однако Ю. В. Щербатых [2006] разделяет понятия «психологического» и «эмоционального» стресса, указывая, что эмоциональный стресс сопровождается выраженными эмоциональными реакциями, а в развитии психологического стресса преобладает когнитивная составляющая (анализ ситуации, оценка имеющихся ресурсов, построение прогноза дальнейших событий и т. д.). В то же время оба вида стресса имеют

общую схему развития (тревога-адаптация-истощение), описанную еще Г. Селье. Многочисленные исследования доказали неразрывную связь стресса и эмоций, и в современной литературе можно встретить также термин «психоэмоциональный стресс».

По мнению автора теории информационного стресса В. А. Бодрова [2000], любой психологический стресс носит информационный характер, так как содержит информацию о каких-либо неблагоприятных событиях. Однако наиболее остро информационный стресс проявляется в деятельности операторов, работающих в условиях информационных перегрузок.

Информационные факторы стресса в наибольшей степени проявляются в тех профессиях, где решающее значение имеют такие характеристики деятельности, как алгоритмизация и эвристичность [Колчев, 2006]. Алгоритмизация выражается в регламентированности и необходимости следовать четким инструкциям. При высоком уровне алгоритмизации (например, в работе операторов АЭС, рабочих конвейерного производства и т. д.) незначительное отступление от инструкции может иметь тяжелые последствия, что определяет изначально высокий уровень стресса у "представителей подобных профессий. Однако в профессиях с низким уровнем алгоритмизации (например, работа врача, психотерапевта, специалиста в области рекламы и маркетинга), где способы решения задач слишком многообразны (врач понимает, что больного надо вылечить, однако для этого существуют десятки методов и сотни лекарственных препаратов), специалисты тоже испытывают стрессы. К информационным факторам стресса относят также уровень эвристичности деятельности. Если уровень эвристичности деятельности предельно высок, то есть работник все время сталкивается с необходимостью придумать что-то новое, работать нестандартно, креативно, это неизбежно приведет к стрессу. В то же время при слишком низком уровне эвристичности, присущем работе техников, контролеров, диспетчеров, санитаров, данные категории работников испытывают стресс вследствие информационного однообразия деятельности.

В настоящее время ученые выделяют также **социальный и профессиональный** виды стресса [Никифоров, 2002; Лазарус, 1989; Щербатых, 2006; Маслач, 2006; Бодров, 2000; Куликов, 1995; и др.]. Социальный стресс связан с переживанием критических жизненных ситуаций, многие из которых являются по-настоящему драматичными (потеря близких, социальные кризисы, отделение от семьи

и друзей и др.). Современные исследователи считают, что именно социальный стресс наиболее опасен, так как он представляет угрозу физическому, психологическому и психическому здоровью.

Изобилие напряженных ситуаций в профессиональной деятельности современного человека привело к выявлению такого многообразного феномена, как профессиональный стресс. Последствия профессиональных стрессов оказались настолько негативны для здоровья работника, что сегодня этот вид стресса выделен в отдельную рубрику в Международной классификации болезней (МКБ-10).

Исследования особенностей поведения людей в ситуациях военных действий и переживания экстремальных нагрузок привели к возникновению нового направления в психологии и психотерапии, которое изучает **травматический стресс**. Он связан с переживанием психологической травмы, то есть события высокой степени стрессогенности. Травматический стресс сопровождается тяжелыми переживаниями тревоги, депрессии и чувства вины.

Учитывая, то, что любая стрессовая ситуация обладает такими характеристиками, как интенсивность и длительность протекания, можно выделить следующие виды стрессоров: **повседневные микрострессоры, макрострессоры** (критические жизненные события) и **хронические стрессоры** [Абабков, Перре, 2004]. Повседневные микрострессоры (ссоры в семье, на работе, с соседями, незначительное повышение цен и т. д.) — это мелкие трудности, с которыми мы сталкиваемся каждый день. Хотя они могут быть неприятными для нас, мы легко адаптируемся к ним в течение нескольких минут или часов.

Критические жизненные события являются для нас более сильными стрессорами и могут требовать более длительной адаптации — нескольких недель или месяцев. К хроническим стрессорам относят постоянно повторяющиеся тяжелые испытания (например, тяжелые неизлечимые болезни — собственные или у кого-либо из членов семьи, переживания последствий развода и т. д.). Адаптация к этим видам стресса может длиться годы.

Из двух показателей — длительность и интенсивность воздействия — именно длительность выступает наиболее вредоносной характеристикой [Гринберг, 2002].

Самая трудная область исследований стресса, по мнению современных исследователей, — психологический стресс. Именно со стрессорами этой категории мы сталкиваемся наиболее часто. Исследования

психологического стресса оказались сложными именно потому, что возможные реакции личности на стресс могут быть очень вариативны.

Особенность психологического стресса заключается в том, что этот вид стресса может развиваться под воздействием не только реальных, но и вероятностных событий, которые еще не произошли, но могут произойти в будущем, вызывая тревогу и страх у человека. Например, если во время полета на самолете человек испытал удушье, то одна мысль о предстоящем полете может вызвать у него сильную эмоциональную реакцию. Таким образом, на развитие психологического стресса влияет множество личностных факторов, важнейшими из которых являются: /

- эмоциональная стабильность личности;
 - локус контроля личности;
 - опыт преодоления подобных стрессовых ситуаций в прошлом;
 - особенности мышления, влияющие на восприятие стрессовой ситуации;
- готовность человека обратиться за социальной поддержкой и др.

ФРУСТРАЦИЯ КАК ФОРМА ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО СТРЕССА

Фрустрация (от лат. frustratio - обман, расстройство, разрушение планов) — психическое состояние человека, вызываемое объективно непреодолимыми (или субъективно так воспринимаемыми) трудностями, возникающими на пути к достижению цели или к решению задачи [Психология. Словарь, 1990, с. 434]. Таким образом, фрустрация — это острое переживание неудовлетворенной потребности. Фрустрацию можно описать следующей формулой: «Потребности — блокировка - отрицательные эмоции» [Красовский, 1997].

Фрустрация переживается особенно тяжело, если барьер, мешающий достижению цели, возникает внезапно и неожиданно. Какие причины могут вызвать состояние фрустрации? При всем разнообразии причин фрустрации их можно разделить на четыре группы:

1. **Физические барьеры (причины)** - стены тюрьмы, поломка машины на безлюдном шоссе. Преодоление данного барьера продемонстрировал герой Т. Хэнкса в фильме «Исгой», пытаясь выжить на необитаемом острове.

2. **Биологические барьеры** — болезнь, плохое самочувствие, сильная усталость, старение. Этот барьер может быть причиной



Рис. 3. Схема развития фрустрации

сильных профессиональных стрессов у спортсменов и артистов балета, вынужденных уходить из профессии в возрасте до сорока лет.

3. Психологические барьеры — страхи и фобии, неуверенность в собственных силах, негативный прошлый опыт. Ярким примером этого барьера является, например, чрезмерно высокое предстартовое волнение, в результате которого даже отлично подготовленная презентация может закончиться провалом.

4. Социокультурные барьеры — нормы, правила, запреты, существующие в обществе. В профессиональной деятельности социокультурные барьеры могут проявляться в виде необходимости поддерживать мнение большинства или начальника, даже если мы уверены, что он абсолютно не прав, соблюдать многие бесполезные внутрифирменные ритуалы.

Фрустрация обычно сопровождается переживанием негативных эмоций — гнева, агрессии, чувства вины, раздражения. Сильное переживание этих чувств может привести к **дезадаптивным формам поведения**:

- *агрессивные реакции*, направленные на другого человека (если находится «козел отпущения») или самого себя («рвать на себе волосы», «стучать головой об стенку»). В некоторых случаях агрессия может быть эффективной и уместной;
- *уход из ситуации*, отказ от любой деятельности, апатия;
- *регрессия*, когда взрослые начинают вести себя как дети — отказываются от еды после ссоры, перестают общаться, обижаются, ждут чуда, которое им поможет разрешить данную ситуацию;

- *двигательное возбуждение*, когда человек не может контролировать свое внешнее поведение и совершает бесцельные и неупорядоченные действия: скажем, человек может многократно дергать ручку двери, зная, что дверь закрыта, и он не может попасть в помещение;
- *включение механизмов защиты*, которые в данном случае помогают пережить остроту фрустрации («Не очень-то и хотелось этого достигать!»).

Понятно, что эти формы поведения не способствуют решению проблемы, однако дают возможность снизить накопившееся в результате переживания фрустрации напряжение.

Рассмотрим **адаптивные реакции** на фрустрацию. К этим реакциям относят такое поведение, которое помогает каким-то образом разрешить ситуацию и тем самым снижает напряжение. К такому поведению можно отнести:

- *преодоление препятствия* с использованием новых методов и средств или с помощью изменения своей стратегии поведения; *поиск путей*, чтобы обойти препятствие;
- *компенсация* - поиск другой сферы для удовлетворения потребности; *отказ от намеченной цели*, выбор новой цели, переоценка ценностей.

Актуально для психологии изучение фрустрационной толерантности — устойчивости личности к воздействию фрустраторов. На адаптивное поведение в состоянии фрустрации во многом влияет родительский сценарий о том, как надо вести себя в подобных ситуациях, усвоенный ребенком в детстве. То есть, оказавшись в ситуации фрустрации, мы актуализируем те модели поведения, которые использовали наши отец и/или мать в момент переживания острого стресса.

Рассматривая фрустрацию как острый стресс, специалисты предлагают различные методы, повышающие адаптацию к фрустрации. Например, это может быть отказ от каких-либо действий (так как в момент фрустрации мы теряем способность мыслить логически и просчитывать последствия наших действий) или использование приемов самоконтроля и техник саморегуляции. Мощным поддерживающим фактором является также составление и проговаривание *формул самозащиты* — кратких формул самовнушения, составленных в позитивном ключе («Я справлюсь!», «Мы прорвемся!» и т. д.).

Фрустрационная толерантность возрастает, если, оказавшись в абсолютно безвыходной на первый взгляд ситуации, человек начинает придумывать и искать возможные варианты выхода из нее. На данном этапе даже фантастические и рискованные идеи лучше, чем мысль о том, что выхода нет.

ПРЕДСТАРТОВЫЕ СОСТОЯНИЯ

К трудным состояниям, связанным с переживанием стресса, психологи также относят предстартовые состояния. Представители коммуникативных профессий часто испытывают предстартовые состояния — это состояния, которые возникают у человека в ожидании значимых событий, исход которых трудно прогнозировать. Предстартовые состояния часто сопровождаются предстартовым волнением, которое, хотя и считается негативным фактором, препятствующим успеху, зачастую способствует мобилизации усилий человека. У каждого человека существует оптимальный уровень «здорового» волнения, которое помогает справиться с поставленной задачей, ответственно отнестись к делу и успешно завершить его. Полное отсутствие волнения иногда может свидетельствовать об эмоциональном выгорании специалиста, о завышенной самооценке, о низком уровне ответственности. В то же время слишком высокий уровень волнения может привести как к отдельным недочетам в работе, так и к «тоннельному» восприятию, мешающему объективной оценке ситуации, к полному провалу мероприятия (выступления, открытого мероприятия и др.). И если предстартовое волнение мешает человеку, желательно научиться справляться с этим состоянием, чтобы избежать его негативных последствий.

Методы регуляции предстартового состояния

1. Метод «Зеркало», основанный на механизме биологической обратной связи (БОС), существующей между внешним проявлением эмоций и нашей эмоциональной памятью. Данный метод заключается в том, что если мы, используя волевое усилие, придаем своему телу и лицу выражение радости или спокойствия, то наше эмоциональное состояние действительно изменяется в лучшую сторону.

2. Метод полной рационализации предстоящего события предполагает многократное представление события с высокой степенью детализации. Этот метод основан на том, что негативные эмоции часто возникают в ситуации дефицита информации о чем-либо.

Используя этот метод, мы искусственно заполняем данный информационный вакуум.

3. Метод избирательной позитивной ретроспекции предполагает анализ сложных жизненных ситуаций, которые человеку удалось успешно разрешить. Наши прошлые достижения — это наши ресурсы, на которые мы можем опереться в любой момент. Результатом использования данного метода может быть состояние внутренней уверенности, основанное на активизации своих прошлых успехов.

4. Метод «Опыт» прямо противоположен предыдущему. Используя его, человек вспоминает и анализирует свои ошибки и неудачи, стараясь выявить наиболее типичные, и характерные для себя причины неудач (неумение слушать партнера, плохая предварительная подготовка к переговорам; для женщин этой ошибкой может быть вера в свою «внешнюю привлекательность» и т. д.).

5. Метод предельного мысленного усиления возможной неудачи основан на том, что мы «смотрим в лицо» своему страху, давая нашему воображению возможность нарисовать самые мрачные картины будущего. Пережив эти пессимистичные образы, мы получаем энергию, которая уходила на «вытеснение» из сознания этой травмирующей информации. Иногда людям помогает, когда они просто спрашивают себя: «Что может случиться самое худшее в этой ситуации? Что я тогда смогу сделать?»

Освоение перечисленных методов и их использование в «трудных» ситуациях может помочь избежать предстартового волнения в ответственный момент.

Для тех, кто по роду своей профессиональной деятельности вынужден выступать перед аудиторией (на совещаниях, конференциях, открытых мероприятиях и т. д.), «скорой помощью» могут стать следующие рекомендации специалистов:

Накануне выступления:

1. Отрепетировать накануне выступление перед зеркалом.
2. При возможности накануне посетить место выступления, «освоить» пространство, оценить размер помещения, освещение, дистанцию.
- Я. Продумать элементы одежды, макияжа (для женщины).

Непосредственно перед выступлением:

1. Перед входом в аудиторию прогуляться быстрым шагом, энергично пройти в выбранное место.
2. Использовать дыхательное упражнение (например, технику «Глубокое дыхание»).

3. Произнести «заклинание» (формулу самовнушения, помогающую мобилизовать силы).
4. Руки опустить по бокам (будто упереться в пол).
5. Подвигать кистями рук, пальцами.

Во время выступления:

1. Выдержать паузу длительностью 5-10 секунд.
2. Уловить настроение аудитории.
3. Нащупать верный тон.
4. Демонстрировать уверенное поведение с первой секунды.
5. Выразить удовольствие от встречи.
6. Двигаться при любом удобном случае.
7. Стоять, не опираясь ни на что.
8. Если сидите - ступни плашмя на полу (возможность быстро встать).
9. Обмениваться взглядами со слушателями.
10. Сосредоточиться на одном доброжелательном лице.

Требования к речи оратора:

1. Ответить для себя на вопросы: кому я буду говорить; для чего? Что должны уяснить слушатели?
2. Логическая организация речи: последовательность, непротиворечивость, обоснованность.
3. Выразительность речи: меняющаяся интонация, яркие словесные образы, оригинальные сравнения, паузы.
4. Вариативность приемов изложения: диалоги, вопросы.
5. Умеренный темп речи.
6. Переключение внимания.
7. Иллюстративные жесты.
8. Использование юмора.

ДИАГНОСТИКА СТРЕССА

Направления психодиагностики, отбор конкретных методик и условия их применения зависят, прежде всего, от концептуальной основы деятельности специалиста, проводящего диагностику, от направленности его работы, полученного запроса, цели проведения диагностики, от конкретной ситуации.

Сложности, существующие в области изучения стрессового поведения, отразились и на подходах к классификации методов психодиагностики стресса. Из множества представленных в науке

и практике методик, предлагаемых специалистами по работе в области стресса, можно выделить, в соответствии с целью и предметом исследования, несколько классов:

1. Методики на определение актуального уровня стресса, выраженности нервно-психической напряженности и тревожности. К этой группе методик можно отнести:

- опросник Т. А. Иванченко, М. А. Иванченко, Т. П. Иванченко «Инвентаризация симптомов стресса»;
- методику для выявления подверженности стрессу Т. А. Немчина и Дж. Тейлора;
- шкалу психологического стресса PSM-25 Лемура-Тесье-Филлиона;
- тест самооценки стрессоустойчивости С. Коухена и Г. Виллиансона;
- комплексную оценку проявлений стресса Ю. В. Щербатых;
- тест «Степень напряженности» Н. А. Литвинцева;
- методику экспресс-диагностики уровня психоэмоционального напряжения (ПЭН) и его источников О. С. Копниной, Е. А. Сулова, Е. В. Заикина и др.

Поскольку стресс сопровождается переживанием тревоги и нервно-психического напряжения, в эту же группу можно отнести блок методик, направленных на диагностику тревожности:

- опросник Т. А. Немчина «Определение нервно-психического напряжения»;
- шкала самооценки тревоги В. Цунга;
- шкала ситуативной тревожности Ч. Д. Спилбергера;
- опросник иерархической структуры актуальных страхов (ОАС) Ю. В. Щербатых.

2. Методики, помогающие прогнозировать поведение человека в экстремальных условиях. Такие методики разрабатываются, как правило, для профотбора специалистов, будущая профессиональная деятельность которых предполагает работу в сложных напряженных ситуациях (летчики, моряки и др.). Данные методики позволяют выявить нервно-психическую неустойчивость и предрасположенность к невротическим расстройствам. Наиболее широко используются для этих целей следующие инструменты:

- симптоматический опросник «Самочувствие в экстремальных условиях» А. Волкова, Н. Водопьяновой;
- методика склонности к срывам в стрессовой ситуации «Прогноз» В. А. Баранова.

3. Методики, позволяющие выявлять негативные последствия дистресса. Известно, что существование в длительных стрессовых ситуациях или переживание острого (травматического) стресса приводит к истощению адаптационной энергии организма. Результатом данного процесса является ухудшение различных показателей физического здоровья и психологического самочувствия. К методикам этого класса можно отнести:

- Гиссенский опросник;
- шкала клинических жалоб SCL R. Л. Дерогатис;
- шкалу оценки влияния травматического события (ШОВТС) и др.

К последствиям стресса причисляют и развитие депрессивных состояний. Возникновение депрессии имеет сложный патогенез, однако очевидно, что переживание фрустрации или хронических стрессов может провоцировать появление депрессивных состояний и депрессивных симптомов. Методики, направленные на выявление депрессивных симптомов, синдрома и депрессии как заболевания, таковы:

- «Опросник суицидального риска»;
- методика «Дифференциальная диагностика депрессивных состояний» В. Зунга, адаптация Т. И. Балашовой;
- методика «Дифференциальная диагностика депрессивных состояний» В. Жмурова;
- опросник «Уровень депрессии» А. Бека и др.

4. Диагностика профессиональных стрессоров. В настоящее время проблема стрессов на рабочем месте актуальна для большинства работающих людей. Знание факторов стрессогенности в деятельности персонала и руководителей является целью организационной диагностики. Н. Водопьянова считает, что «организационная диагностика стресса - необходимая составляющая стресс-менеджмента» [Водопьянова, 2009, с. 58]. Стресс на работе может быть связан как с особенностями организационной культуры, так и с профессиональными стресс-факторами. Методики данного класса можно разбить на несколько групп:

4.1. Методики, направленные на определение уровня стресса и факторов стресса в профессиональной деятельности. В эту подгруппу можно включить такие методики, как:

- шкала оценки стрессогенности профессионально трудных ситуаций (ПТС) на рабочем месте Н. Водопьяновой, Е. Старченковой;
- тест на профессиональный стресс Ю. В. Щербатых;
- опросник «Причины деятельностного стресса»;

- тест-вопросник «Причины стресса в вашей работе»;
- тест на определение профессионального стресса Т. Д. Азарных, И. М. Тыртышниковой;
- оценка уровня деятельностной стрессогенности.

В настоящее время получила широкое распространение и такая овая методика, как «Методика интегральной диагностики и кор-скции профессионального стресса (ИДИКС) А. Б. Леоновой».

Система ИДИКС предназначена для диагностики профессионального стресса, ориентирована на получение интегрированной ценки уровня переживаемого стресса и подбор комплекса оп-тизационных мер, адекватных специфике каждого конкретного учая. ИДИКС предназначен для работы с людьми старше 17 лет. Стандартное время работы с системой составляет 20-30 мин. Огра-ничений по работе с системой не выявлено.

4.2. Для сохранения профессионального здоровья особую важ-ность приобретает диагностика симптомов эмоционального выгора-ния. В настоящее время не существует единой модели выгорания, при-знанной всеми специалистами. К. Маслач рассматривает выгорание как ответную реакцию организма на профессиональные стрессы и пред-лагает трехкомпонентную модель: эмоциональное истощение, депер-сонализация и редукция персональных достижений [Maslach, 1982].

Научное исследование факторов СЭВ стало возможным благо-даря использованию таких традиционных методик, как:

- методика диагностики профессионального выгорания К. Мас-лач - С. Джексон, адаптация Н. Е. Водопьяновой;
- методика диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко;
- опросник определения психического «выгорания» А. А. Рука-вишниковой и др.

4.3. Результатом высокой стрессогенности деятельности может быть ухудшение психофизиологических параметров и снижение об-щей энергетики организма. Выявить данные показатели можно при помощи таких методик, как:

- опросник ДОРС «Дифференцированная оценка состояний сни-женной работоспособности (утомление, монотония, пресыще-ние, стресс) А. Леоновой, С. Величковой;
- опросник «Ваш индекс психоэнергетической опустошенности»;
- опросник диагностики психофизиологической дезадаптации О. Н. Родиной и др.

4.4. Особая группа методик посвящена диагностике проблем, связанных с управлением временем в профессиональной деятельности. Наиболее известны в этой подгруппе следующие методики:

- тест «Профессиональная компетентность во времени» Л. В. Куликова;
- опросник «Тайм-синдром менеджера» Н. Водопьяновой;
- опросник «Дефицит времени в управленческой деятельности» Н. Водопьяновой.

5. Методики, позволяющие выявить ресурсы стрессоустойчивости человека.

Психологи выделяют два вида ресурсов — внешние и внутренние (личностные). Применение методик данного класса — часть профилактической работы с клиентом, которому необходимо знать о наличии этих ресурсов для того, чтобы использовать их в возможной трудной ситуации и поддерживать удовлетворительное качество жизни.

5.1. Специалисты в области стресса уверены, что одним из важнейших внешних ресурсов стрессоустойчивости является социальная поддержка. Для диагностики социальной поддержки может быть использована многомерная шкала восприятия социальной поддержки MSPSS С. Зимета, а также опросник В. А. Ананьева «Источники социально-психологической поддержки». Шкала Зимета позволяет определить уровень поддержки, которую оказывают семья, друзья и «значимые другие».

Опросник «Потери и приобретения персональных ресурсов» (ОППР) Н. Водопьяновой и М. Штейна позволяет исследовать наличие или потери материальных и нематериальных; внешних и внутренних ресурсов.

В настоящее время ни у кого не вызывает сомнения, что стрессоустойчивость связана с конкретными внутренними, психологическими ресурсами. Именно эти ресурсы определяют специфику восприятия и переживания стресса. Ресурс стрессоустойчивости — индивидуальные свойства и способности личности, обеспечивающие ее психологическую устойчивость к стрессорам [Куликов, 1995, 2000]. Однако Н. Е. Водопьянова отмечает, что методики, направленные на измерение характерных особенностей личности и выявление предрасположенности к преодолению стресса, не предопределяют того, как человек справляется с реальными стрессовыми ситуациями. Кроме того, наличие внешней поддержки также оказывает влияние на наше переживание стрессов.

К значимым личностным ресурсам относят такие особенности личности, как интернальный локус контроля, уверенность в себе, высокая мотивация достижения, наличие веры в собственные силы, оптимизм, эго-защитное поведение, отсутствие склонности к поведению по типу А, отсутствие иррациональных установок и т. д. Для диагностики данных качеств в психологии существует традиционный набор методик, хорошо известных каждому практическому психологу.

Многие исследователи отмечают также, что важным фактором стрессоустойчивости являются образ жизни и качество жизни, влияющие на развитие и сохранение ресурсов. В связи с этим целесообразно упомянуть о таких методиках, как «Анализ стиля жизни» (Бостонский тест на стрессоустойчивость), тест «Здоровое поведение», опросник качества жизни ВОЗЖ-100, разработанный Всемирной организацией здравоохранения, и др.

5.2. Диагностика копинг-поведения в стрессовых ситуациях. Центральным аспектом современных теорий стресса — концептуализация процессов преодолевающего поведения как стабилизирующего фактора, помогающего человеку адаптироваться в трудных ситуациях. В настоящее время концепция преодолевающего поведения получила широкое признание среди психологов различных направлений, что привело к разработке надежного диагностического инструментария, позволяющего измерить как сам процесс копинга, так и его результат. Для этого используются следующие методики:

- диагностика предпочитаемых копинг-стратегий (Э. Хейм, в адаптации Л. И. Вассермана);
- опросник «Копинг-стратегии» Р. Лазаруса;
- опросник «Стратегии преодоления стрессовых ситуаций» (SACS) С. Хобфолла;
- опросник SVF120 «Преодоление трудных жизненных ситуаций» В. Янке и Г. Эрдманна (адаптация Н. Е. Водопьяновой);
- опросник «Копинг-поведение в стрессовых ситуациях» (С. Норман, Д. Эндлер, Д. Джеймс, М. Паркер, в адаптации Т. Л. Крюковой и др.)

Информация, полученная в результате диагностических исследований, может явиться надежным фундаментом для осознания наших взаимоотношений со стрессом и выработки эффективных стратегий совладания с ним.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ДИАГНОСТИЧЕСКОГО ИНСТРУМЕНТАРИЯ ПРИ ПОДГОТОВКЕ И ПРОВЕДЕНИИ ТРЕНИНГА СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

Знакомство группы с диагностическим инструментарием, как правило, — необходимый этап работы в связи с запросом слушателей и может носить методический характер. Работа тренера на этом этапе может быть направлена на решение следующих задач:

- обзор имеющихся методик диагностики стресса, особенности их применения;
- знакомство с правилами проведения тестирования и анкетирования, опроса респондентов;
- разъяснение рекомендаций по обработке и интерпретации результатов диагностики;
- знакомство с правилами проведения беседы с клиентом по поводу результатов его диагностики;
- помощь в составлении «диагностического пакета», учитывающего потребности компании-заказчика.

Однако зачастую использование в процессе тренинга методик, направленных на выявление особенностей взаимодействия человека и стрессовой ситуации, не только дает тренеру возможность обучить участников использованию нового инструментария, но и помогает определить состояние отдельных участников и группы в целом, а иногда и скорректировать программу работы в соответствии с выявленными особенностями.

Так, если в результате обучающего этапа по использованию методики был диагностирован высокий уровень эмоционального напряжения, тревожности или агрессивности, доминирующим направлением последующей работы могут стать знакомство с упражнениями по саморегуляции, с двигательными упражнениями или игры, направленные на выявление причин дистресса.

В разных тренинговых группах набор методик, предлагаемый участникам, может быть различным. Количество и сложность предлагаемого тренером инструментария будет зависеть от следующих факторов:

- контингент участников (психологи или не психологи);
- уровень подготовленности и опыта участников (использовали или не использовали ранее психодиагностический инструментарий);

- запрос участников (обзор существующих методик или углубленное изучение конкретных методик);
- уровень компетентности самого тренера в области психодиагностики.

В группе опытных специалистов знакомство с диагностическим инструментарием можно провести в виде краткого обзора, сделав акцент на диагностику с применением новых методик. Можно предложить участникам в подгруппах поделиться опытом использования психодиагностических процедур в области стресс-менеджмента, обменяться мнениями по поводу эффективности и достоверности применения той или иной методики. Можно, разделив группу на пять микрогрупп (по количеству выделенных в предыдущем параграфе направлений диагностики), дать задание в процессе обсуждения составить список необходимых методик по каждому представленному направлению.

Возможный вариант работы: каждая микрогруппа составляет диагностический пакет для обследования персонала в конкретной ситуации в соответствии с запросом заказчика тренинга или его участников. В смешанных группах, включающих специалистов разного уровня, можно составить пакет методик для конкретного случая, приведенного одним из участников. Слушатели, имеющие опыт диагностической работы, могут выступить в роли экспертов.

Выбор методик зависит не только от концептуальной основы тренинга, состава и уровня подготовленности участников, их запроса, но и от конкретной ситуации, от этапа тренинговой работы.

В некоторых случаях тренер может использовать диагностические методики и **до начала работы тренинга**. Если тренер получает заказ на проведение корпоративного тренинга, то он может предложить менеджеру по персоналу анкету диагностики запросов для будущих участников. Возможный вариант такой анкеты приведен в Приложении 2. Для составления более эффективной программы тренинга можно также провести диагностику с использованием методик, направленных на выявление уровня удовлетворенности работой.

Для изучения запросов участников тренинга (методического или личностного характера), выявления их общего состояния после ознакомления с программой тренинга **в начале первого рабочего дня** можно использовать анкету, анализ которой позволяет тренерам скорректировать программу тренинга, основываясь на уточненных запросах участников группы. В Приложении 3 представлен вариант такой анкеты.

Во время первого дня тренинга методики могут быть использованы для введения в проблематику тренинга, для знакомства с темой стресса, погружения в нее (см. рисуночную методику «Я и стресс» или другие проективные тесты). Часто при интерпретации подобных тестов участники получают важную личностную информацию о себе, что повышает их мотивацию для участия в тренинге. **В первый день** важно, чтобы участники могли узнать уровень собственного стресса.

Для работы на тренинге удобно использовать небольшие компактные методики (из **10-15** вопросов), результаты которых участники легко и быстро смогут обчитать самостоятельно в процессе тренингового занятия. С этой целью мы обычно предлагаем участникам одну из следующих экспресс-методик измерения стресса как психического состояния:

- методика для диагностики состояния стресса К. Шрайнера (Приложение 4);
- опросник «Инвентаризация симптомов стресса» Т. Иванченко и соавторов.

Для подготовки ко второму дню тренинга, посвященному профессиональным стрессам, тренеру важно знать, с какими трудными ситуациями в своей профессиональной деятельности сталкиваются участники группы. Для этого мы обычно предлагаем участникам в конце первого дня вспомнить и кратко описать наиболее неприятные ситуации, произошедшие на их рабочем месте за последнее время. Полученный материал тренер может использовать для моделирования ролевых ситуаций во второй день тренинга.

Поскольку **второй день тренинга** посвящен проблеме профессиональных стрессов, мы предлагаем участникам методики, направленные на определение стрессогенных факторов в рабочей среде. Для этой цели может, например, использоваться тест-вопросник «Причины стресса в вашей работе».

Если тренинг проводится **в группе руководителей и топ-менеджеров**, можно познакомить их с методикой экспресс-диагностики стрессогенных факторов в деятельности руководителя И. Ладанова, В. Уразаевой (Приложение 5). Для самодиагностики этой категории руководителей в качестве домашнего задания им может быть предложена методика М. Вудкока и Д. Фрэнсиса «Анализ своих ограничений», направленная на диагностику проблем в управленческой деятельности, так как каждое ограничение может являться источником стресса.

При прохождении раздела, посвященного *управлению временем*, мы обычно предлагаем участникам заполнить методику Л. В. Куликова «Персональная компетентность во времени».

Для выявления симптомов СЭВ можно предложить участникам широко известную методику К. Маслач и С. Джексон МВІ.

В процессе работы над темой «Личностные источники стресса» в **третий день тренинга** могут быть использованы методики, направленные на изучение внутренних и внешних ресурсов личности. Выбор методик для этого дня тренинга, как правило, во многом зависит от жизненных установок самого тренера, его взглядов на факторы, защищающие от стресса, и на деле не является таким простым, как кажется на первый взгляд. Зачастую тренер предлагает участникам именно те методики, которые соответствуют его собственному представлению о модели личности стрессоустойчивого человека. Например, если тренер считает, что ему помогает преодолеть стресс чувство юмора, он может включить в диагностический блок методику ТЮФ (тест юмористических фраз), тем самым создавая у группы иллюзию, что юмор — это главное оружие в борьбе со стрессом. Поэтому тренеру очень важно удержаться от трансляции или навязывания группе собственной копинг-стратегии или модели преодоления стресса. Ведь задача этого тренинга — дать участникам возможность осознать собственные наиболее сильные ресурсы и на их основе построить индивидуальную анти-стрессовую программу, а не копировать пусть даже эффективную, но чужую.

На данном этапе тренинга могут быть предложены участникам следующие методики:

- Экспресс-диагностика уровня личностной подверженности стрессам для определения склонности к поведению типа А;
- Шкала оптимизма и активности АОС Н. Водопьяновой и М. Штейна (адаптированный вариант методики Шулера и Комуниани).

Современные исследователи включают в категорию личностных ресурсов и ресурсы физические, то есть состояние здоровья индивида и отношение к здоровью как к ценности. К сожалению, люди часто не заботятся о сохранении здоровья. Для привлечения внимания участников группы (особенно в молодежной аудитории) к осознанию важности данного ресурса мы предлагаем в формате тренинга тест «Доживете ли вы до семидесяти?», разработанный геронтологом Р. Алленом и Ш. Линде (Приложение 6).

При наличии запроса слушателей по тематике данного дня тренер может предложить некоторые методики, рекомендованные для **самостоятельной работы, вне формата тренинга:**

- методика А. Эллиса, направленная на определение степени рациональности-иррациональности мышления;
- методики для диагностики копинг-стратегий (полный обзор данной группы методик представлен в книге Н. Е. Водопьяновой «Психодиагностика стресса»);
- методики для диагностики эго-защитных механизмов (например, методика на определение уровня защитных механизмов (усеченный вариант - Л. Ю. Субботина [2000]), поскольку их также можно рассматривать как способ преодоления стресса и снижения напряжения).

Результаты диагностики, полученные с помощью данных методик, могут быть обсуждены участниками группы с тренером на следующий день после завершения основной программы тренинга.

Перед блоком работы по саморегуляции (четвертый день) тренер может предложить участникам нарисовать свое настроение или просто сделать свободный ассоциативный рисунок, включив негромкую инструментальную музыку. Выполненные рисунки участники не обсуждают и сдают тренеру. В конце этого блока тренер предлагает повторить утреннюю процедуру рисования, с тем чтобы участники могли сравнить рисунки до и после применения методов саморегуляции и наглядно убедиться в действенности изученных приемов.

На завершающем этапе тренинга каждый участник анализирует результаты, интегрирует полученные данные, выявляет ресурсы и выстраивает на основе этого эффективные стратегии действия.

Глава 3.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ СТРЕССЫ

Кристина Маслач определяет профессиональный стресс как многообразный феномен, выражающийся в физических и психических реакциях на напряженные ситуации в трудовой деятельности человека [Maslach, 1982].

Влияние стресса на современного человека стало более жестким и всеохватывающим по сравнению с ситуацией в прошлом веке. Значительное увеличение объема, интенсивности работы, усиление жесткости со стороны администрации, конкуренция — все это привело к тому, что мы часто вынуждены решать рабочие проблемы в любое время суток, в состоянии переутомления, во время болезни, опуска. В настоящее время профессиональный стресс выделен в отдельную рубрику в Международной классификации болезней (МКБ-10).

Стресс неразрывно связан с производственной деятельностью. Результаты многочисленных исследований по влиянию стресса на человека отражают такие наиболее важные последствия, как ухудшение трудовых показателей, учащение несчастных случаев, трудности в общении с людьми, более частые невыходы на работу, снижение удовлетворенности работой и ухудшение здоровья [Джуэлл, 2001]. Однако несомненно, что для психологического здоровья, в принципе, лучше иметь работу, чем быть безработным. Кроме того, стресс, испытываемый работниками, может оказывать не только негативное, но и стимулирующее воздействие на результаты деятельности. Оптимальный уровень стресса способствует достижению максимальных показателей в работе.

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ПРОБЛЕМЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТРЕССА

В современной науке не существует единого подхода в выделении факторов, провоцирующих возникновение профессионального стресса.

Одним из наиболее простых подходов является «витаминовая» модель П. Б. Ворра (Warr's vitamin model). Автор предполагает, что

существует связь между девятью признаками окружающей среды и психологическим благополучием (здоровьем) работника. К признакам окружающей среды Ворр относит [цит. по: Брайт, Джонс, 2003] следующие:

- 1) возможность лично контролировать действия или события, возможность принимать решения;
- 2) возможность использовать имеющиеся у работника навыки и приобретать новые;
- 3) требования, предъявляемые к работнику;
- 4) возможность делать выбор в рабочей обстановке;
- 5) ясность обстановки (обратная связь, которую работник получает в ответ на свои действия; степень предсказуемости действий других людей и обстоятельств; ролевая определенность);
- 6) возможность межличностных контактов (социальная поддержка, помощь в достижении многих рабочих целей);
- 7) наличие денег, уровень материального стимулирования работника;
- 8) безопасность труда и условия труда;
- 9) положение работника в социальной группе. Высокий психологический статус обеспечивает работнику уважение со стороны коллег, что позитивно влияет на психическое здоровье.

Ворр предполагает, что точно так же, как недостаток витаминов в организме приводит к болезням, недостаток каждого из девяти факторов рабочей обстановки вызывает ухудшение психического здоровья.

Модель взаимного соответствия индивидуума и среды (the person-environment fit model) — подход, имеющий наибольшую популярность в США. Данная модель основана на предположении, что особую опасность для человека имеют ситуации, когда работа предъявляет ему требования, не соответствующие его способностям, а также когда существуют расхождения между потребностями человека и уровнем вознаграждения, получаемого им за его труд.

Модель Р. Карасека, основанная на требованиях, предъявляемых работой, и контроле над ней (Karasek's demand-control model) [Karasek, 1979]. Данная модель оказала огромное влияние на исследование профессионального стресса в Европе и Австралии. Для построения своей модели Карасек выделил два аспекта работы — требования, предъявляемые работой (объем работы, скорость, с которой работа должна быть выполнена, требования к работнику), и контроль над рабочей ситуацией.



Согласно данной модели, максимально высокое физическое и психологическое напряжение возникает при сочетании высоких требований со стороны рабочей ситуации и низкого уровня контроля над ней. Однако каждый фактор должен быть в определенных границах. Высокий уровень контроля над рабочей ситуацией так же плох, как и низкий.

При оценке уровня профессионального стресса, который может испытывать работник, менеджеру следует учитывать два важных фактора:

1. Давление стресса может быть невелико, однако в силу индивидуальных особенностей работника (акцентуации характера, некоторые соматические заболевания, например диабет или алкоголизм, неумение справляться со своими эмоциями) его реакции могут быть чрезмерно эмоциональными. Стресс на работе также может стать той последней каплей, которая переполнит чашу терпения работника, испытывающего стрессы в других областях жизни. Например, критическое замечание менеджера может вызвать бурную эмоциональную реакцию у женщины, имеющей проблемы дома.

2. Давление стресса может быть очень велико, но работник не хочет признаться в этом даже себе самому, чтобы не развеять миф о своей «непотопляемости».

РОЛЬ ОРГАНИЗАЦИИ В СНИЖЕНИИ СТРЕССА. ИНТЕРВЕНЦИИ СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТА

Любые мероприятия стресс-менеджмента должны начинаться с аудита стресса. Это можно сделать при помощи специальных опросников и тестов. Целесообразно также предложить персоналу описать стрессовые ситуации за последний месяц (полгода), которые были для них наиболее напряженными, или вести дневник стрессов. Для эффективной профилактики очень важно идентифицировать источники стресса. Если компания решает разработать продуктивную программу по стресс-менеджменту, то в ней должны будут принять участие представители руководства, работников, работодателей.

В настоящее время для борьбы со стрессом персонала используются различные методы и средства. Л. Р. Мерфи предлагает три методических подхода в управлении стрессами на рабочем месте.

1. **Первичная профилактика** — удаление или уменьшение стрессоров, действующих на рабочем месте, изменение окружающей

организационной среды или изменение условий труда. Однако эти изменения дорого обходятся компаниям, а результаты вмешательства не всегда легко оценить.

Первичное вмешательство может осуществляться в таких действиях руководства, как:

- изменение характеристик организации, например процедуры обучения или отбора;
- изменение ролевых характеристик, например расширение возможности работников в принятии решений;
- изменение характеристик рабочих задач, например усиление контроля над способами и длительностью их выполнения.

А. Элкин и П. Рош [Elkin, Rosch, 1990] составили классификацию мероприятий, входящих в первичную интервенцию:

- реорганизация уровней власти;
- большее участие работников в принятии важных решений;
- изменение рабочих ролей;
- более справедливая система распределения поощрений;
- обеспечение более поддерживающего климата, включая более конструктивную обратную связь по выполнению работы;
- увеличение автономности в работе, введение свободных графиков;
- ре-дизайн физической рабочей среды;
- ре-дизайн трудовых заданий.

Приведенные выше мероприятия, безусловно, должны применяться с учетом специфики конкретной организации, подразделения или отдела. Так, если работники чрезмерно загружены работой, то включение их в группы или совещания для принятия решений они могут рассматривать как ухудшение своей участи и повышение давления «сверху». А это, в свою очередь, приведет не к понижению уровня стресса, а к его повышению.

Немногочисленные исследования в данной области показывают, что часто организационные изменения, направленные на снижение уровня стресса, так тесно связаны с остальными организационными факторами, что последствия антистрессовых мероприятий прогнозировать достаточно трудно. Однако можно сказать, что мероприятия, проводимые в рамках первичной профилактики, дают работникам возможность обсудить проблему рабочих стрессов, выработать определенную стратегию и заручиться большей социальной поддержкой среди коллег. М. Грабе [2008] приводит перечень мероприятий первичной профилактики, проведенных в одной

из клиник Германии. Необходимость профилактических мер была вызвана тем, что из отделения на протяжении года уволилась одна треть медсестер. Консультанты совместно с персоналом отделения приняли следующие нововведения:

- в начале каждой смены медсестры обсуждали с врачом, сколько пациентов нужно было принять. Раньше принимали всех, вне зависимости от степени заполненности отделения;
- запланированные отгулы было решено не отменять ни при каких обстоятельствах;
- план дежурства объявлялся за 14 дней, так что теперь сотрудники могли спокойно планировать свое свободное время;
- было введено регулярное повышение квалификации.

Проведенные изменения позволили уменьшить количество увольнений более чем вдвое.

2. Вторичная профилактика — принятие мер, ослабляющих влияние проявлений симптомов стресса у работников, нацеленных на снижение или устранение напряжения.

В программу тренингов по борьбе со стрессом SMT — Stress management training — традиционно включаются: обучение навыкам релаксации, медитации, позитивного мышления (замена негативных или иррациональных мыслей на более позитивные и конструктивные), ассертивности, информирование людей об уровне их переутомления и о последствиях, которые может оказывать на человека стресс, управление временем и стратегии разрешения конфликтов. Проведение тренинга в рамках вторичной профилактики может быть более оперативным, расширяет психологические ресурсы работников, помогает преодолевать стрессоры, изменить которые в рамках данной организации и профессии практически невозможно. Однако если стрессовая нагрузка слишком сильная и длительная, вторичная профилактика не будет эффективной. В этом случае ее необходимо сочетать с первичной. Наиболее часто в программы вторичной профилактики на Западе включаются сегодня следующие элементы:

- Медитация может использоваться как самостоятельное средство релаксации, а может сочетаться с другими элементами программы по стресс-менеджменту. Наибольшее распространение медитация получила в США и Японии: Ксерокс, Кодак, Джeneral Моторс, Тойота, Сони, Sumitomo Heavy Industries и другие компании активно используют сеансы медитации как средство в борьбе со стрессом [Готвальд, Ховальд, 2000].

- **Физические упражнения.** Упражнения отвлекают от стрессовых переживаний и тяжелых мыслей, расслабляют человека, способствуют повышению самооценки. В одном из исследований представители группы, занимающейся аэробикой 3 раза в неделю 30 минут в течение 16 недель, показали такие же показатели АД и частоты пульса, как представители групп, занимающихся медитацией, и группы, в которой проводился тренинг по развитию навыков преодоления стресса. Ученые пришли к выводу, что хотя физически активные люди также реагируют на стресс повышением давления, но начинают они с более низкого уровня интенсивности реагирования [Гринберг, 2002].
- **Книги по самопомощи и антистрессовые веб-сайты** - это тоже достаточно популярные методы снятия стресса. В Приложении 7 мы приводим список книг по самопомощи. Почти 90% психологов и 60% психиатров в США рекомендуют клиентам читать книги для самостоятельного овладения навыками антистрессового уровня жизни). В России также существуют сайты, посвященные стрессу: bezstessa.by, www.depressii.net и др.

3. Третичная профилактика — предоставление работникам конфиденциальных консультаций. Если работники испытывают дистресс, то для них большую помощь окажет психотерапия, а не тренинги профилактического характера. Третичная профилактика направлена на реабилитацию людей, здоровье или самочувствие которых пострадало в результате хронических рабочих стрессов.

В качестве примера организации оздоровительных мероприятий в Приложении 8 мы приводим программу, разработанную в одной из успешно развивающихся компаний Санкт-Петербурга. Составитель программы - Светлана Сотникова, заместитель директора по персоналу строительной компании ООО «Генподрядная компания СТЭП», необходимость профилактической работы с сотрудниками данной организации связывает с высоким уровнем стрессогенности проведения строительных работ. Данная программа была составлена в 2007 году на основании результатов мониторинга стресс-факторов, присутствующих в профессиональной деятельности менеджеров.

СТРЕССЫ В ПРОФЕССИЯХ «ЧЕЛОВЕК—ЧЕЛОВЕК»

Специалисты в области профессионального стресса [Фонтана, 1995; Форманюк, 1994; Водопьянова, 2003; и др.] предлагают различные классификации причин стресса в помогающих и коммуникативных

профессиях (менеджеров, врачей, педагогов, социальных работников, продавцов-консультантов, рекрутеров и др.), в которых деятельность напрямую связана с интенсивным общением. В каждой из перечисленных профессий значимость и уровень стрессогенности каждого из факторов будет различна. В зависимости от состава тренинговой группы и запроса участников целесообразно в большей степени уделить внимание стрессогенным факторам в деятельности руководителя и персонала. Английский психотерапевт Дэвид Фонтана [1995] наиболее стрессогенными в коммуникативных профессиях считает следующие профессиональные требования:

1. **Длительное и интенсивное общение**, включающее в себя множество коммуникативных и эмоционально сложных ситуаций общения. Часто профессиональные стрессы связаны с необходимостью взаимодействовать с «трудными клиентами». Эта категория людей наиболее часто воспринимается персоналом как стрессор номер один, поскольку персонал чувствует себя «зажатым» между стандартами сервиса (часто очень строгими) и несправедливыми и неожиданными претензиями со стороны клиентов, которые могут быть высказаны в любой форме. Подобные конфликты, как правило, надолго запоминаются и намного снижают работоспособность обслуживающего персонала.

2. **Недостаточная профессиональная подготовка.** Во многих профессиях специалисты страдают от того, что каждый год появляется огромное количество новых теорий, технологий, исследований, знание которых кажется необходимым для того, чтобы не чувствовать себя «в хвосте прогресса». Для освоения новых знаний необходимы время, силы и деньги. Особую опасность данный стрессор может представлять для людей с «комплексом отличника», которым хочется всегда все знать и делать лучше всех. Часто именно эта неосознаваемая установка создает благоприятную почву для развития синдрома эмоционального выгорания.

3. **Эмоциональные взаимоотношения с клиентами и подчиненными.** Естественно, что специалист любой профессии, работающий в коллективе, может сталкиваться с сильными эмоциями окружающих. Однако вероятность работы в эмоционально напряженных условиях у специалистов профессий категории «человек-человек» намного выше. Стрессогенность этого фактора связана еще и с тем, что к специалистам данной сферы предъявляются требования, которым необходимо соответствовать:

- эмоциональная нейтральность;
- умение проявлять эмпатию и сочувствие;
- умение справляться с сильными эмоциями клиентов и пациентов, сопротивляясь психическому заражению подобными эмоциями;
- умение справляться с собственными сильными эмоциями.

4. Профессиональная ответственность. Неправильно принятое топ-менеджером решение может привести к развалу компании и безработице, а неправильно выписанный рецепт - к летальному исходу. Необходимость принимать ответственные решения, часто в ситуациях цейтнота также рассматривается психологами как стрессогенный фактор. Действие данного фактора усугубляется тем, что СМИ могут придать широкой огласке любые инциденты, случившиеся в области педагогики или здравоохранения.

5. Неспособность помочь или действовать эффективно. Успех любого дела зависит от усилий обеих сторон — мастерства педагога и способностей ученика, компетентности менеджера и мотивации работника, правильно подобранных методов лечения и желания больного вылечиться. К сожалению, усилия специалистов помогающих профессий не всегда приводят к положительным результатам в силу многих объективных и субъективных условий. В этом случае возникает чувство обиды на клиентов или ощущение собственной профессиональной беспомощности. Оба эти состояния разрушительны для специалиста.

6. Изоляция от поддержки коллег. У специалистов, работающих в сфере «человек-человек», большая часть времени проходит в общении с клиентами, персоналом или учащимися. Часто в течение рабочего времени нет возможности обсуждать с коллегами профессиональные проблемы или свое эмоциональное состояние. Такая ситуация провоцирует развитие профессионального и эмоционального выгорания. В связи с этим важно отметить, что защититься от данного стресс-фактора нам помогут наши друзья, не работающие в той же отрасли, что и мы, поскольку они смогут оказать нам эмоциональную поддержку и просто выслушать нас и посочувствовать. Однако профессиональную обратную связь нам могут дать только коллеги или специалисты, работающие в той же сфере, что и мы, а также участие в различных балинтовских группах, ассоциациях, тренингах.

7. Недостаточное моральное и материальное стимулирование. К сожалению, низкие зарплаты людей, работающих в сфере

помогающих отношении, негативно сказываются на уровне их самоуважения. Если в организации недостаточное материальное стимулирование не компенсируется хотя бы отчасти, понимающим отношением руководства и развитой системой нематериального поощрения, данный стрессор может привести к личностному кризису или развитию психосоматики.

Каждый из перечисленных выше факторов может стать причиной возникновения и развития синдрома эмоционального выгорания или профессиональной деформации. Умение осознавать и контролировать влияние данных факторов, с нашей точки зрения, является важным ресурсом стрессоустойчивости для любого специалиста, работающего в сфере «человек—человек».

СТРЕСС РУКОВОДИТЕЛЯ

Н. В. Самоукина [2003] выделяет следующие **профессиональные стрессы топ-менеджеров:**

- профессиональное и личное одиночество;
- нерегламентированный характер труд5;
- необходимость решения стратегических задач, результаты которых часто отсрочены во времени. В психологии известно, что получение конкретного результата является важным фактором удовлетворенности работника своим трудом;
- сложность отношений между наемным руководителем и собственником. Это особенно остро проявляется, если последний менее компетентен или непоследователен в применении управленческих стратегий.

У менеджеров данного уровня велика заинтересованность в освоении методов регуляции эмоционального состояния во время острых стрессовых ситуаций (следствием чего является заинтересованность в практико-ориентированных тренингах). Проведенный нами опрос менеджеров (2008 г.) показал, что большинство из них активно занимается спортом, посещает фитнес-клубы и оздоровительные спа-комплексы с целью снятия напряжения после интенсивного трудового дня. Некоторые респонденты прибегают к помощи экстремальных способов снижения уровня стресса, таких как прыжки с парашютом, участие в автомобильных гонках, подводное плавание и др. 75% опрошенных указали, что снимают стресс при помощи занятий спортом и общения с друзьями, 50% предпочитают выезд

за город (в лес, на дачу, в горы и др.). 25% выбирают домашнюю работу в качестве антистрессора, 25% в подобных случаях прибегают к помощи алкоголя («Тогда мне весело и проблемы становятся далекими»).

Профессиональные стрессы линейных менеджеров обусловлены следующими факторами:

- необходимость проводить «в народ» непопулярные решения руководства;
- деловое общение, занимающее 80-90% рабочего времени;
- решение сложных кадровых вопросов, таких как увольнение, распределение премий, отпусков и т. д.;
- включенность в конкурентные отношения с собственными подчиненными и руководителями других подразделений;
- противоречивость роли (внутриролевой конфликт). Линейный менеджер является подчиненным по отношению к топ-менеджерам, которые ждут от него лояльности и послушания, а для управления своими подчиненными ему необходимо демонстрировать прямо противоположные качества и иную манеру поведения.

Профессиональные стрессы руководителей низшего линейного уровня могут быть связаны с тем, что они:

- часто работают в менее комфортных условиях, чем руководители двух предыдущих уровней;
- не только выполняют основную работу, но и ведут текущую документацию, отвечают на звонки и факсы, поскольку часто не имеют своего секретаря;
- не всегда имеют служебный транспорт, больше устают физически, так как много времени проводят на ногах.

При проведении тренингов с данной категорией клиентов чаще всего звучит запрос на формирование навыков уверенного поведения, саморегуляции, конструктивных способов реагирования в конфликтных ситуациях.

КРИТИКА КАК ВАЖНОЕ КОММУНИКАТИВНОЕ УМЕНИЕ РУКОВОДИТЕЛЯ

Сообщение критической информации сотрудникам — неизбежная и не всегда приятная обязанность руководителя — может быть обусловлено необходимостью достижения одной из поставленных им целей:

изменение поведения сотрудников;

- * прояснение сути дела;
- высказывание своей точки зрения;
- принятие совместного, более оптимального в данной ситуации, решения и др.

Специалисты (Г. В. Старшенбаум [<http://www.astera.ru/news/>];

А. П. Панфилова [1999]) выделяют несколько видов эффективной критической информации:

- критика-похвала («Вы много сделали для решения данной проблемы. Теперь необходимо исправить отдельные детали»);
- критика-сожаление («Мне жаль, что не удалось вовремя закончить проект»);
- критика-указание («За последний месяц вы обучили только два подразделения. В следующем месяце необходимо привлечь к обучению еще несколько отделов»);
- критика-сопереживание («Я понимаю, что вы устали, но надо срочно исправить ошибки в отчете»);
- критика-приказ («В связи с невыполнением в срок задания приказываю:...») и др.

Многие психологи [Куницына, 2001] отмечают, что наиболее эффективна та критика, что оказывает на персонал наибольший мотивационный эффект. Это достигается за счет того, что критика содержит конструктивную информацию, то есть указывает, что и как нужно изменить в работе, и отмечает, что уже сейчас сотрудник делает хорошо.

Большинство руководителей знают, что критика в большинстве случаев является стрессором для персонала. Внезапная, неожиданная критика — это двойной стресс. А поскольку при стрессе способность воспринимать и анализировать информацию снижается, желательно, чтобы все модели эффективной критики начинались с более мягкого шага, который дает время подчиненному «собраться с мыслями». Работники, допустившие ошибку, как правило, уже ждут подобного разговора. Мы уже говорили об индивидуализации как важном принципе построения нашей тренинговой программы, поэтому на тренинге мы предлагаем участникам познакомиться с различными моделями конструктивной критики. Это важно для того, чтобы каждый руководитель смог выбрать ту модель, которая более всего вписывается в его стиль руководства. Знание всех моделей позволит расширить ролевой репертуар менеджера и подбирать модели критики в зависимости от личностных особенностей работников.

Классическая модель критики. Эта модель наиболее часто описывается в психологической литературе. Для удобства усвоения ее можно разбить на шаги.

Шаг 1 - вначале дается положительная оценка сотрудника как работника и человека: «Я всегда вас уважал за умение анализировать статистические материалы».

Шаг 2 — формулирование критической оценки. «Но сегодня, прочитав ваш отчет, я вижу, что вы допустили серьезный просчет». На этом этапе необходимо выявить причины неэффективного поведения сотрудника, поэтому критику лучше формулировать без союза «НО».

Шаг 3 - признание того, что сотрудник является хорошим профессионалом, несмотря на то что он допустил ошибку. «Все могут ошибиться, особенно когда отчет надо было подготовить в столь сжатые сроки. Я по-прежнему доверяю вашим знаниям и опыту».

Шаг 4 - выстраивание позитивной перспективы на будущее. «Я уверен, что к совещанию, которое состоится в понедельник, в отчет будут внесены все необходимые коррективы».

Модель НЛП. В модели НЛП большое значение придается невербальному поведению и интонации менеджера.

Шаг 1 - установить контакт с подчиненным и искренне, эмоционально сказать подчиненному о его сильных качествах и о том, как он важен для компании.

Шаг 2 - менеджер очень спокойно, не касаясь личности подчиненного, указывает, какая была совершена ошибка и что надо сделать для ее исправления. На этом шаге можно обсудить возможные варианты решения проблемы, узнать, какая нужна помощь.

Шаг 3 - короткая пауза-разрыв, необходимая для того, чтобы подчиненный все хорошо осознал.

Шаг 4 - общение закончить подчеркиванием позитивных качеств подчиненного, показывая, что происшедшее не отразилось на отношениях с ним. Шаг 4, так же как и Шаг 1, менеджер проводит на эмоциональном подъеме.

Модель критики в стиле коучинг [Уитмор, 2000]. Два основных принципа коучинга — это ответственность и осознанность. Любое наказание вызывает защитную реакцию, а она ухудшает осознание. В коучинге не поощряются ни похвала, ни критика, именно поэтому коучи часто говорят менеджерам: «Вы можете **заставить** человека бежать, но не можете заставить его бежать быстро!»

В качестве критики используется процедура получения обратной связи (feedback) от самого исполнителя. Для этого работнику задаются определенные вопросы типа: «В чем были причины задержки отчета? Какие меры были приняты, чтобы ускорить написание отчета? Кто помогал вам писать отчет?»

Коучинг предлагает использовать опережающую связь feedforward, направленную на то, чтобы работник взял на себя ответственность за выполнение данного вида работы в срок в будущем. Для этого задаются вопросы типа: «Насколько вы уверены, что сможете закончить вовремя? Какие элементы убеждают вас в этом? Какие препятствия могут возникнуть на пути достижения этого результата?» С точки зрения коучинга на предприятиях, где руководители используют критику, персонал с нетерпением ожидает услышать похвалу. Именно поэтому менеджерам желательно увеличить позитивную обратную связь и сократить негативную. Когда менеджер хвалит или критикует работника, он увеличивает зависимость его самооценки от взглядов других людей. Задача же менеджера — укреплять в работниках автономность и опору на свои силы. Используя критику, менеджер должен быть готов к тому, что в ответ люди обычно демонстрируют следующее поведение:

- реагируют эмоционально (могут плакать, смеяться, проявлять вербальную агрессию);
- стараются объяснить, почему подобная ситуация произошла. Для этого надо дать им время. Это может быть ценной оперативной информацией для менеджера;
- работник может выдвинуть какие-то ответные требования, если ему кажется, что руководитель требует от него невозможного. В этой ситуации менеджер может быть готов обсудить возможные ресурсы подчиненного, необходимые для решения возникшей ситуации.

Однако, какой бы модели руководитель ни отдавал предпочтение, искусство конструктивной критики состоит в том, чтобы она достигла цели и была принята собеседником. Соблюдение общих принципов формулировки критических замечаний способствует сохранению конструктивных отношений между деловыми партнерами:

- 1) формулировка критики в позитивной форме;
- 2) критика не личности, а результатов деятельности;
- 3) конструктивность, содержание указаний на конкретные действия;

- 4) корректная форма выражения критики (без иронии, сарказма);
- 5) доступная форма критики;
- 6) объективность критических замечаний;
- 7) полезность критики для партнера и для организации;
- 8) конкретность замечаний (без обобщений);
- 9) критика от первого лица («Я считаю...»);
- 10) возможность продолжения деловых отношений.

Человек, которому предназначены критические замечания, в случае соблюдения критикующим основных принципов сообщения негативной информации примет ее и сделает на ее основании необходимые шаги. Однако вышеописанные принципы далеко не всегда гарантируют адекватное принятие критики критикуемым.

Статус сотрудника, уровень его образованности, особенности воспитания, темперамент, умение управлять негативными эмоциями, наличие навыков конструктивного взаимодействия — все это оказывает влияние на реакцию по принятию критики. Большое значение имеет и уровень развития эмоционального интеллекта.

По теории транзактного анализа, выступая в роли критика, мы, как правило, занимаем позицию Родителя. Поэтому должны быть готовы к ответным репликам собеседника из позиции Ребенка («Ой, я сама не понимаю, как так получилось!») или рассерженного Родителя («Не надо меня учить, я и так все знаю!»).

Как принимать критику в свой адрес. В соответствии с моделью транзактного анализа, чаще всего критика исходит от Неблагополучного Родителя, от критичного Родителя, что может провоцировать аффективный ответ критикуемого. Это зачастую приводит к непониманию партнеров друг друга, к конфликтам. Чтобы критика оказалась полезной, то есть достигла главной своей цели, тот, кому адресованы критические замечания, тоже должен соблюдать правила и придерживаться определенного алгоритма:

1. Выслушать партнера, не перебивая.
2. Осознать собственное эмоциональное состояние и при необходимости применить одну из техник саморегуляции.
3. Выделить из сказанного *только факты*.
4. Задать уточняющие вопросы.
5. Проанализировать зафиксированные факты.
6. Постараться понять, какую пользу можно извлечь из высказанных претензий.

7. Дать ответ на критику:
 - а) в случае частичного согласия:
 - кратко резюмировать сказанное;
 - сказать, что из предложенного критикующим может быть исправлено (сделано);
 - 4 • продумать, как полученную информацию можно использовать для предотвращения других возможных недоразумений;
 - б) в случае несогласия:
 - изложить *контрфакты* (избегая излишней эмоциональности);
 - вербализовать свои чувства, используя только *Я-сообщение*;
 - косвенно вербализовать чувства партнера [Сидоренко, 1999];
 - взять тайм-аут: «Мне необходимо подумать над тем, что вы сказали», «Я не готов ответить на ваши слова сейчас», «Давайте вернемся к этому вопросу позже» и т. д.;
 - использовать юмор (не сарказм!).

При необходимости можно использовать такие техники защиты от манипуляций, как «Наведение тумана», «Заезженная пластинка», «Бесконечное уточнение» [Сидоренко, 1999].

В любом случае конструктивным выходом из подобной ситуации является высказывание благодарности: «Спасибо, что я об этом услышал именно от вас»; «Теперь я знаю, над чем мне надо работать...»; «Спасибо, теперь я знаю ваше мнение о...»

Завершить разговор лучше всего выражением надежды на дальнейшее сотрудничество.

СТРЕСС ПЕРСОНАЛА

Несмотря на то что теоретически каждый руководитель понимает, что персонал — это важный ресурс любой компании, на практике именно персонал наиболее страдает от многочисленных стрессов.

Наши исследования, проведенные среди кассиров крупной Санкт-Петербургской торговой компании, показали, что обслуживающий персонал чаще всего жалуется на следующие проблемы:

- высокая напряженность работы при большом наплыве клиентов;
- необходимость быстро переключаться на различные виды деятельности;
- утомление и усталость в конце рабочего дня;
- в ситуации напряжения, конфликта трудно оставаться спокойным или хотя бы надо уметь демонстрировать спокойствие, когда внутри все бушует;

- неумение успокоить недовольного клиента;
- незнание, как после стычки с клиентом быстро успокоиться самой;
- бывают периоды, когда много работы — непонятно, с чего начинать, так как руководство требует сделать все немедленно;
- неспособность отключиться дома от рабочих проблем, неприятные ситуации надолго остаются в памяти;
- если был конфликт с коллегой, то потом, даже если его удалось сгладить, остается «эмоциональный хвост», который влияет на дальнейшие взаимоотношения;
- незнание, как вести себя, когда на тебя кричат коллеги, начальство или клиенты, как защититься от сильных эмоций других.

Трудности в управлении стрессом работников связаны с тем, что, с одной стороны, стресс не всегда осознается как таковой, а с другой — люди не всегда охотно рассказывают о том, что они испытывают стресс на рабочем месте, опасаясь ухудшения отношений с руководством или ухудшения имиджа среди коллег. Следует также отметить, что в России сейчас принят западный стереотип невербального поведения, при котором сотрудники, имеющие трудности в работе, на вопрос менеджера «Как дела?» скорее натянут «американскую» улыбку и ответят «Все в порядке», чем поделятся своими сложностями. Законы бизнеса жесткие, и слабых никто не любит.

Поскольку одним из стресс-факторов персонала являются отношения с начальником, тренинг стрессоустойчивости для персонала, как правило, включает в себя обучение приемам и техникам «безопасного» взаимодействия с руководством.

Как строить отношения с трудным начальником? Один из стрессоров в жизни персонала — это отношения с руководителем. Этот фактор часто является стрессовым, так как позиции изначально неравны и руководитель обладает большей властью и неограниченными возможностями для манипулирования. Кроме того, психоаналитики уверены, что часто менеджеры неосознанно пытаются решить за счет персонала свои внутриличностные или семейные проблемы.

Участники наших тренингов (многие из которых являются психологами и психотерапевтами), основываясь на собственном опыте и знаниях, разработали следующие рекомендации:

1. «Трудный» начальник — удобная модель для того, чтобы научиться разрешать разногласия, не разрушая отношений. Эта способность важна для поддержания межличностных отношений и в семейной жизни.

2. Ищите что-то общее, что может вас объединять, вы не можете отличаться друг от друга во всем. Начальник — не пришелец из космоса. Он тоже человек, и ничто человеческое ему не чуждо.

3. Помните основной принцип психотерапии: мы не можем изменить другого человека, мы можем изменить только себя и свое отношение к нему. Начальник вряд ли будет меняться (начальники, в силу своего психотипа и характерологических особенностей, вообще плохо поддаются изменениям), поэтому начать изменение этой ситуации мы должны с себя. , (

4. Общение с плохим руководителем дает ценный опыт, как не надо руководить. Если вы станете руководителем, то уже не допустите те же ошибки в отношениях с подчиненными.

5. Уметь прощать. Позитивная психотерапия и НЛП говорят о том, что в каждый конкретный момент нашей жизни мы выбираем ту модель поведения, которая нам кажется лучшей. Скорее всего, ваш начальник считает свое поведение наилучшим, не осознавая злость своего управленческого репертуара.

6. Стараться не вешать ярлыки на начальника и себя. Не говорить: «Начальник - дремучий неандерталец», *«Я - никудышный политик», лучше сказать: «У него сейчас не хватает времени на кадровую политику», «Я слишком хотел убедить его в своей правоте, не слушая его доводы. Следующий раз буду более внимательным слушателем».

7. Прежде чем уходить от такого начальника, подумайте: у другого шефа будут другие «минусы». Идеальных начальников не существует. Несомненно, уходить надо, если эти отношения влияют на ваше здоровье или вы видите, что под угрозу ставятся какие-то ваши жизненно важные принципы («Друзей нельзя предавать», «Не укради» и т. д.).

Несмотря на обилие рекомендаций, направленных на оптимизацию отношений «руководитель-подчиненный», зачастую трудно найти наиболее эффективный подход в какой-то конкретной ситуации к конкретному человеку.

Из предлагаемых специалистами «рецептов» следует использовать только те из них, которые в наибольшей степени соответствуют рабочей ситуации, а также ценностям самого человека. Развитие коммуникативных ресурсов, «примеривание» их на себя, выбор адекватной самому человеку стратегии поведения, — все это необходимые элементы построения индивидуальной антистрессовой программы.

СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

Неуверенность в стабильности социального и материального положения, конкуренция за престижную и высокооплачиваемую работу, изменения запросов на рынке труда и необходимость быстрого реагирования на них — все это требует максимальной мобилизации адаптационного потенциала личности и может стать причиной возникновения СЭВ - синдрома эмоционального выгорания.

СЭВ относится к числу феноменов личностной деформации и представляет собой многомерный конструкт, набор негативных и психологических переживаний, связанных с продолжительными и интенсивными межличностными взаимодействиями, отличающимися высокой эмоциональной насыщенностью или когнитивной сложностью. Это ответная реакция на продолжительные стрессы межличностных коммуникаций [Водопьянова, Старченкова, 2005].

На Европейской конференции ВОЗ (2005) отмечено: стресс, связанный с работой, - одна из важнейших проблема примерно для одной трети трудящихся стран Европейского союза.

В Международной классификации болезней (МКБ - X) СЭВ отнесен к рубрике Z73 - «Стресс, связанный с трудностями поддержания нормального образа жизни». Термин «Бигпоиг» (эмоциональное выгорание) был введен американским психиатром Х. Дж. Фрейденбергом в 1974 году для характеристики психологического состояния здоровых людей, профессиональная деятельность которых связана с интенсивным и тесным общением с клиентами (пациентами). В отечественной психологии синдром эмоционального выгорания привлек внимание специалистов и стал предметом исследования с середины 1990-х годов.

Концепция эмоционального выгорания К. Маслач. К. Маслач [2006] рассматривает выгорание как ответную реакцию на длительные профессиональные стрессы межличностных коммуникаций, включающие в себя три взаимосвязанных измерения: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию персональных достижений.

Эмоциональное истощение — ключевой компонент — проявляется в ощущениях эмоционального перенапряжения и чувстве опустошенности, истощенности собственных эмоциональных ресурсов. Деперсонализация представляет собой тенденцию развивать негативное, бездушное, циничное отношение к окружающим.

Формируются цинизм, дистанцирование (причем не только у профессионалов, работающих в системе «человек—человек»), враждебное отношение к тем, кто требует выполнения работы. Люди продолжают работать, но «на расстоянии вытянутой руки», стараясь не тратить лишних сил, становятся мнительными, враждебными. Страдает качество выполнения работы.

Редуцирование персональных достижений проявляется как снижение чувства компетентности в своей работе, недовольство собой, формирование заниженной самооценки (профессиональной и личной), негативное самовосприятие в профессиональном плане.

Симптомы выгорания могут возникнуть у обычных людей без каких бы то ни было патологических проблем. Это реакция не на острый, а на хронический стресс.

Зарубежные и отечественные исследования подтверждают, что выгорание является следствием профессиональных стрессов [Poulin, Walter, 1993; Форманюк, 1994 и др.]. Результатом же становятся:

- ухудшение качества работы (из-за истощения, или цинизма);
- опоздания, больничные листы, преждевременный уход с работы (человек стремится свести к минимуму расход энергии и времени на рабочем месте);
- текучесть кадров (вследствие увольнений), необходимость учить новые кадры;
- проблемы со здоровьем (возникающие под бременем стрессоустойчивости); у женщин повышается вероятность ожирения;
- злоупотребление алкоголем, лекарствами (как попытка справиться со стрессом);
- семейные проблемы (из-за отвержения человеком помощи близких): конфликты, разводы.

Главная причина СЭВ - конфликт между ресурсами человека и требованиями, предъявляемыми к нему им самим и обществом, в результате которого возникает душевное переутомление, нарушается состояние равновесия.

Единых взглядов на вопрос этиопатогенеза выгорания не существует. Одни исследователи считают основными предпосылками наличие организационных проблем, другие полагают более важными личностные характеристики. Синдром выгорания представляет собой следствие воздействия комбинации организационных, профессиональных стрессоров и личностных факторов. Специалисты в области стресс-менеджмента считают, что выгорание заразно, как

инфекционная болезнь. Например, К. Маслач отмечает, что появлению СЭВ могут способствовать и личностные качества человека, и контекст. Она предлагает концепцию корреляции между личностью и средой, на основе которой психолог может выстраивать стратегии вмешательства. И если мы изучаем только ситуацию или только особенности личности, помощь человеку будет неполноценной.

По ее мнению, существует шесть провоцирующих СЭВ факторов (причем некоторые из них могут оказаться критическими):

1. *Рабочая нагрузка* (как чрезмерная, так и недостаточная). Перегруженность возникает, когда ролевые ожидания намного больше, чем индивидуальные возможности и мотивация к выполнению задачи.

Многие исследования показывают взаимосвязь между ролевыми проблемами и выгоранием как следствие попытки выполнить неопределенные или совместить противоречивые требования, что обычно приводит к негативным эмоциональным переживаниям и утрате чувства доверия к организации.

Недостаточная загруженность на рабочем месте также может стать причиной СЭВ, поскольку человек может ощущать ненужность, невостребованность, безысходность.

2. *Контроль* (возможность контролировать ситуацию). Если человеку кажется, что у него мало контроля над рабочей ситуацией (или контроль вообще отсутствует), то его уверенность в способности решать проблемы, касающиеся работы, уменьшается.

3. *Вознаграждение* (материальное подкрепление, признание заслуг, участие в распределении премиального фонда, в разработке перечня функциональных обязанностей). Исследования показали, что более низкая оплата труда в бюджетных организациях, так же как отстранение от участия в принятии организационных решений, ведет к неудовлетворенности жизнью и выгоранию как следствию переживания социальной несправедливости.

4. *Сообщество* (организационная общность, социальная поддержка). В напряженных социальных ситуациях у большинства людей возрастает потребность в социальной поддержке, отсутствие которой может приводить к негативным переживаниям и мотивационно-эмоциональной деформации личности (Б. П. Бунк и В. Хоренс). Социальная поддержка традиционно рассматривается как буфер между профессиональным стрессом и дисфункциональными последствиями стрессовых событий, поскольку она влияет на уверенность

человека в возможности справиться с ситуацией и помогает предупредить разрушающее влияние стресса.

5. *Справедливость*. Исследования (Buunk & Schaufeli) показали, что существует взаимосвязь между переживанием сотрудниками организации несправедливости и проявлением симптомов профессионального выгорания. Одна из возможностей избежать воздействия этого разрушительного фактора — соблюдение всеми субъектами организационного взаимодействия разработанного в организации устава, свода правил. Желательно, чтобы в разработке этих правил участвовали специалисты разных уровней.

6. *Ценности*. Несовпадение ценностей работника и организации может привести к выгоранию, что особенно актуально в настоящее время, когда люди вынуждены выполнять работу, противоречащую их системе ценностей и установок, поскольку необходимо добывать средства к существованию семьи. При выявлении причин СЭВ необходимо проанализировать, помогает ли работа следовать ценностям человека или противоречит им, выяснить ключевые верования человека.

Итак, существует шесть факторов, связанных с работой, которые могут спровоцировать СЭВ. Человек может во всех других сферах, кроме работы, ощущать себя позитивно. К. Маслач приводит примеры, когда преподаватели, неудовлетворенные процессом преподавания, ощущали собственную профессиональную неэффективность, но были достаточно успешны в исследовательской работе. Одним из средств профилактики СЭВ является развитие способности человека получать удовольствие от собственной деятельности.

Таким образом, выгорание - связующее звено между человеком и средой. И задача руководителей, психологов организации - своевременная профилактическая работа по предотвращению воздействия потенциальных «провокаторов» синдрома выгорания.

Стадии эмоционального выгорания. В настоящее время существует несколько теорий, выделяющих стадии эмоционального выгорания.

Модель Дж. Гринберга [2002]:

1. «Медовый месяц». Работник позитивно относится к работе, но по мере накопления рабочих стрессов профессиональная деятельность начинает приносить все меньше удовольствия и работник становится менее энергичным.

2. «Недостаток топлива». Появляются усталость, апатия, бессонница. При отсутствии дополнительной мотивации и стимулирования

у работника снижаются интерес к трудовой деятельности, продуктивность работы, могут развиваться дистанцирование, цинизм. Если мотивация достаточно высока, используя НЗ (неприкосновенные запасы энергии), показывает высокие результаты, но за счет своего здоровья.

3. Хронические симптомы. Чрезмерная работа без отдыха приводит к измождению, снижению иммунитета, к постоянной раздражительности, подавленности.

4. Кризис. Часто развиваются хронические заболевания, что может привести к частичной или полной работоспособности; усиливаются переживания по поводу недостаточной профессиональной компетентности, качества жизни.

5. «Пробивание стены». Физические и психологические проблемы переходят в острую форму и могут спровоцировать угрожающее жизни человека заболевание.

Динамическая модель Б. Перлман и Е. А. Хартман [1982]:

1. Возникает напряженность вследствие:

- недостатка навыков и умений работника, необходимых для соответствия статусно-ролевым и профессиональным требованиям;
- несоответствия работы ожиданиям человека, потребностям или ценностям.

2. Появляются сильные ощущения и переживания стресса.

3. Состояние человека характеризуется реакциями основных трех классов (физиологические, аффективно-когнитивные, поведенческие) в индивидуальных вариациях.

Модель М. Буриша:

1. Предупреждающая фаза.
2. Снижение уровня собственного участия.
3. Эмоциональные реакции.
4. Фаза деструктивного поведения.
5. Психосоматические реакции.
6. Разочарование.

Модель Р. Т. Голембиевского и Р. Ф. Мунзенридера:

Фазы 1-3. Низкая степень выгорания. Наличие ресурсов для преодоления стресса.

Фазы 4-5. Средняя степень выгорания. Усиление эмоционального истощения.

Фазы 6 К. Высокая степень выгорания. Истощение. Дефицит ресурсов.

Модель В. В. Бойко:

1. Фаза «Тревожное напряжение»: предвестник и «запускающий механизм» в формировании эмоционального выгорания.

2. Фаза «Резистенция»: сопротивление нарастающему стрессу;

3. Фаза «Истощение»: выраженное падение общего энергетического тонуса и ослабление нервной системы.

Первоначально к потенциально подверженным выгоранию специалистам относили представителей «помогающих» профессий: социальных работников, врачей и адвокатов. В настоящее время множество исследований посвящено изучению особенностей протекания процесса выгорания, причин его возникновения у менеджеров и руководителей. Результаты исследований показали, что СЭВ подвержены не только специалисты, работающие в системе «человек-человек», но и представители системы «человек-машина» [Подлесная, Моница, Галыгина, 2008]. Наши исследования подтвердили имеющиеся данные и продемонстрировали, что специалисты сферы «человек-машина» также подвержены эмоциональному выгоранию. И хотя его проявления представлены в меньшей степени, данная категория специалистов тоже нуждается в поддержке, в мероприятиях, направленных на снижение симптомов выгорания, и на их профилактику.

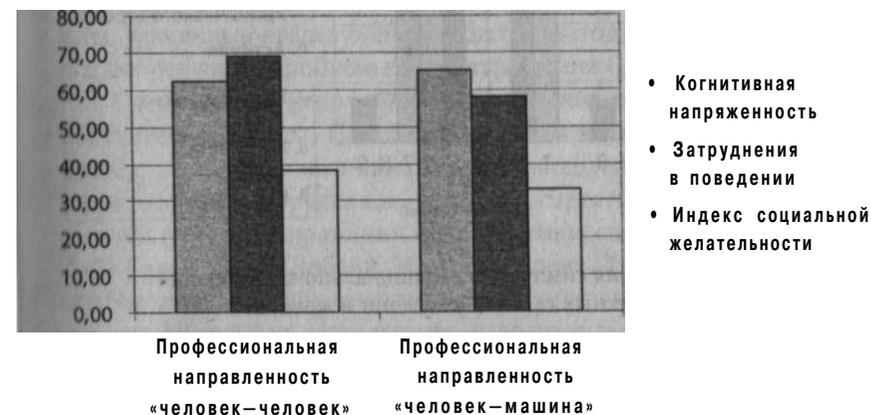


Рис. 4. Различия в проявлениях симптомов выгорания у испытуемых в профессиональных группах «человек-человек» и «человек-машина»

Наши исследования, направленные на выявление различий в проявлениях симптомов эмоционального выгорания и личностных свойств у мужчин и женщин, показали, что и мужчины, и женщины подвержены эмоциональному выгоранию, их проявления приближаются к высокому уровню стресса (у мужчин только показатели астении на уровне умеренной выраженности), однако в большей степени эмоциональному выгоранию подвержены женщины. Несмотря на то что запрос на проведение мероприятий, посвященных проблемам выгорания, традиционно поднимается в организациях, большинство сотрудников которых женщины, мужчины, как показали исследования, также нуждаются в помощи специалистов, в реализации программ по снижению симптоматики СЭВ.

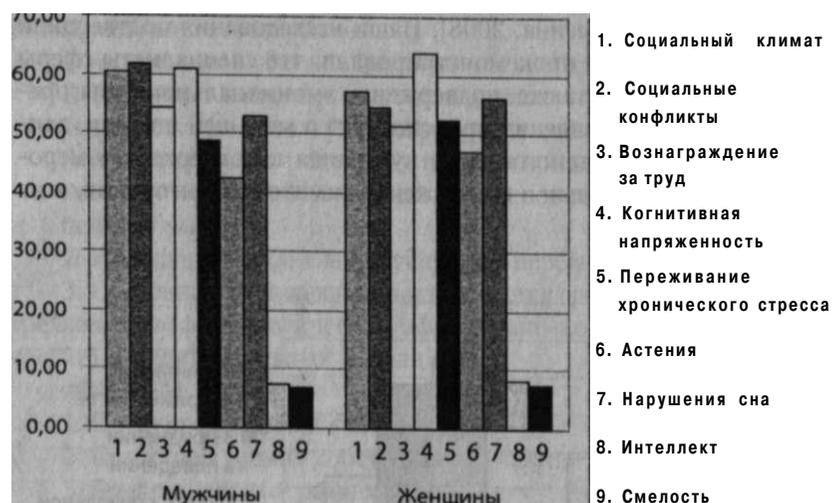


Рис. 5. Проявления симптомов эмоционального выгорания и личностных свойств у мужчин и женщин

Б. Перлман и Е. А. Хартман [Perlman, Hartman, 1982] установили значимую связь синдрома выгорания как с административными, управленческими и коммуникативными особенностями организации, так и со статусно-ролевыми и индивидуальными характеристиками менеджеров, а также с результатами их деятельности. Авторы выделили три группы переменных, которые влияют на возникновение

выгорания в сфере профессий типа «человек—человек»: личные, ролевые и организационные.

Личностные факторы: интроверсия, реактивность, пол, возраст, авторитарность, низкое самоуважение, трудоголизм, поведенческая реакция на стресс по типу А, особенности мотивации, степень неудовлетворенности профессией и профессиональным ростом, высокий уровень тревожности и др.

Ролевые факторы: ролевые конфликты, ролевая неопределенность.

Организационные факторы: время, затрачиваемое на работу, неопределенное (или трудноизмеримое) содержание труда, неопределенность или недостаток ответственности, характер руководства, не соответствующий содержанию работы, и др.

Специалисты считают, что для предотвращения СЭВ каждый человек должен сбалансировать занятость на работе и отдых, умело распределить силы и время между работой и личной жизнью. В настоящее время существует такое понятие, как «загнанность на работе». Остается пожалеть, что многими (к счастью, не всеми!) забыта такая практика, которую использовали на советских предприятиях и в советских школах: через каждые 45 минут работы сотрудники (и школьники) выполняли производственную гимнастику. Запрещалась работа по совместительству в нескольких организациях. Существовали профилактории для сотрудников организации. Вероятно, для того чтобы помочь сегодняшним специалистам, можно вспомнить различные незаслуженно забытые методы и найти новые подходы к решению проблемы предотвращения СЭВ.

Специалисты рекомендуют проведение прежде всего профилактической работы. Поскольку синдром выгорания зачастую возникает вследствие возникновения стрессовых состояний, необходимо обучать сотрудников навыкам отреагирования негативных эмоций (гнева, раздражения и др.), умению справляться с критикой. Г. С. Беляев, В. С. Лобзин, И. А. Копылова [1977] советуют уделять особое внимание упражнениям по саморегуляции. Авторы отмечают, что мышечная деятельность связана с эмоциональной сферой, и мышечное напряжение представляет собой внешнее проявление неприятных эмоций (страха, гнева и др.). Соответственно, расслабление мышц - это внешний показатель положительных эмоций, состояния общего покоя, уравновешенности, удовлетворенности.

Д. Гринберг приводит советы эксперта, которые помогут персоналу справиться с синдромом выгорания:

1. Составить список реальных и абстрактных причин, побуждающих вас работать. Определить мотивацию, ценность и значение работы.

2. Перечислить то, чем вам нравится заниматься, в убывающей последовательности. Вспомнить, когда вы занимались этим в последний раз.

3. Регулярно встречаться с друзьями и сотрудниками - это ваша группа поддержки.

4. Начать заботиться о физическом здоровье: зарядка, правильное питание, борьба с вредными привычками.

5. Начать заботиться о психическом здоровье: использовать тренинги релаксации, ведения переговоров, асертивности и др.

6. Делать каждый день что-либо легкомысленное: кататься на скейте, прыгать через скакалку, пускать мыльные пузыри...

УПРАВЛЕНИЕ ВРЕМЕНЕМ

Современный специалист - менеджер, врач, педагог и др., — чтобы добиться успеха, должен научиться рационально использовать время, свой стратегический ресурс.

И хотя время является единственным невозполнимым ресурсом, существует реальная возможность управления временем, реальная возможность самореализации человека в жизни и в профессии. И вопрос о том, как рациональнее использовать время, чтобы добиться успеха без рабочих перегрузок, без ущерба делу и своему здоровью, стоит в настоящее время достаточно остро.

Существует множество способов управления временем, психологами и менеджерами разработаны многочисленные правила, однако главное условие успешности их применения в реальной жизни - умение человека управлять собой, окружающими обстоятельствами.

Закон времени как стратегического ресурса представлен специалистами так [Калинин, 2006]:

ВРЕМЯ РАБОТЫ = ЦЕЛЬ x (СПОСОБ РАБОТЫ + ЭНЕРГИЯ) - ПОМЕХИ

Оптимизировать время работы можно с помощью ТМ - технологических манипуляций с **одним из четырех компонентов формулы**: целью работы, энергией, способом, помехами. Наиболее

эффективен комплексный подход к решению проблемы: работа сразу с несколькими компонентами. Однако главный секрет управления временем — четкая постановка цели.

Цель является одним из основных элементов любого вида деятельности: для того чтобы принять решение, выбрать средства, произвести действия, адекватные конкретной сфере деятельности и конкретному времени, необходимо иметь представление о конечном результате труда.

Кроме четкой формулировки цели, необходимо выстроить такой алгоритм достижения поставленной цели, который в максимальной степени будет способствовать получению результата и соответствовать и особенностям сферы деятельности, конкретной ситуации, и особенностям самого человека. Такой алгоритм, составленный с целью оптимального распределения времени, может включать список действий, направленных на получение результата, средства и способы достижения заявленной цели. Работа по четко составленному алгоритму поможет избежать штурмовщины, действовать в щадящем режиме, сохранить энергию и здоровье. Одним из условий эффективного использования алгоритма является его индивидуальность: учет особенностей составляющего алгоритм человека и учет конкретной ситуации. Желательно составить индивидуальный график работоспособности, следование которому поможет человеку более рационально расходовать свой энергетический ресурс и вовремя пополнять его.

Таким образом, усилия, направленные на постановку цели, разработку алгоритма и способов деятельности, использование энергосберегающих технологий, будут способствовать повышению эффективности деятельности специалиста. Однако для оптимизации времени работы необходимо сократить влияние возможных помех, или поглотителей времени, среди которых специалисты выделяют внутренние и внешние помехи [Калинин, 2006].

Внутренние помехи связаны с психологическими проблемами самого человека.

Внешние помехи - с неэффективностью организационной структуры, ее слабым функционированием и с социально-психологическими причинами.

Нечеткая постановка цели является одним из важнейших «поглотителей» времени и возглавляет список факторов, препятствующих потерям времени на рабочем месте.

Помехи (Воры времени):

- 1) нечеткая постановка цели;
- 2) отсутствие приоритета в делах, неумение выбирать главное;
- 3) попытка слишком много сделать за один раз;
- 4) отсутствие ясного представления о предстоящих задачах и путях решения;
- 5) плохое планирование рабочего дня;
- 6) личная неорганизованность («заваленный письменный стол»);
- 7) чрезмерное чтение документов;
- 8) скверная система досье;
- 9) недостаток мотивации (индифферентное равнодушное отношение к работе);
- 10) поиски записей, адресов, телефонных номеров и т. п.;
- 11) недостатки кооперации с другими или разделения труда;
- 12) отрывающие от дел телефонные звонки;
- 13) незапланированные посетители;
- 14) неспособность сказать «нет»;
- 15) неполная, запоздалая информация;
- 16) отсутствие самодисциплины;
- 17) неумение довести дело до конца;
- 18) повышенная отвлекаемость;
- 19) затяжные совещания;
- 20) недостаточная подготовка к беседам и обсуждениям;
- 21) плохая обратная связь и контроль;
- 22) болтовня на частные и пустые темы;
- 23) излишняя коммуникабельность (общительность);
- 24) чрезмерность деловых записей;
- 25) синдром откладывания дел «на завтра»;
- 26) чрезмерное желание знать все факты;
- 27) длительное ожидание (условленной встречи и т. п.);
- 28) спешка, нетерпение;
- 29) слишком редкое делегирование (перепоручение) дел подчиненным;
- 30) недостаточный контроль над перепорученными делами.

Для становления компетентности во времени необходимо перейти от поиска виноватых (среди подчиненных, руководства) к конструктивному разделению ответственности.

Конечно, о наличии помех времени знает каждый человек, но далеко не каждый способен противостоять им. Среди причин — временные страхи:

- не успеть что-то сделать;
- оказаться некомпетентным;
- ошибиться в принятии решения;
- быть хуже других;
- потерять работу;
- потерять свое «Я».

Подобные страхи могут возникнуть в результате реального негативного опыта или как следствие иррациональных суждений, берущих начало из раннего детства. Для преодоления страхов можно использовать самоанализ, ревизию имеющихся ресурсов, делегирование части полномочий, помощь наставника и «группы поддержки», творческий подход к решению проблемы и многое другое.

Чаще всего человек способен сам проанализировать причины своего иррационального отношения ко времени, выявить страх.

Для топ-менеджеров характерны страхи утраты контроля и потери своего статуса. Это вызывает защитное поведение, стремление раздувать штат менеджеров, контролирующих друг друга, проводить множество совещаний.

*

Менеджеров среднего и нижнего звена часто посещает страх неопределенности стоящих перед ним задач, сроков, ответственности.

По мнению Джулии Моргенстерн [2002], секрет управления временем очень прост: «Сначала запланируй, что сделать, затем сделай, что запланировано».

Для реализации этого совета она предлагает алгоритм «**norcU**»:

N - напиши ВСЕ, что надо сделать (например, пять звонков, три визита — все нужно расписать подробно);

O - оцени временные рамки на каждую составляющую (время на каждый звонок, визит), затем суммируй;

R — реши, что реально возможно сделать (может, на все надо времени в два раза больше);

D — действуй, не откладывая.

Для того чтобы выстроить действительно реалистичный план,

Д. Моргенстерн предлагает воспользоваться формулой **4 «D»**:

Delete — отменить то, без чего можно обойтись;

Delay - отложить на время (лучше — на определенное);

Delegate — поручить кому-либо;

Diminish — сократить (прочитать не всю книгу, а только необходимую часть).

Таким образом, каждый человек, ставя перед собой цель, планируя свою деятельность, должен провести определенную аналитическую работу, оценить степень необходимости изменений, связанных с управлением временем, принять ряд решений о характере этих изменений, выбрать основные направления, конкретные приемы и методы стресс-менеджмента.

О том, что у человека появились проблемы управления временем, могут свидетельствовать симптомы, на появление которых необходимо быстро отреагировать: переутомление, суета, «авралный» стиль работы, необходимость регулярно брать работу домой и др.

Специалисты [Калинин, 2006] выявили ряд факторов, провоцирующих проблемы управления временем:

- 1) индивидуальные особенности: личная неорганизованность, слабая мотивация к труду, недостаток воли, неуверенность в себе, боязнь ответственности, отсутствие приоритетов в делах, попытка решить все вопросы сразу, недостаток профессионализма;
- 2) межличностные взаимодействия: ориентация на развитие отношений в ущерб делу, на соревнование, недостаток руководства, недостаток информации;
- 3) организационно-структурные проблемы: недостатки планирования, нечеткость, противоречивость указаний, недостаток полномочий, аритмия производства, проблемы контроля (недостаточный, неуместный, тотальный), недостаток технического обеспечения и др.

Проблема оптимизации использования времени всегда была и остается одной из актуальнейших проблем. В 1921 году Алексей Капитонович Гастев, видный общественный деятель, ученый, основатель Центрального института труда (ЦИТ), опубликовал книгу «Как надо работать», которая содержит советы, актуальные и в настоящее время. Памятка А. К. Гастева «Как надо работать» была вывешена в приемной Совнаркома. Она приводится в Приложении 9.

Многочисленные рекомендации менеджерам, руководителям, врачам, юристам и другим категориям специалистов содержатся в книгах, включаются в работу тренингов. Однако зачастую предлагаемые способы управления временем, логичные и четкие, правильные и нужные, почему-то не подходят в конкретной ситуации конкретному человеку, решившему воспользоваться рекомендациями специалистов.

Каждый человек для достижения компетентности во времени (умения реализовывать задуманные им дела в заранее установленные

сроки) должен создать собственную систему управления временем, которая подходит именно для него, и придерживаться ее.

Индивидуализация процесса управления временем. Для того чтобы индивидуализировать процесс управления временем, необходимо, чтобы каждый человек, понимая смысл и владея техниками этого процесса, выявил собственные ресурсы, потребности, приоритеты. Только интеграция общих закономерностей и частных особенностей человека позволит выстроить оптимальную для него систему управления временем. Д. Моргенстерн предлагает примерную схему выявления сильных и слабых сторон планирования времени, формирования собственных стратегий успешности. Автор, используя метафору «Гардероб», сравнивая беспорядок в гардеробе с проблемой управления временем, выявляет схожие ошибки:

1. Гардероб: мы зачастую завешиваем, заставляем ненужными, случайными вещами то, что действительно является необходимым, и нужные вещи потом отыскиваем с трудом, а иногда они на долгое время теряются из нашего поля зрения.

Управление временем: хватаясь за мелкие, сиюминутные дела, мы отодвигаем выполнение тех дел, которые действительно нужно сделать.

2. Гардероб: иногда мы пытаемся разместить вещей больше, чем он может вместить в себя, то есть реального места гораздо меньше, чем вещей.

Управление временем: в наш план мы стараемся вставить все, что, на наш взгляд, мы должны сделать, не учитывая реальных ресурсов (временных возможностей, физических сил).

3. Гардероб: если необходимо в ситуации спешки разместить несколько новых вещей, мы вставляем их во все свободные места. И если долго не проводим ревизию гардероба, то через некоторое время не можем найти самого необходимого. И для того чтобы найти один небольшой предмет, нам приходится выгружать из шкафа ВСЕ вещи, запихивая их вслед за этим второпях обратно.

Управление временем: вставляя в наш план непредвиденные мероприятия, мы вносим беспорядок в свою жизнь, «комкая» другие Дела, не даем возможности отдохнуть, что может стать причиной эмоционального выгорания.

Д. Моргенстерн выделяет три уровня проблем управления временем.

1. Технический уровень: проблемы оптимизации процесса управления временем.

- 1) Человек выделяет время на выполнение того или иного дела без учета собственного графика работоспособности и внешних обстоятельств. Например, для написания отчета выделяется два утренних часа, когда много срочных звонков, непредвиденных посещений сотрудников, клиентов. В результате отчет не может быть написан вовремя, общение оказалось неэффективным, а количество неотработанных дел, отложенных в долгий ящик, растет. Или текст выступления на конференции руководитель готовит в ночные часы, когда, несмотря на тишину и отсутствие звонков, ему («жаворонку») трудно сосредоточиться.
- 2) Расчеты временных затрат указаны неверно, без учета реальности. Например, сотрудник, планируя мероприятия, указывает приблизительные отрезки времени на каждое из них, однако к вечеру очевиден сбой плана.

Рекомендации: ежедневный хронометраж: выделить пять дел, указать, сколько времени необходимо на каждое из них. По окончании — вписать реальное время.

Название мероприятия	Предполагаемое время выполнения	Реальное время выполнения

- 3) Стремление выполнить все необходимое самому, в результате чего день оказывается перегружен делами, которые другой человек сделал бы быстрее и качественнее.
- 4) Планирование слишком большого количества дел. Оптимальное количество ежедневных задач — 5 ± 2 .

2. Экстернальный уровень.

- 1) Жалобы на слишком большую загруженность на работе. В этом случае необходимо проанализировать, что действительно нужно сделать самому, что можно перепоручить другому, а от какого из дел отказаться вовсе.
- 2) Большое количество отвлекающих визитов, звонков. Составление четкого графика работы, оповещение сотрудников о часах приема, обретение навыков конструктивного отказа — все это поможет ликвидировать трудности управления временем на данном уровне.

^ Неорганизованность других людей. Строгое подчинение графику работы, отказ принимать клиентов во внеурочное время, строгая регламентация посторонних и рабочих контактов — путь к преодолению данной проблемы. «Начни с себя» — очень своевременный и актуальный лозунг для людей, находящих причины собственной неорганизованности в поведении других людей.

3. Психологический уровень.

- 1) Страх поражения. Рецепт в этом случае может служить работа с иррациональными суждениями человека, выработка рекомендаций менеджерам типа А.
- 2) Отсутствие приоритетов также может стать причиной неэффективного использования времени, поэтому специалисту необходимо научиться выделять приоритеты, ранжировать «неотложные» дела.
- 3) Невыгодность для человека планировать время. Иногда, если все перечисленные методы и приемы оказываются неэффективными, можно помочь человеку найти причину, по которой ему действительно невыгодно управлять временем. Среди таких причин могут быть потребность в отдыхе, необходимость сменить работу и др. Несомненно, выявление общих закономерностей управления временем и знание о них может оказать помощь любому специалисту. Однако в реальных конкретном случае способы реализации проблемы могут быть разными.

Каждый человек использует имеющиеся у него ресурсы, решает доступные для него проблемы и адаптируется к внешней ситуации, которую он решить не в состоянии. Ответственность за выбор способа управления временем лежит только на самом человеке!

Глава 4. РЕСУРСЫ ПРЕОДОЛЕНИЯ СТРЕССА

Психологов всегда интересовал вопрос о том, как и почему разные люди по-разному реагируют на стресс. Почему, находясь в одних и тех же критических условиях, одни проявляют оптимизм, а другие паническую тревогу? В настоящее время накоплено большое количество экспериментальных данных, на основе которых создано множество концепций, пытающихся объяснить индивидуальные различия в поведении людей в стрессовых ситуациях. Однако, как справедливо замечают Дж. Брайт и Ф. Джонс [2003, с. 178], «психологи еще только начинают распутывать скрытую взаимосвязь между стрессорами и состоянием человека».

В исследованиях стресса проблема преодоления стрессоров является на сегодняшний день центральной проблемой. Изучение образа мышления и поведения, способствующих преодолению стрессовых ситуаций, дало толчок к развитию нового течения в стресс-менеджменте, направленного на изучение копинг-поведения. Термин «копинг» происходит от англ. «cope» - справляться, бороться, преодолевать. В русскоязычной литературе термин «копинг» переводится как преодолевающее поведение. Р. С. Лазарус [1991] определяет его следующим образом: «Копинг - это когнитивные и поведенческие усилия по управлению специфическими внешними или внутренними требованиями (и конфликтами между ними), которые оцениваются как напрягающие или превышающие ресурсы личности».

Истоки современных исследований копинга можно обнаружить в психоаналитической литературе, и в первую очередь в работах З. Фрейда, посвященных использованию защитных механизмов. Опираясь на работы отца, Анна Фрейд обнаружила, что люди предпочитают использовать определенные защитные механизмы на протяжении всей жизни. Подобные взгляды послужили основанием для создания **эго-психологической модели** преодоления стресса. Действительно, во многих стрессогенных ситуациях использование личностью определенных эго-защит может снизить интенсивность эмоционального реагирования. В настоящее время не существует

определенности в разграничении понятий «психологическая защита» и «совладание со стрессом». Недостатком данной модели является то, что она не учитывает характеристики стрессора и ситуации, в которой происходит столкновение со стрессом.

Сторонники диспозиционного подхода (модель преодоления стресса, основанная на теории личностных черт) считают, что преодоление стресса зависит от устойчивых индивидуальных характеристик. Классическим примером, иллюстрирующим данный подход, является описание поведения личности типа А, как наиболее подверженной переживанию стресса.

Результаты многочисленных исследований показали, что переживание стресса связано с такими особенностями человека, как:

- тревожность;
- локус контроля;
- стиль мышления;
- темперамент;
- оптимизм/пессимизм, оказывающий влияние на избирательность восприятия;
- поведенческий тип А;
- самооценка;
- наличие ярко выраженных акцентуаций;
- склонность к конфликтам;
- повышенная агрессивность;
- установки и ценности личности;
- эго-защитные механизмы и др.

Несмотря на то что список выделяемых специалистами личностных факторов, оказывающих влияние на переживание стресса, достаточно велик, в настоящее время он расширяется. Так, В. А. Афаньев отметил, что для сохранения здоровья большое значение имеет осознанное отношение к смерти, отсутствие алекситимических черт личности [2007]. Д. Гринберг добавляет к традиционному перечню наличие чувства юмора [2002]. Большой интерес психологов вызывают исследования, направленные на изучение такой характеристики личности, как негативная эффективность (NA). Впервые NA была описана Д. Уотсоном и Л. Кларком [Watson, Clark, 1984]. NA включает в себя устойчивые характеристики Я-концепции и склонность к частому переживанию негативных чувств. Люди с высокой NA чаще испытывают дискомфорт, склонны к самоанализу, чаще фиксируются на своих неудачах, больше обращают внимания на негативные

стороны мира, чем на позитивные, и, как следствие, хуже относятся к себе и меньше удовлетворены своей жизнью в целом.

Однако личностные особенности человека, рассматриваемые как потенциальные «провокаторы» развития дистресса, могут стать таковыми только в определенной ситуации, при взаимодействии или наложении стрессоров, при отсутствии социальной поддержки, при высоком уровне стрессонаполненности жизни. Поэтому знание личностных особенностей не является гарантией надежного прогноза поведения личности в критической ситуации.

СИТУАЦИОННЫЙ ПОДХОД К ПРОБАЕМЕ СТРЕССА

Наибольший вклад в развитие ситуационного подхода к преодолению стресса внес Рихард Лазарус, разработавший когнитивно-трансактную теорию стресса. Р. Лазарус и с. Фолкман [Lazarus, Folkman, 1984] рассматривают стресс как трансакцию между организмом и средой. Лазарус не отрицает влияния личностных факторов на процесс преодоления стресса, подчеркивая, что совладание со стрессом — это динамический процесс. Большое значение в рамках данной теории придается когнитивной оценке стресса и стрессовой ситуации в целом. Когнитивная теория стресса предполагает, что процесс преодоления стресса начинается с когнитивной оценки человеком стресса и стрессовой ситуации в целом. Лазарус выделяет три типа когнитивной оценки, влияющих на процесс преодоления. Первичная оценка включает в себя определение уровня угрозы и свойств стрессора. Эта оценка также зависит от психологических характеристик личности. При вторичной оценке индивид оценивает наличие и возможности использования ресурсов для преодоления стресса. Переоценка представляет собой обратную связь, оценивающую соотношение характеристик стрессовой ситуации и возможностей ресурсов преодоления. После когнитивной оценки личность начинает использовать возможные стратегии преодоления стресса.

Эти идеи нашли широкое распространение в современной практической психологии. Пример этому — модель стресса, предлагаемая Дж. Гринбергом [2002], в соответствии с которой жизненные ситуации, требующие адаптации, могут восприниматься нами как стрессовые. Когнитивная оценка ситуации как травматичной, угрожающей может привести к тому, что мы будем воспринимать ее как

стрессовую, негативную, что повлечет за собой переживание определенных негативных эмоций. Эмоциональное возбуждение (которое может проявляться как гнев, страх, раздражение), в свою очередь, «запустит» реакции физиологического возбуждения, проявляющиеся в увеличении частоты дыхания и сердцебиения, повышении мышечного напряжения, артериального давления и др. Если такое состояние носит длительный характер, то следствием его могут стать болезнь, чувство хронической усталости, снижение работоспособности, потеря интереса к жизни и многое другое.



Рис. 6. Модель стресса Д. Гринберга

Таким образом, станет ли жизненная ситуация причиной стресса, зависит от ее когнитивной оценки человеком. Одна и та же ситуация может стать для одного человека стрессогенной, а для другого вовсе не угрожающей. И даже для одного и того же человека в разное время одна и та же ситуация в одном случае может быть стрессовой, а в другом — нет. Значит, когнитивная оценка ситуации обусловлена как личностными особенностями самого человека, так и социальным контекстом (семейной атмосферой, ситуацией на работе), в котором человек находится в данный момент.

Любая стрессовая ситуация имеет свои объективные параметры, однако каждый из этих параметров оценивается субъективно

(когнитивная оценка). При оценке ситуации мы оцениваем такие параметры, как предполагаемая продолжительность, наши возможности для контроля над ситуацией, возможность изменчивости ситуации в будущем, анализируем наш опыт преодоления подобных ситуаций и т. д. [Perrez, Reicherts, 1992]. Но каждый из этих показателей мы оцениваем субъективно.

Для того чтобы увидеть, как сильно влияет когнитивная оценка ситуации на поведение в стрессе, рассмотрим только один из объективных показателей стресса — степень контроля ситуации. Если степень контролируемости ситуации низкая — например, в случае тяжелой неизлечимой болезни, на течение которой трудно влиять, — мы будем испытывать больший стресс, чем в ситуации, в которой мы обладаем высокой степенью контроля (например, при лечении простуды). Однако в медицине известны случаи, когда в стрессовой ситуации больные с низкой степенью контроля (в случае неизлечимой болезни) считали, что все равно могут влиять на ее исход и контролировать процесс. И в результате болезнь отступала. Ярким примером этому является история болезни Валентина Дикюля, которому удалось преодолеть неизлечимую болезнь позвоночника и не только вылечиться, но и настолько укрепить свой позвоночник, чтобы в дальнейшем поднимать значительные тяжести, непосильные обычным здоровым людям.

Одним из важнейших факторов стрессоустойчивости современные исследователи считают выбор копинг-стратегии, адекватной стрессовой ситуации. Копинг-стратегия — это способ управления стрессом, который выбирает человек в ситуации, воспринимаемой им как угроза собственному здоровью или благополучию.

Р. С. Лазарус и С. Фолкман [1984] предложили разделять стратегии преодоления на проблемно-ориентированные (направленные на решение возникшей проблемы) и эмоционально-ориентированные (направленные на изменение собственных установок и регуляцию негативных эмоций). Первый вид стратегий эффективен тогда, когда мы считаем, что в силах изменить ситуацию и уменьшить влияние стрессора на личность. Такое поведение относится к активному копингу.

Эмоционально-ориентированный копинг следует выбирать в том случае, если мы не можем контролировать ситуацию, но можем снизить уровень собственного эмоционального напряжения. Подобное поведение относится к пассивному копингу. Активные стратегии считаются учеными более адаптивными, так как при выборе пассивных

(избегание, подавление мыслей и чувств, связанных со стрессовой ситуацией) проблема остается. Однако выбор пассивных стратегий может временно облегчить переживание напряженной ситуации.

Современные исследователи считают, что выделение только проблемно-ориентированного и эмоционально-ориентированного копинга дает слишком упрощенный взгляд на поведение человека в стрессе. В действительности реальное поведение людей отличается использованием самых разнообразных стратегий, направленных на преодоление стресса. На сегодняшний день не существует общепризнанной классификации копинга.

Ученые предлагают различные варианты классификации копинг-стратегий, указывая, что, несмотря на то что одни из них кажутся нам более конструктивными по сравнению с другими, их нельзя разделить на адаптивные и дезадаптивные. Каждая из перечисленных ниже стратегий может быть полезна для тех или иных людей в тех или иных обстоятельствах. С. Карвер и М. Шеир [Carver, Scheier, 1989] выделяют следующие стратегии совладания со стрессом:

- активное преодоление — активные действия, направленные на преодоление стрессовой ситуации;
- планирование — обдумывание плана и стратегии поведения;
- подавление конкурирующих видов активности — избегание отвлечения на другие виды деятельности, с тем чтобы более сконцентрироваться на разрешении стрессовой ситуации;
- сдерживание совладания — избегание поспешных действий, ожидание момента более благополучного, с точки зрения личности, для принятия каких-либо активных действий;
- поиск социальной поддержки в инструментальных целях — стремление получить нужную информацию или совет;
- поиск социальной поддержки по эмоциональным причинам — стремление найти людей, которые бы могли выслушать, посочувствовать, оказать моральную поддержку;
- сконцентрированность на эмоции и ее высвобождении — стремление выразить негативные чувства, связанные с переживанием стрессовой ситуации;
- поведенческое «отключение» — регулирование усилий, направленных на взаимодействие со стрессором;
- ментальное «отключение» — мечты, фантазии, грезы, сон, которые используются для отвлечения от мыслей, связанных со стрессовой ситуацией;

- позитивные реинтерпретации — стремление найти какие-либо позитивные моменты в стрессовой ситуации;
- отрицание — отказ верить в существование стрессора;
- принятие — принятие реальности стрессора;
- обращение к религии — поиск утешения в Боге и религии;
- употребление алкоголя/наркотиков как способ забыть о проблеме и временно улучшить свое самочувствие;
- юмор — стремление найти что-то смешное, комическое в стрессовой ситуации.

В настоящее время в психологической литературе взаимодействие личности и стресса все чаще описывается в рамках нового **интегративно личностно-ситуационного подхода** [Moos, Hall, 1998; Крюкова, 2006; и др.]. Данный подход предполагает, что значимость ситуации для индивида, ее когнитивная оценка и **особенности личности** будут оказывать влияние на выбор способов преодоления стресса. Преодолевающее поведение в этом случае рассматривается как средство, позволяющее человеку как можно лучше адаптироваться к требованиям ситуации. Представители этого направления считают, что в процессе копинг-поведения личность может использовать самые разные стратегии на различных этапах преодоления, меняя и совмещая их, оценивая эффективность и постоянно учитывая влияние ситуации.

Суммируя результаты многих исследований, можно перечислить основные факторы, обуславливающие особенности преодолевающего поведения личности в стрессогенной ситуации.

Среда — социальная поддержка (возможность удовлетворения социальных потребностей в близости, защите, информации, практической помощи, разрядке, успокоении и т. д.), условия жизни и работы, социальная сеть, качество межличностных отношений, особенности социально-экономической и политической обстановки в обществе и ближайшей социальной среде.

Индивидуальные особенности — врожденные особенности (генетическая предрасположенность), пол, характер протекания беременности у матери, тип высшей нервной деятельности (особенности темперамента).

Социально-психологические характеристики личности: социальные характеристики личности — возраст, здоровье, образование, социальный статус; личностные особенности (характер, определенные черты личности, самооценка, механизмы психологической защиты); субъективное восприятие стрессовой ситуации.

Реакции личности на стресс — адаптивные/дезадаптивные (копинг): поведенческие, физиологические, когнитивные, эмоциональные.

Стресс — объективные параметры стрессовой ситуации (длительность, продолжительность, изменчивость, контролируемость), которые могут быть оценены со стороны возможных экспертов и определены путем изучения поведения в данной ситуации, характерного для большинства людей из репрезентативной выборки и т. п.).

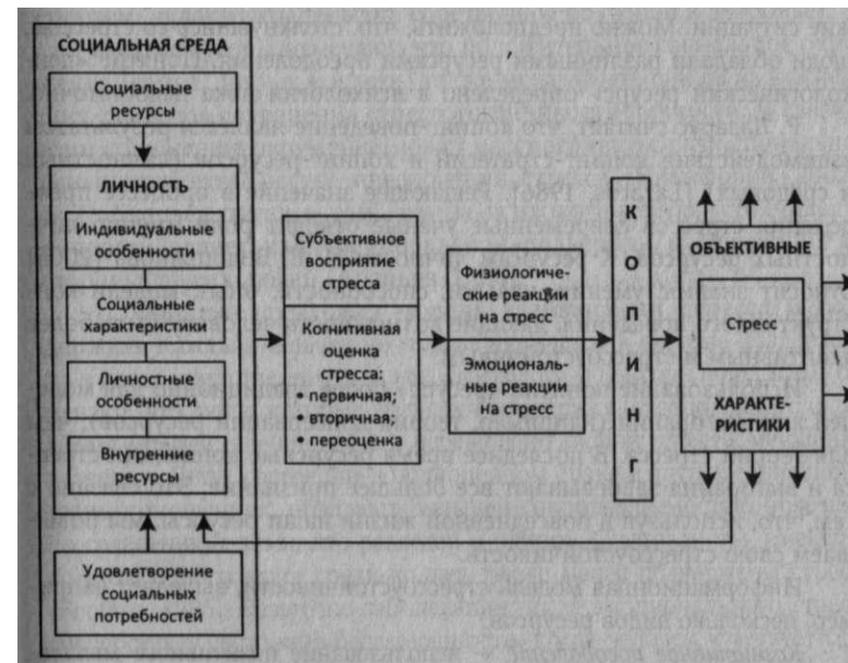


Рис 7. Факторы, влияющие на формирование реакции личности на стресс

Таким образом, сопротивляемость стрессу зависит от личностных характеристик человека, социальной ситуации, в которой он находится, и особенностей взаимодействия между человеком и ситуацией. Следует учитывать также, что все указанные на схеме источники стресса находятся в постоянном взаимодействии и влиянии друг на друга. Все это свидетельствует о необходимости комплексного решения проблемы повышения стрессоустойчивости человека.

РЕСУРСЫ ПРЕОДОЛЕНИЯ СТРЕССА

Человечество всегда боялось стрессов, используя для защиты от них ритуалы, амулеты, приметы, заговоры, молитвы, веру в Светлые силы. Все это говорит о том, что человеку всегда хотелось чувствовать себя более защищенным от воздействия неожиданных стрессоров.

Наблюдая за поведением людей в ситуациях стресса, мы видим, что одни легче реагируют на стресс и быстрее восстанавливаются после него, а другие чувствуют себя подавленными и больными, пережив схожие ситуации. Можно предположить, что, столкнувшись со стрессом, люди обладали различными ресурсами преодоления. Понятие «психологический ресурс» определено в психологии пока недостаточно.

Р. Лазарус считает, что копинг-поведение является результатом взаимодействия копинг-стратегий и копинг-ресурсов (личностных и средовых) [Lazarus, 1986]. Решающее значение в процессе преодоления стрессов современные ученые отводят роли именно личностных ресурсов. К ресурсам личности Н. Е. Водопьянова [2005] относит знания, умения, навыки, способности, опыт, модели конструктивного поведения, дающие возможность человеку быть более адаптивным и стрессоустойчивым.

Использование понятия «ресурс» более традиционно для моделей антивыгорания (например, теория консервации ресурсов), чем для теорий стресса. В последнее время ресурсные концепции стресса и выгорания завоевывают все большее признание. Это связано с тем, что, используя в повседневной жизни наши ресурсы, мы повышаем свою стрессоустойчивость.

Информационная модель стрессоустойчивости, выделяет например, несколько видов ресурсов.

Когнитивное преодоление — использование позитивного мышления для анализа причин стресса и поиска способов его преодоления, поиск и оценка ресурсов, которые могут быть использованы для преодоления стресса. Когнитивные последствия стресса — нарушения концентрации внимания, расстройства запоминания, ошибки мышления.

Эмоциональное преодоление — осознание и принятие своих чувств и эмоций, овладение социально приемлемыми формами проявления чувств, контроль динамики переживания, устранение застреваний на переживании ситуации и др. Типичными эмоциональными стрессовыми реакциями являются переживания страха, печали, тревоги, беспомощности или гнева.

Поведенческое (деятельностное) преодоление — коррекция стратегий, планов и задач деятельности, изменение поведения или деятельности. Поведенческие стрессовые реакции — агрессия, бегство, дезорганизация.

Социально-психологическое преодоление — коррекция жизненных ценностей, изменение ролевого поведения, межличностных отношений [Куликов, 1995, 2000].

Мы можем использовать ресурсы в момент стресса или «консервировать» их, то есть укреплять свои ресурсы задолго до того, как окажемся в стрессовой ситуации (помогать друзьям, заниматься спортом, вкладывать деньги в собственное обучение и здоровье).

Многие авторы отмечают, что полржительное социальное окружение (семья, друзья, коллеги) также может быть одним из важнейших факторов сохранения стрессоустойчивости личности. В связи с этим социальное окружение может рассматриваться как социально-психологический ресурс преодоления стресса [Никифоров, 2002]. Б. Г. Ананьев писал о том, что на психологическую устойчивость личности влияет наличие моральной поддержки и сочувствия со стороны других людей [Ананьев, 1980]. •

С. Файимеи предложил **модель взаимосвязи стресса и поддержки**. Каждый человек не только нуждается в системе поддержки, но и несет ответственность за нее. Психологи [Глейтман и др., 2001] отмечают, что люди, которые получают поддержку от социального окружения (друзей, членов семьи), переживают любой стресс с меньшими потерями. Лица, состоящие в полноценном браке и других социальных взаимоотношениях, обладают большей сопротивляемостью болезням по сравнению с теми, кто разведен и одинок. Специалисты, имеющие хотя бы одного друга среди коллег, также менее подвержены стрессу [Fontana, 1995]. Развитию заболевания после эмоционального стресса способствует состояние беспомощности, когда человек чувствует себя одиноким, никому не нужным, считают Г. Енджел и А. Шмале [цит. по: Исаев, 2006]. Именно поэтому социальная поддержка может рассматриваться как механизм, снижающий отрицательные последствия стресса. Актуальные житейские обстоятельства, социальная среда влияют на подверженность человека стрессу: конфликт между постоянно изменяющимися требованиями социального окружения и возможностями индивида удовлетворять их может спровоцировать заболевание.

Социальная поддержка может идти от государственных структур (институциональная), по месту работы — от администрации или

профсоюзов (корпоративная поддержка), через межличностные отношения и неформальные группы (друзья, семья, знакомые).

Можно выделить три вида социальной поддержки:

- 1) материальная (например, деньги или машина напрокат);
- 2) эмоциональная (например, любовь или забота);
- 3) информационная (нужная информация или своевременный совет).

Социальная поддержка помогает предотвратить развитие дистресса (члены семьи и друзья могут вовремя заметить, что наши ресурсы истощаются, и предупредить: «Не делай этого!», «На этой работе у тебя одни стрессы - подумай, может лучше ее поменять?») и смягчить переживание негативных последствий стресса. Многочисленные исследования выявили, что люди, имеющие социальную поддержку, меньше подвержены депрессии, лучше учатся, у них ниже уровень холестерина в крови. Исследования показали также, что женщины более склонны искать поддержку у других женщин. Однако не менее важно обучать и мужчин искать и принимать поддержку.

В психологической литературе существует достаточно много классификаций ресурсов [Фромм, 1999; Куликов, 1995; Хобфолл, 1993; Водопьянова, 2005]. Например, Н. Е. Водопьянова и Е. С. Старенкова [2005] включают в понятие ресурсы личности умения и навыки, знания и опыт, модели конструктивного поведения, актуализированные способности, которые дают возможность человеку быть более адаптивным и стрессоустойчивым, успешным и удовлетворенным качеством своей жизни. Большинство авторов выделяют внутренние (личностные) и внешние ресурсы.

Таблица 2

Ресурсы стрессоустойчивости личности

Внутренние ресурсы	Внешние ресурсы
Личностные Активная мотивация преодоления стресса. Интернальный локус контроля. Уверенность в себе. Позитивное и рациональное мышление. Эмоционально-волевые качества. Эмоциональный интеллект. Знания. Жизненный опыт, опыт преодоления подобных ситуаций.	Социальная поддержка Институты социальной поддержки. Государство. Организация/компания. Семья, друзья. (Виды социальной поддержки: материальная, эмоциональная, информационная.) Материальные ресурсы Достаточный уровень материального дохода.

Окончание таблицы

Внутренние ресурсы	Внешние ресурсы
Способности. Способность обратиться за помощью и принять помощь. Умение формировать сеть поддержки. Навыки психической саморегуляции. Информационная активность. Надежда. копа Мужество. Психологическая компетентность. Психологические защиты. Тайм-менеджмент. Поведенческие Копинг-стратегии. Поиск социальной поддержки. Ассертивное поведение. Физические ресурсы Состояние здоровья, забота о сохранении и укреплении здоровья. Стиль жизни Наличие/отсутствие вредных привычек. Наличие времени для отдыха. Питание. Сон	Условия для проживания и отдыха для восстановления сил. Безопасность жизни. Оптимальные условия труда. Стабильность оплаты труда

Данная классификация может использоваться тренером и как методологическая основа для разработки программы антистрессового тренинга. Любой из приведенных в таблице ресурсов может стать предметом для обсуждения в группе тренинга.

Каждый человек в различные периоды своей жизни имеет доступ к самым разнообразным ресурсам. Однако мы не всегда осознаем наличие ресурсов, а иногда не можем получить к ним доступ в силу каких-либо психологических барьеров (влияние негативного прошлого опыта, неадекватных родительских установок, иррационального мышления и т. д.). Именно поэтому многие процедуры и упражнения тренинга стрессоустойчивости направлены на осознание и преодоление данных барьеров, мешающих человеку соединиться со своими ресурсами. В то же время каждое из полученных на тренинге знаний, умений и навыков, в свою очередь, может стать необходимым ресурсом для преодоления стресса в самых разных напряженных ситуациях. Ресурсы помогают нам адаптироваться

к стрессу, поэтому, чем больше ресурсов (внутренних и внешних) имеет личность, тем легче и спокойнее она справляется со стрессовой ситуацией.

ПОЗИТИВНОЕ МЫШЛЕНИЕ

Цена величия — это ответственность за каждую свою мысль.

У. Черчилль

Несомненно, что позитивное мышление влияет на выбор копинг-стратегий, а склонность мыслить позитивно является важным ресурсом стрессоустойчивости. Один из самых известных специалистов в области изучения оптимизма и пессимизма доктор М. Зелигман [1997] отмечает:

- то, как мы думаем, особенно о здоровье, может изменить наше здоровье;
- оптимисты гораздо реже подхватывают инфекционные болезни, чем пессимисты;
- у оптимистов обычно более здоровые привычки, чем у пессимистов;
- наша иммунная система лучше функционирует, если мы настроены оптимистично;
- есть свидетельства, что оптимисты живут дольше пессимистов.

Впервые интерес к влиянию мышления на здоровье проявили представители **рациональной психотерапии** в начале XX века. Швейцарский невропатолог Эмиль Дюбуа считал, что неврозы развиваются на основе ошибочных умозаключений и должны лечиться посредством логических доказательств и коррекции неправильного мышления пациентов. Подобное мышление, как правило, характеризуется непоследовательностью, противоречивостью и бездоказательностью.

Создатель рационально-эмотивной терапии Альберт Эллис на основе многолетних исследований составил подробный список иррациональных убеждений [цит. по: Доморацкий, 2008]. Иррациональные установки — это мысли, представляющие собой неадекватное отражение действительности и в силу этого мешающие успешно адаптироваться личности. Позднее он обнаружил, что основных иррациональных убеждений четыре. Каждая установка имеет свои особы

слова-маркеры: «должен/не должен», «любой ценой», «ужасно», «кошмар», «необходимо», «кровь из носу» и т. д.

1. Установка долженствования обращена к себе, другим людям, окружающему миру: «Я должен добиваться успеха и получать одобрение значимых других», «Вы должны хорошо ко мне относиться» и т. д.

2. Установки катастрофизации, которые преувеличивают негативные последствия стрессовых ситуаций: «Это событие погубит мою карьеру», «Этот кризис невозможно пережить!» и т. д.

3. Установка обязательной реализации своих желаний: «Условия, в которых я живу — окружающая среда, общественные отношения, политическая обстановка, — должны быть устроены так, чтобы я с легкостью, не прилагая больших усилий, получал все, что мне необходимо».

4. Оценочная установка проявляется в праве судить других людей по их поступкам («Женщины с яркой косметикой не могут быть хорошими работниками, они думают только о своей внешности») и видеть мир в черно-белых красках.

Осознание и изменение таких иррациональных суждений способствует лучшей адаптации человека и повышает его стрессоустойчивость.

ПОЗИТИВНОЕ МЫШЛЕНИЕ И СТРЕСС

Если представители западной культуры обратили внимание на важность формирования позитивного мышления только в XX веке, то в восточной духовной практике издавна отмечается роль мышления в гармоничном развитии личности. Робин Шарма в своих книгах рассказал о восточных традициях работы с мыслями [2008]. Мудрецы Сиваны, обнаружив в своем сознании негативную мысль, карали себя тем, что отправлялись в долгое путешествие к сильному водопаду и стояли под ледяными струями столько, сколько могли вынести. Как только человек ловил себя на негативной мысли, он снимал со своего ожерелья одну четку и опускал ее в чашу. В среднем за день в уме среднего человека мелькает около 60 000 мыслей. Беспокойная мысль подобна эмбриону. Она начинается с малого, но постепенно растет и развивается. Вскоре она начинает жить своей жизнью.

Представители психонейроиммунологии считают, что отрицательные мысли приводят к отрицательным эмоциям, подавленности,

депрессии и могут провоцировать развитие иммуносупрессии (со- стоянию подавленного иммунитета).

Наше мышление во многом зависит от стиля объяснения удач и неудач. М. Зелигман выделяет три критерия, используя которые мы анализируем события нашей жизни: постоянство, широта и персона- лизация [1997]. Депрессивным стиль объяснения неудачи является, если неудача приписывается **устойчивым** причинам («Так будет все- гда»), **глобальным** («Раз эта девушка сегодня меня отвергла, то как мужчина я не состоялся, я и отчет на работе всегда сдаю позже всех, и работник я никудашный») и **внутренним**, то есть не учитываю- щим особенности ситуации и других людей, включенных в нее («Это я сам во всем виноват»). Многочисленные исследования американ- ского ученого показали, что люди, склонные к депрессии, реагируют на плохие события, сосредоточиваясь на себе и обвиняя себя.

Для повышения стрессоустойчивости важно иметь эффектив- ную стратегию оценивания собственных успехов и неудач.

Таблица 3

Стратегии оценки причин удачных и неудачных событий у оптимистов и пессимистов

Оптимисты	Пессимисты
Объяснение причин неудачи	Объяснение причин неудачи
Причины — временные, конкретные (не влияющие на другие сферы жизни), свя- заны во многом с внешними обстоятель- ствами	Причины — постоянные, глобальные (про- являются негативно и в других сферах жизни), связаны только с личностью са- мого пессимиста
Объяснение причин удачи Причины — постоянные, универсальные, связаны с особенностями личности опти- миста	Объяснение удачи Причины — временные («Иногда мне ве- зет»), конкретные (не затрагивают другие сферы жизни), связаны в основном с ве- зением или благоприятной ситуацией

М. Зелигман полагает, что обесценивание религии и семьи, а также рост индивидуалистической установки «Ты можешь сделать это», характерной для западной культуры, порождают безнадеж- ность и самообвинение в ситуациях неудач и потерь. В восточной культуре, где люди имеют более тесные взаимоотношения и склон- ны к сотрудничеству, тяжелая форма депрессии не столь распростра- нена и менее связана с обвинением себя в неудаче.

Светлые мысли порождают веселое настроение. На уровне моз- га этот процесс поддерживается выработкой особых химических веществ — эндорфинов. Эндорфины вырабатываются автоматиче- ски, если мы чему-то радуемся, находимся в радостном ожидании, переживаем приятное волнение. И хотя эти вещества не могут про- дублироваться непрерывно, мы можем повлиять на этот процесс, по- смотрев на ситуацию с улыбкой.

ЦЕЛЬ КАК РЕСУРС СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ

Цель — это мысленная модель желаемого результата деятель- ности, идеальный образ будущего. Цель может стать мощной моти- вирующей и вдохновляющей силой. На выбор цели оказывают влия- ние социальные нормы и ценности, мода, стереотипы, конкретная ситуация и многое другое, но ответственность за выбор цели всегда лежит на самом человеке [Калинин, 2006].

Я. Макдермотт и Я. Ширкор [2001, с. 47] считают, что, несмотря на естественность и необходимость четкой постановки цели (в част- ности, цели карьеры), люди на удивление редко уделяют этому до- статочно внимания. А между тем «впечатление величия, уверенности и сложности, ведущие успешного человека по жизни, берут начало из чувства цели и ощущения своей самооценности». Человек должен ясно представлять будущий результат своих усилий, чтобы выбрать адекватный способ и средства его достижения. Однако поставленная цель станет двигателем жизни, если она сформулирована позитивно. Кроме того, человек должен точно определить для себя, что является индикатором ее достижения: награда, материальное поощрение, при- звание родителей, обожание детей, внутреннее чувство победы и/или какое-либо ощущение (например, запах кожи директорского кресла, обладателем которого вы мечтаете стать), которое поможет точно узнать, что вы добились успеха. Также необходимо определить время, контекст получения желаемого, цели должны отвечать современным требованиям, что дает возможность в изменившихся обстоятельствах корректировать и свою цель. Цель не должна противоречить основ- ным ценностям человека. Кроме того, если цель организации и цели отдельных ее сотрудников противоречат друг другу, может пострадать эффективность работы самой организации, возникнуть проблемы с дисциплиной, с мотивацией, конфликты в коллективе, наступить эмо- циональное выгорание членов коллектива.

По мнению С. И. Калинина [2006], эффективному целеполаганию могут препятствовать слишком большое количество целей («целевая жадность»), отсутствие приоритетов, нереалистичность целей, расплывчатые временные рамки, трудность измерения результатов, противоречивость целей, отрыв их от мотивации.

Чем конкретнее сформулирована цель, тем реальнее результат.

Конкретно сформулированная цель может быть разбита на задачи, обладающие следующими признаками:

- конкретность пространственно-временных характеристик (время, место, качество выполнения);
- измеримость;
- привлекательность.

В 1954 году Питер Друкер разработал теорию «Управление по целям» (или управления при помощи постановки цели), в соответствии с которой главная ориентация организации — это ориентация не на способ, а на цель (регулярно адаптируемую) компании, из которой вытекают цели персонала. Данная концепция диктует необходимость четкой постановки цели организации (с привлечением к процессу формулировки сотрудников всех уровней: менеджеров высшего, среднего и низшего звеньев), определение срока ее достижения, обратную связь для сотрудников об их продуктивности.

Иерархия целей предприятия создается таким образом [Кирхлер, Родлер, 2008]: на всех уровнях организации определяются цели, затем делятся на подцели, координирующие общую цель и связанные друг с другом. Управление по целям способствует формированию командного духа компании, создает условия для саморазвития, самоконтроля и принятия ответственности работников за достижение цели, повышает продуктивность организации.

Однако данный подход является актуальным не только для повышения эффективности работы предприятия, но и для усиления степени стрессоустойчивости сотрудников, так как, по мнению К. Маслач [2001], незнание общей цели организации, расхождение целей сотрудников и компании ведет к эмоциональному выгоранию работников (и как следствие — к потерям компании).

Опыт проведения тренингов стрессоустойчивости показал, что сотрудники (работники одной организации) далеко не всегда могут назвать цель предприятия, имеют о ней весьма расплывчатые понятия, что в конечном итоге не дает им возможности скорректировать собственные цели, с тем чтобы работа в компании не была для них разрушительным фактором.

Поэтому, если руководство хочет мотивировать сотрудников на работу, прежде всего необходимо узнать, каких целей они хотят достичь для себя, а затем только осуществлять управление по целям. Это поможет организации добиться успехов с наименьшими потерями, а сотрудникам — избежать эмоционального выгорания и наиболее полно реализовать собственные возможности.

Наличие значимой для человека цели является важнейшим личностным ресурсом, то есть возможностью, которая помогает человеку в трудную минуту, дает внутреннюю поддержку.

Как показывает психотерапевтическая практика, люди не всегда могут пользоваться этим важным ресурсом, поскольку для постановки цели необходимо преодолеть некоторые психологические барьеры. А это требует определенных усилий, работы над собой и анализа своей настоящей жизненной ситуации. Какие же барьеры встают перед нами?

- Мы беспокоимся о том, что подумают другие. Это естественно, ведь достижение цели может изменить привычные межличностные отношения, к которым мы привыкли.
- Мы испытываем страх провала.
- Мы можем тратить долгое время на поиск идеального решения, собирая информацию и прислушиваясь к советам других людей.
- Мы стремимся, чтобы наша цель понравилась всем, особенно значимым для нас сотрудникам или близким людям.
- Мы предоставляем другим людям возможность принять за нас решение, касающееся нашей жизни.
- Мы понимаем, что для достижения цели придется чем-то жертвовать.

Одним из первых, кто обратил внимание на важность целей в жизни любого человека, был Виктор Франкл [Франкл, 1990]. Именно он создал новое направление в психотерапии, назвав его «логотерапия», то есть лечение смыслом. Франкл обнаружил, что наличие целей у человека уже само по себе действует оздоравливающе на его психическое и соматическое здоровье. Идея создания логотерапии пришла к В. Франклу во время пребывания в стенах концентрационного лагеря. Будучи мужественным человеком, этот ученый даже в таких экстремальных условиях продолжал оставаться исследователем. Его интересовало, какие личностные, внутренние факторы помогают заключенным выживать и не терять надежду на лучшее. Он обратил внимание, что наибольшее количество смертей приходится

на канун праздников. Это было связано с тем, что люди часто связывали сроки своего освобождения с какими-то событиями из будущего. Они говорили: «Ну, к Рождеству нас обязательно должны освободить». И месяцами ждали наступления Рождества. Если же Рождество не приносило столь желанных перемен, то заключенные теряли надежду, заболели и умирали. Те, кто выживал, как правило, ставили перед собой иные цели. Франкл описывает историю одного ученого, у которого война прервала столь важные для науки эксперименты. Этот мужчина все время повторял: «Я должен выжить, чтобы продолжить мои эксперименты». Другой заключенный, потерявший во время бомбежки маленькую дочь, говорил, что он не может умереть, потому что должен найти ее после освобождения, так как все родные девочки погибли. Идея создания логотерапии оформилась у Франкла во время пребывания в концлагере, и именно эта идея во многом помогла ему выжить. Франкл пишет, что, когда ему было особенно трудно, он представлял себя в зале Венского психоаналитического общества, в котором он много раз бывал раньше. Он ясно видел себя в смокинге, окруженным коллегами, которым он с трибуны читает доклад о новом направлении в психотерапии — логотерапии — возможности лечить смыслом.

Чем сегодня нам могут помочь наблюдения Франкла? Ясно, что цель становится мощным фактором защиты, если эта цель:

- **лично значима** для человека;
- ее выполнение зависит в большей степени от **наших собственных усилий**, чем от усилий других людей;
- цель является **долговременной, перспективной**. То есть невозможность выполнить эту цель в настоящем не уменьшает ее значимости для будущего;
- представив себя достигшим цели, человек **действительно чувствует себя счастливым** в этот момент. Это условие особенно важно, так как часто люди подсознательно не хотят достигнуть чего-либо из-за зависти коллег и знакомых или представляя те жертвы, на которые придется идти, чтобы достичь цель.

Важна и **экологическая проверка** цели. Это требование предполагает, что человеку, сформулировавшему для себя какую-либо цель, следует подумать, не причинит ли он вреда своему окружению, если достигнет поставленной цели.

Важным ресурсом стрессоустойчивости является умение переформулировать проблему в цель. Например: «Я терпеть не могу своего

начальника» — это проблема, «Я хочу быть спокойной и контролировать себя в те моменты, когда он несправедливо „наезжает" на меня» — это цель, которая указывает, что я должен изменить в своем поведении для решения данной проблемы.

В. А. Ананьев указывает на существование двух жизненных стратегий, которыми пользуются люди, — «западной» и «восточной» [2007]. Западная модель характеризуется четким просчетом шагов, ведущих к цели, она свойственна рациональным людям. При построении этой модели мы используем левое полушарие. Восточная модель предполагает, что если человек внутренне готов к какому-либо событию, то оно обязательно произойдет («Когда ученик созрел, то учитель обязательно появится»). Обе стратегии важны для гармонизации нашей жизни. Видимо, в идеале мы должны использовать обе стратегии. То есть, имея четкий план и двигаясь по его ступеням, мы должны быть внимательны к тому, какие коррективы вносит в наш план Жизнь.

ВЕРА КАК ВНУТРЕННИЙ РЕСУРС ЛИЧНОСТИ. ДУХОВНОЕ ЗДОРОВЬЕ ЛИЧНОСТИ

'Храните зеленое дерево в своем сердце, и возможно, пение птиц придет.

Китайская пословица

Экономический кризис, разгул преступности, экологические катастрофы, рост заболеваемости населения — все это является следствием прагматической линии существования человека как личности (Л. Н. Осипова). Новое мировоззрение, интерес к духовности — один из путей решения многих актуальных проблем человечества. По мнению Е. И. Рерих, создание новой цивилизации возможно лишь на сформированном энергетическом поле национальной духовной культуры.

Интерес психологов и психотерапевтов к вере как внутреннему ресурсу возрос в связи с исследованием проблем духовного здоровья. Ученые обнаружили, что религиозность и духовность снижают негативное влияние психологического стресса. Исследования Медицинского центра Университета Дюка (Duke University Medical Center) выявили взаимосвязь духовности и здоровья, доказав, что такие добродетели, как прощение, благодарность, доброта и любовь,

проявляемые человеком в жизни, могут улучшить его здоровье. Именно благодаря духовности у человека формируется мощный механизм защиты от стресса, укрепляется иммунная система, появляется оптимистический взгляд на жизнь.

Однако эта проблема оказалась труднее, чем могли себе предположить ученые. До сих пор нет общепринятого определения духовного здоровья. Некоторые авторы связывают духовность с приверженностью определенной религии, другие предполагают, что духовное здоровье заключается в умении осознать и реализовать свою жизненную миссию, нести любовь и радость, помогать другим людям реализовывать себя. То есть можно быть духовным человеком, но не принадлежать ни к одной из религий. Развивая свою духовность, человек старается найти ответы на вопросы: «В чем смысл моей жизни? Какие отношения с людьми у меня складываются? Во что я верю? Как связаны в моей жизни прошлое, настоящее и будущее?» На эти вопросы нет простых ответов. Немецкий поэт Р. М. Рильке советовал нам быть терпеливыми по отношению ко всем нерешенным вопросам нашего сердца. Он сказал, что мы должны научиться любить сами вопросы, ожидая ответы и работая ради них [цит. по: Пауэлл, 1993]. В восточных духовных практиках эти вопросы могут быть темой для медитации.

Многие исследования доказали, что религиозность и духовность влияют на здоровье людей [Гринберг, 2002]. Некоторые люди (например, Луиза Хей) повели всему миру, как развитие собственной духовности помогло им излечиться от тяжелых недугов. Однако экспериментально оказалось крайне трудно доказать влияние духовности на здоровье. Д. Гринберг справедливо замечает, что в ситуации, когда молитва укрепила здоровье больного, нам сложно выяснить, за счет каких факторов это произошло. Улучшение могло произойти, так как человек пытался изменить ситуацию или как-то контролировал ее, призвав на помощь высшие силы («Человек с Богом всегда в большинстве»). Возможно также, что срабатывает плацебо-эффект, действенность которого доказана в многочисленных психологических и медицинских экспериментах («По вере вашей будет вам»). Может быть также, что вся сила заключается именно в словах молитвы, их последовательности или звучании. А принадлежность к общине или церкви может явиться мощной социальной, эмоциональной и финансовой поддержкой для человека, попавшего в беду («Просите и обрящите»). Неспособность простить человека,

который обидел, или Бога за уготовленные нам страдания вызывает гнев, запуская стрессовую реакцию, а также коррелирует с депрессией и тревожностью.

Мы уже сказали о том, что вера — это внутренний ресурс стрессоустойчивости. Вера (религиозная и рациональная) как социокультурный феномен является неотъемлемым атрибутом индивидуального и общественного сознания, без которого ни действовать, ни полноценно познавать человек не может. Потребностью человека в заботе, опеке, помощи, защите обусловлена религиозная вера (вера в сверхъестественное), которая компенсирует его бессилие перед реальностью. Опыт, знания, полученные человеком в процессе его развития и взросления, становятся основой для веры рациональной, веры в себя.

Религиозная вера и индивидуальная система верований личности имеют одинаково большое значение для сохранения себя в критических жизненных ситуациях. Макс Планк по этому поводу говорил: «Ничто не мешает нам идентифицировать мировой порядок естественных наук и Бога религии». Религиозная вера означает отношение души человека к неизвестному и непознаваемому. Поскольку Создатель (Бог, Аллах, Мировой дух) непознаваем по своей сути, то постижение Его возможно только при помощи веры. Б. Рассел [цит. по: Грановская, 2002] считал, что вера — это обязательный посредник между внешним миром, образом и идеей, он фиксировал внимание на интервале перехода от возможности к достоверности. То есть вера — это преобразователь умственной энергии в душевную и обратно. Опосредованное действие разума на чувства (через веру) приводит к парадоксу: можно не знать, но верить, а можно знать, но не верить. «Когда у человека нет способности верить, его знания не становятся убеждением», он без внешнего принуждения, стимулирования не способен достичь своей цели, соответствовать своим ожиданиям.

Основоположник позитивной психотерапии Н. Пезешкиан [1993, 1996] рассматривает веру как одну из самых главных способностей человека. Мать воспитывает ребенка, не зная все его возможные способности, но верит в то, что они обязательно проявятся. Слепоглухонемая Элен Келлер благодаря вере и терпению своей воспитательницы превратилась во всесторонне развитую личность. Вера как жизненная позиция и ожидание чего-то по отношению к неизвестному явлению относится не только к неизвестному в нас самих, но и к непознаваемому в окружающей среде и непознаваемому во Вселенной, что определяется также понятием Бога. Любая

научная гипотеза тоже в определенном смысле представляет собой веру в существование определенных закономерностей.

Решение вопроса о вере экзистенциально для каждого человека. Известный детский психотерапевт профессор А. И. Захаров как-то сказал, что отсутствие веры - это признак невроза. Это может проявиться в том, что люди не хотят задуматься о содержании понятий «религия», «вера». Н. Пезешкиан, основатель позитивной психотерапии, в связи с этим отмечает, что такая позиция может привести к многим душевным нарушениям: религиозному фанатизму, суеверию, страхам, боязни наказания за грехи, покорности судьбе, ханжеству, иллюзиям и т. д.

На первый взгляд кажется, что вопросы, связанные с верой и религией, далеки от реальной жизни. Однако психологическая практика убеждает в обратном. Опыт психотерапевтов показывает, что люди часто ищут причину заболеваний, ориентируясь на свой духовный, религиозный опыт. В. А. Ананьев, А. И. Вовк [2006] выявили семь мифов, которые используют современные пациенты, объясняя свое заболевание:

1. Биоэнергетический: все мои болезни от того, что кто-то «вампиризирует», «высасывает» мою жизненную энергию.
2. Магический: все мои болезни от того, что кто-то «навел порчу», «сглазил».
3. Христианский: все мои болезни — за мои грехи.
4. Кармический: все мои болезни за мои грехи в прошлых жизнях или «несу карму своей бабушки».
5. Астрологический: все мои болезни из-за того, что «так неудачно расположились надо мной звезды».
6. Психоаналитический: все мои болезни из-за неудачных отношений между мной и моими родителями.
7. Социоцентрический: все мои болезни от того, что я выполнил свою миссию на этой Земле.

С точки зрения психология здоровья важно уметь понимать различия между верой, религией и церковью. Церковь - это религиозное учреждение, имеющее жесткую внутриорганизационную структуру. Религия - явление культуры, тесно связанное с историческим развитием народа. Религия как внешний ресурс помогает личности только в том случае, если отвечает его потребностям и способствует личностному развитию. Если религия приводит к дисгармонии личности, тормозит ее развитие, то в этом случае ее нельзя

рассматривать как ресурс. Именно в этом случае Фрейд сравнивал религию с учреждением страхования.

Если религия дает человеку ценности (заповеди), которым он должен подчиняться, то психотерапия пытается помочь человеку осознать собственные ценности, и если эти ценности не способствуют личностному развитию, то помочь изменить их так, чтобы они помогли личности стать более здоровой и духовной. Психиатр Д. Т. Фишер пишет: «Если бы вы взяли сумму всех значительных статей, когда-либо написанных самыми квалифицированными психологами и психиатрами по вопросам гигиены души, если бы вы собрали их вместе, привели в порядок и освободили от излишних слов... у вас получилось бы неуклюжее и неполное резюме Нагорной проповеди» [цит по: Пауэлл, 1993]. Таким образом, для повышения уровня стрессоустойчивости человеку важно создать гармоничную систему понятий «Бог», «религия», «церковь», «духовность» и определить каждое из этих понятий для себя таким образом, чтобы они помогли ему жить и развиваться. Иллюстрацией такой внутренней гармонии может явиться высказывание великого изобретателя (свыше 1200 патентов) и организатора первой американской промышленной исследовательской лаборатории Томаса Эдисона: «...огромное уважение и огромное восхищение перед всеми инженерами, особенно перед величайшим из них — Богом».

ЭМОЦИИ И СТРЕСС

Казалось бы, в наш стремительный и «жесткий» век не осталось места для сентиментальности, для обсуждения чувств и эмоций, которые в течение долгого времени считалось недопустимым «встраивать в рабочие отношения».

С момента перестройки изменились ценности и установки современного человека. Общество и его законы стали более жесткими. Каждый сам за себя - «закон джунглей» - эта идея сегодня широко транслируется во всех С М И.

По мнению И. Н. Андреевой [2003], в современном обществе насаждается культ рационального отношения к жизни. Однако это не является естественным для человека, поскольку эмоции необходимы для выживания и благополучия человека.

Роль эмоций в жизни человека велика, и нельзя ее недооценивать. В зависимости от социокультурных условий, от роли, которую мы выполняем (отец, сын, начальник, подчиненный и др.), люди

ожидают от нас определенного поведения, определенных эмоциональных реакций (или их отсутствия) на те или иные события. И мы стремимся соответствовать этим ожиданиям, демонстрировать эмоциональные состояния, отвечающие принятой на себя роли. Подавление своих эмоций — путь к депрессии, одна из возможных причин нарушения психологического здоровья личности, появления соматических проблем. Многие ученые считают, что некоторые виды патопсихологии и нарушения адаптации могут быть вызваны «заболеваниями эмоциональной сферы» [Изард, 1999].

В 1985 году клинический физиолог Рувен Бар-Он впервые ввел понятие **EQ** — emotional quotient, коэффициент эмоциональности, по аналогии с **IQ** — коэффициентом интеллекта. В 1990 году Питер Саловей и Джек Майер [Salovey, Mayer, 1990] опубликовали статью «Эмоциональный интеллект» и ввели данный термин.

По мнению Саловей и Майера, эмоциональный интеллект — это способность понимать и распознавать собственные эмоции и эмоции других людей, с тем чтобы управлять ими в различных жизненных ситуациях и во взаимоотношениях с другими людьми [Монина, Лютова, 2008].

Эмоциональный интеллект предполагает, что человек — хозяин своих эмоций, осознает их и владеет ими, не подавляет нежелательные эмоции, а сам решает и «разрешает» себе проявление той или иной эмоции в определенной ситуации. Эмоциональный интеллект начинается с понимания своих эмоций, и только осознав свои эмоции, мы можем научиться пониманию эмоций других людей и причин, вызвавших их. Для работников сферы «человек—человек» эмоциональный интеллект особенно важен, потому что позволяет владеть собственными эмоциями и эффективно взаимодействовать с подчиненными/клиентами, испытывающими сильные негативные эмоции.

РАБОТА С СИЛЬНЫМИ ЭМОЦИЯМИ

Работа с сильными эмоциями включает:

- работу по управлению собственными эмоциями;
- защиту от эмоционального заражения как негативными, так и позитивными эмоциями;
- оказание помощи другому человеку в сильном эмоциональном возбуждении.

Каждое из названных направлений, в свою очередь, имеет свою структуру. Так, управление собственными эмоциями подразумевает профилактическую работу (смена установки, обучение навыкам саморегуляции), действия человека в «острой» ситуации (применение техник снижения напряжения) и действия после провоцирующего контакта (техники снижения напряжения, анализ ситуации, составление нового сценария). Взаимодействие с человеком в состоянии сильного эмоционального возбуждения может выглядеть как предоставление возможности выпустить пар, дистанцирование и использование экспресс-методов снижения эмоционального напряжения.

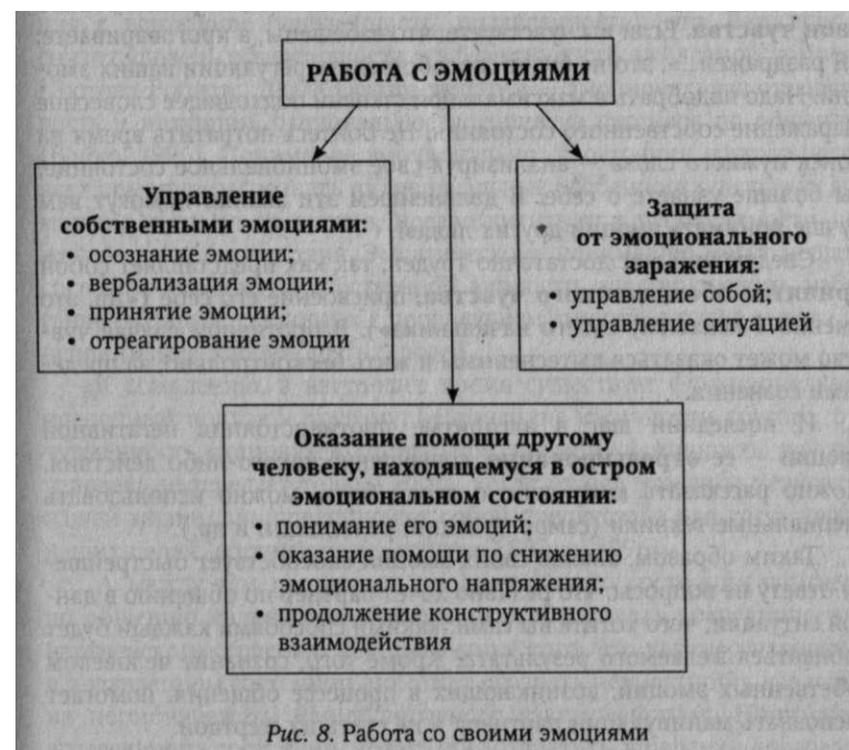


Рис. 8. Работа со своими эмоциями

Вопрос о том, как научиться управлять своими эмоциями, всегда интересовал людей. Однако в настоящее время он особенно актуален, так как требования к организационному поведению человека возросли многократно. Коротко рассмотрим направления самопомощи, предлагаемые современными учеными.

Специалисты рекомендуют прежде всего **осознать возникшую эмоцию**, услышать и понять, что вы чувствуете в данный момент. Но для этого необходимо признать существование этих эмоций, какими бы негативными или неподходящими они ни были.

Психотерапевтическая практика показывает, что труднее всего признавать эмоции, противоречащие принятым в обществе нормам. («Я ненавижу своего отца (а должна любить)», «Меня выводят из себя ошибки молодых сотрудников (я должен им помогать, а сам завидую их энергичности и молодости и где-то боюсь конкуренции со стороны одного из них)» и т. д.).

Затем следует как можно точнее **обозначить, вербализовать свои чувства**. Если вы чувствуете, что взбешены, а проговариваете: «Я раздражен...», это не будет способствовать регуляции ваших эмоций. Надо подобрать в максимальной степени подходящее словесное выражение собственного состояния. Не бойтесь потратить время на поиск нужного слова - анализируя свое эмоциональное состояние, вы больше узнаете о себе. В дальнейшем эти знания помогут вам лучше понимать эмоции других людей.

Следующий шаг достаточно труден, так как представляет собой **принятие обозначенного чувства**, присвоение его себе («Да, это именно я ненавижу своего начальника»). В противном случае чувство может оказаться вытесненным и жить бесконтрольно, за пределами сознания.

И последний шаг в алгоритме противостояния негативной эмоции — ее **отреагирование**, совершение какого-либо действия. Можно рассказать кому-либо о своей боли, можно использовать специальные техники (саморегуляции, релаксации и др.).

Таким образом, анализ своих эмоций способствует быстрейшему ответу на вопросы: что реально хочет партнер по общению в данной ситуации; чего хотите вы сами; какими способами каждый будет добиваться желаемого результата? Кроме того, сознание человеком собственных эмоций, возникающих в процессе общения, помогает распознать манипуляции партнера и не стать их жертвой.

РАБОТА С ЧУЖИМИ ЭМОЦИЯМИ

Оказание помощи другому человеку, находящемуся в эмоциональном возбуждении, включает в себя несколько направлений: понимание эмоции человека (и причины, ее вызвавшей), непосредственно

помощь по снижению эмоционального напряжения и установление или продолжение прерванного взаимодействия.

По мнению К. Роджерса, понимать эмоции других людей гораздо труднее, чем выражать свои. Это как «жить в доме другого как дома»: деликатно, без оценивания и осуждения. Эмпатия — это умение быть ответственным, активным, сильным и в то же время — тонким и чутким. «Эмпатическое понимание - это способность понимать мысли, чувства, поведение и смысл сказанного другим человеком (чувствовать как он, вместе с ним)» [Sutton, Stewart, 2002]. Понятие «эмпатия» не является синонимом понятия «сочувствие». Сочувствие может быть сопряжено с переживанием негативных эмоций под влиянием общения с партнером (удрученность, подавленность), что, безусловно, снизит уровень объективности и эффективность ожидаемой помощи [Лютова-Робертс, 2007]. Основа эмпатии — эмоциональная отзывчивость и интуиция, рациональное восприятие партнера по общению [Бойко, 1996]. Понимание эмоционального состояния другого человека помогает распознать индивидуальные особенности человека, его мотивы и смысл поступков, предвосхитить при необходимости нежелательные последствия. Эмпатическому пониманию могут мешать сосредоточенность на собственной личности, чувство тревоги, избегание ситуаций, связанных с проявлением эмоций, а также выгода от непонимания эмоций других людей.

К сожалению, в настоящее время существует функционально-оценочный подход к другому: безразличие к личности другого, отчужденность становятся социальной нормой, и личность другого человека интересует только тогда, когда от нее что-либо зависит в нашей жизни, она представляет собой препятствие для достижения наших целей, доставляет неудобство [Бойко, 1996].

А между тем понимание эмоционального состояния партнера по общению является необходимым условием для сотрудничества, партнерского общения. Так, осознание того, что партнер находится в подавленном состоянии, поможет осознать неуместность давления на него, избежать манипулятивного взаимодействия. Понимание агрессивного состояния может предотвратить конфликт благодаря использованию в этой ситуации специальных техник.

Оказание помощи другому человеку, находящемуся в остром эмоциональном состоянии, после осознания его эмоционального состояния, может включать конкретные техники снижения эмоционального напряжения.

ПОМОЩЬ ЧЕЛОВЕКУ В ЭКСТРЕМАЛЬНОЙ СИТУАЦИИ, ВЫЗВАННОЙ СИЛЬНЫМИ ЭМОЦИЯМИ

1. Предоставление возможности выпустить пар.
2. Предоставление возможности снятия острого стресса: громко покричать, потопать ногами.
3. Расслабление (не успокаивание себя).
4. Переключение режима работы мозга. Десенсибилизация глаз. Например, можно три минуты тщательно изучать какой-либо предмет в поле зрения (стол, камень, дерево и др.). Будто в скором времени придется сдавать экзамен, вспоминая все детали этого предмета.
5. Отстранение от ситуации: увидеть ситуацию сверху, снизу, сбоку, издали, вблизи (но обязательно увидеть себя в этой ситуации).
6. Дегерсонифицирование своей карты: будто ситуацию увидел терминатор, Владимир Путин, Алла Пугачева, Николай Валуйев и другие сильные успешные личности.
7. Анализ проблемы: главная проблема - следствие проблемы - имеющиеся уже решения.

ПОМОЩЬ ЧЕЛОВЕКУ ПОСЛЕ ВЫХОДА ИЗ ЭКСТРЕМАЛЬНОЙ СИТУАЦИИ

1. Определение цели, преследуемой самим человеком в данной ситуации (сохранение отношений, достижение желаемого любым путем).
2. Составление нескольких вариантов плана действий, расширение поведенческого репертуара.
3. Отработка навыка конструктивного взаимодействия (одного или нескольких вариантов, выбранных самим человеком).
4. Перефразирование ситуации.
5. Принятие ситуации (перестать обвинять себя).
6. Рефлексия: чему можно научиться.

САМОЗАЩИТА ОТ НЕГАТИВНЫХ ЭМОЦИЙ ДРУГИХ

Жизнь современного человека сопряжена с необходимостью общаться с огромным числом людей. Представители многих профессий (особенно системы «человек-человек») подвержены эмоциональному выгоранию вследствие эмоционального заражения в процессе общения

с разными людьми. Возникает вопрос о необходимости развивать умение защищать себя от нежелательных эмоциональных воздействий со стороны наших собеседников.

Защитные механизмы (отрицание, подавление, вытеснение, отчуждение, рационализация, проекция) помогают человеку справиться с чувством тревоги, стыда, вины и другими негативными переживаниями, которые могут стать причиной эмоционального выгорания, болезней и депрессии. Как правило, человек, получивший негативную информацию, попавший в конфликтную ситуацию, стремится исключить, исказить, подменить факты и т. д. [Шарухин, 2005]. А между тем главная задача в этой ситуации - не перегружать себя негативными эмоциями, не подавлять их, а найти приемлемые способы оградить себя от нежелательного психологического влияния окружающих людей.

Психологию самозащиты можно условно разделить на два блока: управление собой и управление ситуацией. Управление ситуацией возможно в том случае, когда человек обладает определенной властью. Так, руководитель может воспользоваться директивным методом управления и закрыть собрание, прекратить дискуссию и т. д. Родители, в силу своего положения, могут запретить определенные действия детей, заставить ребенка подчиниться их указаниям и др.

В случае же невозможности повлиять на ситуацию человек может только изменить отношение к ней, что поможет ему справиться с собственным эмоциональным состоянием. Это, в свою очередь, опосредованно окажет влияние и на разрешение всей ситуации.

Специалисты выделяют три направления самозащиты от негативных эмоций других людей: профилактическая работа, «скорая помощь», методы снижения постстрессового напряжения.

Профилактическая работа может включать в себя такие подготовительные действия, как выявление собственного стиля реагирования на стрессовую ситуацию, расширение поведенческого репертуара, отработка навыков конструктивного взаимодействия с людьми в возможных «острых» ситуациях, работа по изменению установки, обучение техникам снятия напряжения и др. Профилактическая работа может также заключаться в изменении установки на определенный тип собеседника («клиент - враг» или «клиент - это человек, который приносит фирме деньги»), ситуации (вызов «на ковер» — обычная рабочая ситуация или мера наказания), в освоении любых техник саморегуляции. От этого в большой мере будет зависеть, как нам удастся отреагировать на возможные слова и действия

собеседника. Подобная работа может проводиться как самим человеком самостоятельно, так и в процессе участия в тренинге.

«Скорая помощь» заключается в защите от нежелательного психологического воздействия партнеров по общению и может представлять собой использование конкретных техник снижения напряжения (навык использования которых уже существует благодаря профилактической работе).

Третья часть работы человека по самозащите включает в себя те действия, которые он осуществляет уже после произошедшего контакта. Анализ ситуации, составление нового сценария для использования его в возможно повторяющейся ситуации позволят человеку найти новые способы самозащиты. В некоторых случаях третья ступень будет включать дополнительную психотерапевтическую работу по нормализации состояния человека.

ТЕМПЕРАМЕНТ И СТРЕСС

Специалисты утверждают, что не существует усредненного перечня ситуаций, которые могут вызывать стрессовое состояние у всех людей. Реакция на одну и ту же ситуацию у разных людей может быть разной, в зависимости от их индивидуальных особенностей. И одной из характеристик, влияющих на характер поведения человека в стрессовой ситуации, является тип его темперамента.

Слово «темперамент» произошло от латинского temperamentum (надлежащее соотношение частей, соразмерность), это характеристика индивида со стороны его динамических особенностей: интенсивности, скорости, темпа, ритма психических процессов и состояний [Психология, 1990, с. 394].

Первая попытка дать научное объяснение темпераменту была сделана И. П. Павловым, который выделил три свойства нервной системы и соотнес их с типами темперамента Гиппократов. По И. П. Павлову, сангвиник обладает сильным, уравновешенным, подвижным типом нервной системы, флегматик — сильным, уравновешенным, инертным, холерик — сильным, неуравновешенным, меланхолик — слабым.

Новую веху в изучении типологии темпераментов внесли московские ученые Б. М. Теплов, В. Д. Небылицын и их сотрудники в 1950-е годы. Они исследовали врожденные свойства нервной системы. В. С. Мерлин обобщил результаты их экспериментов и составил подробные портреты всех четырех типов темперамента.

По типологии К. Г. Юнга, люди делятся не только на два типа - экстраверты и интроверты, но еще каждый из этих типов можно подразделить на четыре типа: экстравертированный мыслительный тип, экстравертированный чувствующий тип, экстравертированный осязающий тип, экстравертированный интуитивный тип. Та же процедура применима в отношении параметра интроверсии. Каждое из измерений типов влияет на стили общения и поведения. Первое измерение экстраверсия/интроверсия — относится к стилям взаимодействия в процессе коммуникаций. Второе - ощущение/интуиция - обычно определяет способ получения информации, на котором в основном фокусируется собеседник, когда выступает, слушает или делает записи. Третье — мышление/чувство — оказывает прямое воздействие на принятие решения человеком об участии или отказе [Платонов, 2004].

Немецкий психолог Г. Айзенк определяет темперамент по двум основным критериям: экстраверсия—интроверсия и эмоциональная стабильность и следующим образом характеризует сангвиника, холерика, флегматика и меланхолика.

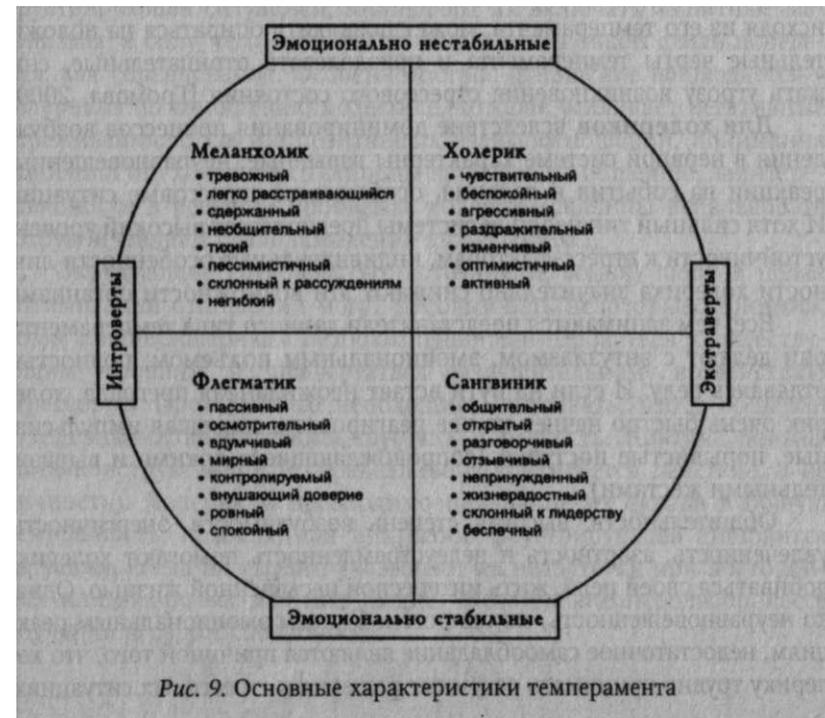


Рис. 9. Основные характеристики темперамента

Сочетание интроверсии — экстраверсии с эмоциональными характеристиками определяет темперамент личности.

Внешнее поведение индивидов проявляется в соответствии с их темпераментом: у холериков — в бурных реакциях, открытости, в резких сменах настроения, неустойчивости и общей подвижности, выраженной рациональности; у флегматиков — в медлительности, устойчивости, замкнутости, слабом внешнем выражении эмоциональных состояний, логичности суждений; у меланхоликов — в неустойчивости, легкой ранимости, необщительности, склонности глубоко и эмоционально переживать даже незначительные события; у сангвиников — в подвижности, склонности к смене впечатлений, отзывчивости, общительности. Перечисленные наиболее ярко выраженные типы темпераментов оказывают существенное влияние на поведение личности в стрессовых ситуациях.

Скажем, флегматика достаточно сложно вывести из себя и вовлечь в конфликтное взаимодействие, тогда как холерик может «завестись» моментально, хотя все это и достаточно условно.

Знание возможной реакции индивида на происходящие события, исходя из его темперамента, может позволить опираться на положительные черты темперамента и преодолевать отрицательные, снижать угрозу возникновения стрессового состояния [Громова, 2000].

Для холериков вследствие доминирования процессов возбуждения в нервной системе характерны взрывные, неуравновешенные реакции на события и явления, особенно на стрессовые ситуации. И хотя сильный тип нервной системы предполагает высокий уровень устойчивости к стресс-факторам, индивидуальные особенности личности холерика значительно снижают эти возможности организма.

Все, чем занимаются представители данного типа темперамента, они делают с энтузиазмом, эмоциональным подъемом, полностью отдаваясь делу. И если на пути встает неожиданная преграда, холерик очень быстро начнет на нее реагировать, совершая импульсивные, порывистые поступки (сопровождающиеся яркими и выразительными жестами).

Общительность, высокая степень возбудимости, энергичность, увлеченность, азартность и целеустремленность помогают холерику добиваться своей цели, жить интересной насыщенной жизнью. Однако неуравновешенность, склонность к бурным эмоциональным реакциям, недостаточное самообладание являются причиной того, что холерику трудно принимать разумные решения в стрессовых ситуациях.

Зачастую холерик сам себя загоняет в стресс, переоценивая себя и свои возможности, с головой уходя в реализацию огромного количества проектов. Эмоциональные переживания холериков сильные, бурные, но чаще всего носят кратковременный характер. И хотя для холериков характерна быстрая истощаемость, для полноценного восстановления сил им требуется меньше времени, чем представителям других типов темперамента. Для полноценного отдыха им достаточно 6-7 часов сна (флегматику необходимо 8-9 часов).

Экзамен как один из стрессоров для большинства людей (по шкале стрессов Холмса [1967]) помогает холерику быстро мобилизоваться и полностью раскрыть свои возможности при ответе, проявив осведомленность, заинтересованность предметом. Но это происходит только в том случае, если предмет оказался интересным и необычным для холерика. Подготовка к экзамену проходит аврально, в последние дни и часы, что является следствием не всегда осознанной страсти к стрессовым, опасным ситуациям, к риску. В момент опасности холерик, как правило, кидается на врага. Наши исследования 40 семейных пар [Кузьминых, Моница, 2007] показали, что конфликты, выступая для холериков стрессогенной, фрустрирующей ситуацией, заставляют их включать защитные механизмы, в силу чего чаще всего используется такой стиль поведения, как соревнование. Особенно острое отношение наблюдается у холериков по отношению к критике, которая усиливает негативные переживания. В случае позитивных взаимоотношений, понимания особенностей холерика со стороны партнера по общению, заинтересованности в решении проблемы, холерики склонны использовать сотрудничающий стиль поведения в конфликте.

Окружающие (руководство, сотрудники, семья) люди в целях оптимизации отношений могут использовать некоторые стратегии, помогающие холерикам безболезненно адаптироваться к существующим условиям, не подвергаться разрушительному воздействию стрессоров. Прежде всего необходимо учитывать, что в общении с холериками недопустимы грубость и резкость. Критика должна быть конструктивной и справедливой (критикуется действие, а не личность). Холерикам необходимо признание их вклада в общую деятельность, похвала, для них особо фрустрирующей становится ситуация, когда их стыдят, указывают на недостатки при посторонних или значимых для них людях. Желателен контроль процесса обучения и работоспособности.

Целеустремленность, страстность, энергичность холериков можно и нужно использовать, направляя их в верное русло — на участие в решении жизненно важных для компании (или для семьи) проектов. Его надо загружать полезной работой. Надо только учитывать, что холерик с полной силой примет участие в работе лишь в случае, если задание будет действительно интересно для него. Поэтому желательно, предлагая холерику сотрудничество, предоставить ему выбор вида, формы деятельности, желательной для него. В период острого эмоционального возбуждения стоит либо взять тайм-аут, либо переключить холерика на другой вид деятельности. После вспышки гнева лучше избегать упреков, а продолжать взаимодействие в ровном нейтральном тоне. Холерики быстро заражаются эмоциями окружающих, как отрицательными, так и положительными. Поэтому в целях повышения продуктивности их деятельности желательно общаться с ними в ровном, нейтральном тоне.

Сангвиники более уравновешенны и эмоционально устойчивы, чем холерики, для них характерна сбалансированность процессов возбуждения и торможения. Они тоже быстро возбудимы, но эмоции менее глубокие и сильные, чем у холериков. Чувства легко возникают и быстро сменяют друг друга. Для них также характерна штурмовщина при подготовке к экзамену и некоторая переоценка своих сил и возможностей (иногда — вплоть до зазнайства). Но отношение к опасным ситуациям — расчетливое, без особого риска, характерного для холериков. Они способны не впасть в панику в стрессовых ситуациях, не теряют самообладания в критические моменты. Сангвиники стремятся к быстрому достижению поставленной цели, стараясь при этом избежать препятствия. После стрессовой ситуации они довольно быстро приходят в себя, поскольку им присуща высокая адаптивность, но в процессе выполнения деятельности необходима похвала и одобрение. Их отличает оптимистично-реалистичное отношение к жизни, всегда хорошее настроение, высокая сопротивляемость трудностям. Они не предаются мрачным мыслям, страхам. Легко завязывают социальные контакты и с удовольствием общаются, но могут быть уязвимы, если у окружающих — крайние типы темперамента. К тому же они часто меняют привязанности, могут оказаться ненадежными партнерами, не всегда выполняют обещания. Склонны к зазнайству. В конфликтах либо прибегают к помощи сотрудничества, либо стараются избежать подобных ситуаций. Монотонная работа может вызвать раздражение, дискомфорт,

снижение настроения. Поэтому на работе необходимо постоянно ставить новые задачи, которые требуют внимания, интеллектуальных усилий. Желательно их не торопить, не ставить очень жестких сроков выполнения задания, разбивать большие цели на отдельные задачи (длительные проекты могут их утомлять). При этом их необходимо контролировать достаточно часто. Критику сангвиники воспринимают менее болезненно, чем холерики. Длительная бездеятельность, отсутствие или резкое сокращение социальных контактов могут вызвать бурную аффективную реакцию, поэтому необходимо постоянно включать сангвиника в активную полезную деятельность.

Флегматики обладают уравновешенной инертной нервной системой, что проявляется в медлительности движений, речи, в добросовестности, основательности, неторопливости, невозмутимости. Флегматики характеризуются низкой чувствительностью и эмоциональностью, бедной мимикой, маловыразительными движениями и интонацией. Они реагируют на различные ситуации, в том числе и на стрессовые, спокойно и медленно. По мнению Р. М. Грановской [2002], холерики в провоцирующей*ситуации реагируют сразу же вслед за раздражителем, демонстрируя вспышку в виде аффекта даже при однократном травмирующем воздействии. У флегматика же необходим процесс накопления раздражения и суммарный результат должен преодолеть значительное торможение, прежде чем начнется разряд. Вспышка может носить отсроченный характер, произойти через определенное время после провокации. В экстремальных условиях эта отсрочка у флегматиков и меланхоликов значительно увеличивается, ответное действие или реплика запаздывает, что может затруднять общение и вызвать непонимание у партнера. Если возникает необходимость убедить в чем-то флегматика, желательно использовать только факты, доводы, так как на эмоциональном уровне воздействовать на них трудно. Флегматики не могут работать в остром дефиците времени, их нельзя торопить, но для них (и для меланхоликов) желательна строгая регламентация деятельности, повышающая их сопротивляемость и продуктивность. В активную деятельность флегматика надо включать постепенно, заинтересовывая, тогда он втянется в выполнение задачи и будет способен работать долго, не уставая, без перерывов, выбивающих его из колеи. Он проявит себя как неутомимый труженик, медленно и упорно идя к поставленной цели, при этом старательно обходя препятствия.

Работать флегматики предпочитают не в команде, а в одиночку. Желательно четко сформулировать свои ожидания от флегматика, рассказать о принятых формах поведения, при помощи похвалы и поощрения направлять их трудовую деятельность в нужное русло. Оценка своих способностей у флегматиков достаточно адекватная, отношение к жизни — реалистичное, философское. На экзамене может долго думать и растеряться при ответе на дополнительные вопросы. Опасность, стрессовые ситуации они встречают хладнокровно, невозмутимо. В конфликтах чаще используют приспособление. К критике относятся невозмутимо. Могут долго терпеть, не реагируя на негативные события, накапливая энергию неудовольствия [Грановская, 2002], но потом, когда она достигнет критической величины, выдают неожиданную вспышку, зачастую неожиданную для партнера. И если их вывести из равновесия, им потребуется много времени на возвращение в прежнее состояние.

Меланхолики обладают слабой нервной системой, что проявляется в чувствительности, ранимости, быстрой утомляемости, робости и осторожности в контактах. Чрезмерной эмоциональной чувствительностью объясняется их постоянная потребность в сопереживании, которая может стать стимулом для установления социальных контактов. Чувства легко возникают, плохо контролируются и отчетливо проявляются внешне. Склонны к тревожности, обидам (по самым незначительным поводам).

Эмоциональные, информационные перегрузки могут вызвать у меланхолика запредельное торможение. Важно не заражать их своими эмоциями, особенно плохим настроением. Меланхолики очень болезненно переживают неудачи, порицания и наказания, в общении с ними неприемлема грубость. Они способны на глубокие и длительные переживания, быстро могут выйти из состояния эмоционального равновесия, а для нормализации состояния им требуется много времени. Меланхолики быстро адаптируются к новым условиям, причем монотонные стресс-факторы не являются для них разрушительными (как для представителей всех других типов темперамента), наносящими ущерб психическому состоянию. Но при высоком эмоциональном напряжении у них снижается уровень умственной деятельности и физической работоспособности. При угрозе опасности для меланхоликов характерно тревожное, растерянное состояние, стремление уйти в безопасное место. К трудным ситуациям малоустойчивы, имеют предрасположенность к нервно-психическим

срывам. Стремление к цели — нестабильное (то сильное, то слабое), с избеганием препятствий, оценка своих способностей чаще заниженная. При малейшей трудности и неудаче меланхолик теряется, пытается отказаться от деятельности. Высокая степень мнительности и внушаемости, настороженность, неустойчивое, часто подавленное настроение диктуют необходимость осторожного, нетравмирующего общения с ними окружающих. Они часто бывают озабочены отношением к себе окружающих, чрезмерно чувствительны к эмоциональному отвержению значимыми людьми. Негативную оценку их деятельности желательно смягчать, давать ее наедине, без посторонних, поскольку меланхолики очень ранимы и чрезвычайно болезненно воспринимают критику, повышенный тон, грубость, иронию. В конфликтных ситуациях предпочитают избегание и приспособление. В благоприятной обстановке (ровное отношение окружающих, доброжелательная атмосфера, небольшое количество контактов, деятельность, требующая точности и чувствительности и др.) достигают значительных успехов. Быстрая утомляемость меланхоликов может быть компенсирована разумной организацией их труда, введением дополнительных перерывов в деятельности. Они более мотивированы на выполнение достаточно простых заданий, легко структурируют свое время. Меланхоликов (как и холериков) остро угнетают ситуации неопределенности.

Глава 5. МЕТОДЫ САМОРЕГУЛЯЦИИ ЭМОЦИОНАЛЬНЫХ СОСТОЯНИЙ

После того как автомобиль, участвующий в гонках, пришел к финишу, механики его внимательно осматривают и ремонтируют, приводят в рабочее состояние. К сожалению, в отношении своего тела и души люди не всегда ведут себя столь же рационально. Выполняя профессиональные и семейные обязанности, находясь в напряжении, мы не всегда имеем возможность и время проанализировать свое стрессовое состояние, возникшее в результате межличностных проблем или конфликтов, восстановить силы. Однако, как бы заняты мы ни были, возможность успокоить собственные нервы, привести себя в порядок всегда можно найти. Для этого необходимо владеть методами саморегуляции, которые можно использовать в любых ситуациях: во время деловых переговоров, в течение короткой паузы для кофе-брейка, перерыва между уроками или лекциями, после трудного разговора с начальником или с родственниками.

Регуляция нервного напряжения и постоянный мониторинг уровня стресса должен осуществляться человеком постоянно и на сознательном уровне. Особенно это важно для представителей стрессогенных профессий, для ситуаций, связанных с высоким нервно-психическим напряжением, а также при склонности личности к тревожному поведению. В настоящее время все больше исследований говорят о том, что забота о здоровье (физическом и психическом) должна быть составной частью образа жизни. При ухудшении своего самочувствия человек может использовать различные методы, направленные на оптимизацию собственного внутреннего состояния.

Ю. В. Щербатых [2006] приводит следующую классификацию методов нейтрализации стресса в зависимости от природы антистрессового воздействия:

- физические методы (баня, закаливание, водные процедуры и т. д.);
- биохимические методы (фармакотерапия, алкоголь, фитотерапия, ароматерапия, использование БАД, наркотических веществ, витаминных комплексов и т. д.);

- физиологические (массаж, акупунктура, мышечная релаксация, дыхательные техники, физические упражнения, спорт, танцы и т. д.);
- психологические методы (аутотренинг, медитация, визуализация, развитие навыков целеполагания, совершенствование поведенческих навыков, групповая и индивидуальная психотерапия и т. д.).

В данной главе мы остановимся на психологических методах саморегуляции. Многие специалисты по проблемам стресса и выгорания считают навыки саморегуляции важным внутренним ресурсом личности в борьбе со стрессами. Методы психической саморегуляции направлены на изменение представленного в сознании человека психического образа жизненной ситуации с целью мобилизации процессов психосоматического взаимодействия, оптимизации психоэмоционального состояния и восстановления полноценного функционирования.

Применение методик психической саморегуляции позволяет редуцировать тревогу, страх, раздражительность, конфликтность; активизировать память и мышление; нормализовать сон и вегетативные дисфункции; увеличить эффективность профессиональной деятельности; обучить приемам самостоятельного формирования позитивных психоэмоциональных состояний.

Заинтересованный в поддержании здоровья человек должен иметь в запасе некоторое число методов и техник. Причем этот набор будет индивидуальным для каждого человека, поскольку нет на свете универсального способа снижения напряжения. Чтобы понять, подходит или не подходит нам лично тот или иной метод, следует практиковать его 1-2 недели и проанализировать силу его влияния на здоровье. Только в этом случае мы можем выбрать эффективные именно для нас способы.

Существует множество подходов к классификации методов саморегуляции.

В классификации Н. Е. Водопьяновой и Е. С. Старченковой [2005] выделяются психотехники, направленные на:

- изменение содержания сознания — переключение внимания на другие виды деятельности, предметы окружающей обстановки и др.;
- управление физическим «Я» — регуляция дыхания, темпа движений, речи, снятие напряжения в теле;
- репродукцию ресурсных состояний или позитивных образов;
- отражение своего социального «Я» — умение ставить цели, управлять временем, учиться комфортно чувствовать себя в любых социальных ситуациях;

- работу с иррациональными убеждениями;
- позитивное внушение или самовнушение.

В тренинговой практике необходим набор экспресс-методик, удобных и доступных как специалистам-психологам, так и персоналу (менеджерам, педагогам и др.). Сегодня, на наш взгляд, актуальны методы саморегуляции, которые отвечают следующим требованиям:

- просты в усвоении;
- понятны специалистам, не имеющим психологического и медицинского образования, понятен механизм их действия на психику и тело;
- могут быть использованы в течение рабочего дня, на рабочем месте;
- не имеют противопоказаний;
- не требуют для выполнения много времени (экспресс-методы);
- могут быть использованы для работы с личными проблемами;
- не требуют специального оборудования и помещения.

Практика показывает, что в наибольшей мере отвечают этим требованиям следующие методы: дыхательные и релаксационные техники, визуализация, самовнушение и методы нейролингвистического программирования. В настоящее время разработано и описано множество методов саморегуляции, что, с одной стороны, позволяет каждому человеку найти собственный вариант, а с другой — может затруднить выбор.

Выбор тренером методов саморегуляции для тренинговой группы будет зависеть от запроса группы, личных предпочтений и умений тренера, условий проведения тренинга (есть ли возможность лежать на ковриках, есть ли место для двигательных упражнений, достаточно ли тепло в помещении).

В настоящее время отмечается особый интерес к методам, которые можно использовать на рабочем месте, и особенно востребованы техники регуляции эмоций.

В рабочей ситуации удобно применять метод активного переключения внимания, в результате которого мозг получает небольшую передышку.

Тереза Лемонд [1998] рекомендует использовать следующие активные дистракторы (переключатели внимания):

- «кофейный» перерыв;
- игрушки, снимающие напряжение во время стресса;
- расслабление тела путем чередования напряжения и релаксации.

Некоторые простые упражнения также могут оказаться полезными:

- сожмите плотно пальцы ног и разожмите, представляя, как стресс уходит из каждого пальца по мере того, как вы расслабляетесь;
- дайте отдых мозгу, вспоминая что-то смешное или не имеющее отношения к работе;
- попробуйте взглянуть на проблему широко: вы не являетесь центром Вселенной, свет не сошелся клином на вашей проблеме.

В конце рабочего дня важно:

- подводить итоги сделанного за рабочий день, и даже если вы стремились сделать больше, похвалить себя не только за полученные результаты, но и за сделанные усилия по достижению целей (это надо сделать обязательно, несмотря на то что шеф или коллеги, может быть, ждали от вас большего);
- уходя с работы, «забывать» о ней: выйти из рабочей роли менеджера, администратора, бухгалтера и вспомнить о своих других ролях. Можно даже сказать себе: «Я не Елизавета Петровна — бухгалтер, сейчас я, Лиза, любительница спортивных танцев». Понятно, что чем выше уровень руководства, тем труднее это сделать, так как первый же мобильный звонок любого сотрудника вновь напоминает о профессиональной роли. Однако даже небольшие и очень короткие перерывы «выхода из рабочей роли» позитивны для мозга. Здесь важным является контроль над сознанием для того, чтобы быстро поймать себя на мысли о «любимой» работе. Для более быстрого переключения внимания наша «Елизавета Петровна» может слушать в машине кассету с музыкой, под которую она обычно занимается фитнесом, и даже делать возможные микродвижения телом. Это может помочь выйти из профессиональной роли.

Для проведения тренинга и для подбора индивидуальной программы самопомощи можно использовать условную классификацию (представленную в табл. 4), которая включает три группы методов (в зависимости от того, в какой момент антистрессового копинга — до, во время или после воздействия стрессора — человек планирует применить методы саморегуляции):

- 1) методы, направленные на регуляцию предстартового волнения. Они используются в ситуациях, когда напряженное для человека событие ожидается;
- 2) методы, которые можно использовать непосредственно в момент переживания стрессовой ситуации;

3) методы, которые можно использовать в постстрессовой период. Эти упражнения, как правило, требуют больше времени для проведения. Сюда также можно отнести большинство общеукрепляющих упражнений, связанных с техниками АТ, релаксации, медитации.

Важнейшим навыком для руководителей и персонала является умение отследить первые признаки стрессовой реакции в своем организме. Намного легче регулировать собственное эмоциональное состояние, пока реакция «бей или беги» еще не запущена.

Таблица 4

Классификация методов саморегуляции в зависимости от временных параметров взаимодействия со стресс-фактором

Возможные методы саморегуляции до воздействия стрессора	Возможные методы саморегуляции во время действия стрессора	Постстрессовая саморегуляция
<p>Дыхательные методики. Релаксационные техники. Техники снижения предстартового волнения. Медитация. Использование формул самовнушения. Составление формулы успеха. Визуализация. Техники НЛП («Круг совершенства»).</p> <p>Выявление иррациональных установок («Вряд ли я справлюсь с этой ситуацией!») и замена их на позитивные. Медикаментозные средства (в качестве стресс-протектора может быть использован в разовой дозе феназепем или фенибут; прием поливитаминных комплексов с микроэлементами (компливит, олиговит, юникап), БАДов). Массаж БАТ, особенно в области лица, кистей рук, подошвы стоп</p>	<p>Контроль дыхания. Нижнее дыхание. Диссоциация (взгляд на себя и ситуацию как бы со стороны). Симорон-техники. Техника самоприказов. Три магических вопроса по Дж. Рейнуотер. Повторение формулы успеха.</p> <p>Контроль поведения и внешнего проявления эмоций (поза, мимика, интонация, осанка и т. д.), контроль голоса и интонации</p>	<p>Дыхательные методики. Использование рекомендаций ВОЗ по снятию острого стресса. Методы визуализации. Составление формул психологической самозащиты. Медитация. Техники НЛП.</p> <p>Анализ причин возникновения стрессовой ситуации, неудачи в состоянии диссоциации. Выявление иррациональных установок («Это я во всем виноват!») и замена их на позитивные. Прием седативных препаратов растительного происхождения, БАДов для улучшения функционирования сердечно-сосудистой и нервной систем</p>

ДЫХАНИЕ И РЕЛАКСАЦИЯ

Чем длиннее выдох, тем длиннее жизнь.

Тибетские врачи

Роль дыхания в управлении стрессом. В настоящее время дыхательные упражнения широко используются в различных антистрессовых программах. В приведенной выше таблице видно, что дыхательные методы могут быть использованы на протяжении всей антистрессовой реакции. Для освоения навыков саморегуляции работа с дыханием является базовым навыком, основой саморегуляции, так как:

- дыхание — естественный процесс регулирования нашего психофизиологического состояния, поскольку вдох активизирует работу больших полушарий мозга, а выдох — вызывает торможение в их работе;
- дыхание — это единственная вегетативная функция, которая подчиняется контролю сознания. Мы не можем сознательно управлять работой внутренних органов, однако, управляя дыханием, мы оказываем воздействие на деятельность других органов и систем;
- саморегуляция дыхания может быть проделана нами в любых ситуациях (в момент переговоров, при общении с разгневанным клиентом, когда нас окружает много людей), так как не требует каких-то особых условий для выполнения (тишины, уединения и т. п.);
- дыхание является очень чувствительным индикатором уровня стресса и напряженности организма в целом. Именно поэтому контроль дыхания позволит нам быстро обнаружить начало стрессовой реакции;
- дыхательные техники можно использовать как самостоятельные методы саморегуляции, но для повышения эффективности их воздействия на них можно наслаивать любые другие методы.

Неслучайно известный американский психотерапевт Дженетт Рейнуотер в момент столкновения со стрессовой ситуацией рекомендует задавать себе следующие вопросы:

- Как я дышу?
- Что я сейчас делаю?
- Что я чувствую?
- Как я хотел(а) бы вести себя в этой ситуации?

Сознательный контроль дыхания является одним из древнейших методов борьбы с напряжением. Древняя наука о здоровье и гармонии Аюрведа считает дыхание краеугольным камнем нашего здоровья, ведь за день мы вдыхаем от 10 до 12 тысяч литров воздуха. Многие болезни связаны с нарушением дыхательного цикла. Более трех тысяч лет назад целители Аюрведы назначали дыхательные упражнения как лекарство при многих заболеваниях. Умение управлять своим дыханием развивалось в древнем Китае в практиках цигун, тай-чи, техниках боевых искусств, а также в древней Индии в практике хатха-йоги.

Йоги называют дыхание самой важной из всех функций тела, так как все остальные функции находятся в зависимости от него. В йоге существует специальный набор техник пранаямы, направленный на контроль и сдерживание дыхания. «Прана» в переводе с санскрита означает «жизнь, дыхание, жизненная энергия». Йоги считают, что прана — это космические флюиды, которые в сочетании с солнечной энергией дают жизнь [Зубков, 1990]. Именно поэтому в йоге разработана специальная дыхательная гимнастика — пранаяма, направленная на улучшение вентиляции легких и уменьшение частоты дыхания. Главная цель практики пранаямы заключается в том, чтобы сделать дыхание медленным и редким. Люди, имеющие длительную практику йоги, дышат 1-3 раза в минуту. Однако все мастера предупреждают, что специально стремиться к такому режиму дыхания не надо, ведь в практике йоги главное — наблюдение за своими внутренними процессами, а не цель и не соревнование с самим собой.

У человека существует три основных типа дыхания: ключичное, грудное и диафрагмальное. Ключичное дыхание является самым коротким и поверхностным из всех трех. При таком дыхании происходит легкое поднятие ключиц вверх и небольшое расширение грудной клетки на вдохе. Грудное дыхание является более глубоким, так как при нем большее количество альвеол наполняется воздухом и сильнее расширяются доли легких. Грудное дыхание — это наиболее распространенный тип дыхания. Диафрагмальное (нижнее) дыхание является самым глубоким из всех видов дыхания. При этом типе дыхания наша легочная система получает максимальное количество кислорода. Только этот тип дыхания наполняет воздухом нижние отделы легких. Этот факт очень важен для нашего здоровья. Когда человек стоит вертикально, то в сосудах нижней трети легких содержится значительный объем крови, поэтому нижнее дыхание за один дыхательный цикл обогащает кислородом большую часть крови по сравнению

с другими типами дыхания. При нервно-психическом напряжении наше дыхание становится более поверхностным, вследствие чего организм обеспечивается лишь минимальным количеством кислорода, что может негативно сказаться на нашем соматическом и эмоциональном состоянии и привести к некоторым вегетативным нарушениям.

ПОЗВОНОЧНИК И ДЫХАНИЕ

Прямая спина позволяет человеку более глубоко дышать и чувствовать себя спокойнее. Согласно взглядам восточной медицины, позвоночник — это энергетический канал, связывающий нас с космической энергией. Действительно, когда мы следим за осанкой и не сутулимся, мы начинаем чувствовать себя более уверенно и спокойно. Образ уверенного в себе человека ассоциируется у нас, как правило, с прямой осанкой и гордо поднятой головой. При проведении дыхательных и медитативных упражнений очень важно держать спину прямой.

Дыхание и психологические проблемы человека. Многие родители замечали, что после громкого плача дети быстро успокаиваются. Почему? Это связано с тем, что плзч заставляет ребенка дышать глубже, а это дает ему энергию, необходимую для расслабления.

Основатель биоэнергетики Александр Лоуэн [2007] считал, что, если бы люди дышали естественным образом, как дети и животные, уровень нашей энергетики был бы высок и мы бы редко страдали от хронической усталости или депрессии. Женщины плачут чаще и легче, что освобождает их дыхание, улучшая работу сердца. На основании многолетней психотерапевтической практики Лоуэн выделил такие основные проблемы человека в дыхании, как: низкое осознание процесса дыхания, задерживание дыхания и поверхностное дыхание, то есть дыхание, в котором не участвует живот и таз. Сдерживая брюшное дыхание, мы теряем доступ к осознанию чувств, связанных с переживанием глубокой печали, отчаяния и сексуальности.

МЕТОДЫ РЕАКСАЦИИ

Когда человек спокоен, сложное становится простым.

Китайская пословица

«Реакция релаксации». В обычной жизни мы напрягаем мышцы, чтобы подготовить организм к действию. Однако состояние стресса часто вызывает сильное напряжение определенных групп мышц,

хотя никакого действия после этого напряжения не происходит. В результате в мышце образуется мышечный зажим. В практике йоги, например, считается, что если какая-то часть тела напряжена, в нее не поступает энергия. Техники релаксации направлены на осознание мышечных зажимов и развитие навыков расслабления мышц.

Термин «реакция релаксации» был предложен известным американским кардиологом доктором Гербертом Бенсоном для определения состояния, противоположного реакции «бей-беги», характерной для стресса. Бенсон предлагал своим пациентам медленно вдыхать через нос (используя брюшное дыхание) и так же медленно выдыхать через рот. Именно такое размеренное, глубокое и замедленное дыхание вызывает в действие «реакцию релаксации». Перечислим важнейшие характеристики глубокой релаксации:

- замедление и углубление дыхания;
- замедление сердцебиения;
- увеличение притока крови к конечностям;
- расслабление мышц;
- замедление и нормализация обменных процессов;
- нормализация деятельности гормональной системы.

Г. Бенсон заметил, что если больным удастся добиться релаксации хотя бы по одному из указанных выше показателей, то это повлечет за собой целую цепочку позитивных изменений в теле. Из всех показателей легче всего оказывать влияние на дыхание, так как оно легко поддается контролю со стороны сознания. Вот почему на антистрессовом тренинге целесообразно начинать знакомство с техниками саморегуляции именно с работы над дыханием.

Реакция релаксации вызывает не только снижение мышечного напряжения и уровня холестерина в крови, но и изменяет артериальное давление, частоту сердечных сокращений, снижение темпа обмена веществ и некоторые другие физиологические показатели. Поэтому люди, принимающие медицинские препараты, должны учитывать, как данные лекарства будут сочетаться с эффектами релаксации.

Врач Лила Хендерсон [2003], чтобы понять, надо ли человеку начинать учиться релаксации, предлагает ответить на следующие вопросы:

1. Бывает ли у вас головная боль или боль в спине?
2. Вы скрипите иногда зубами?
3. Вам приходилось замечать, как во время разговора по телефону вы вдруг резко стискиваете зубы?

4. Вы легко впадаете в панику?
5. Вас выбивает из колеи даже легкая обида?
6. Ваше дыхание бывает учащенным и поверхностным?
7. Вы часто вздыхаете или зеваете?

Если вы ответили положительно хотя бы на один из этих вопросов, то вам следует освоить и применять какие-либо техники релаксации для избавления от вышеперечисленных симптомов.

По мнению специалистов, неважно, какой именно метод вы используете для релаксации, главное, чтобы он был эффективен для вас лично. Не существует единого универсального метода релаксации, подходящего всем людям. Поэтому каждый человек должен методом проб и ошибок подобрать наиболее подходящую для себя технику. Для определения эффективности любой техники важно практиковать ее не меньше недели, только в этом случае мы сможем понять, подходит ли она нам, а также почувствовать какой-либо оздоравливающий эффект.

Прогрессивная мышечная релаксация. В 1922 году американский психолог и физиолог Э. Джейкобсон обнаружил прямую связь между напряжением поперечно-полосатых мышц и психической усталостью. Однако «заставить» мозг отдохнуть современному человеку, постоянно думающему о своих проблемах, достаточно сложно. Джейкобсон предложил более удобный вариант: расслабить мышцы, и тогда мозг станет тоже отдыхать. Американский врач говорил, что беспокойному разуму не место в спокойном теле. Он придумал десятки упражнений для снятия мышечного напряжения. Джейкобсон обнаружил, что различные эмоции вызывают напряжение скелетной мускулатуры в строго определенных для каждой эмоции участках тела. Например, было обнаружено, что депрессивные состояния вызывают напряжение дыхательной мускулатуры, страх и тревожность повышают напряжение мышц голосового аппарата и затылочные мышцы. Джейкобсон заметил также, что ощущение слабости и утомления у больных невротами связано с постоянно повышенным тонусом определенных групп мышц. Для обучения технике прогрессивной мышечной релаксации пациенту предлагают резко и сильно напрягать мышцы тела, а затем расслаблять их, обращая особое внимание на переживание чувства расслабленности тела. Полный курс обучения релаксации по методу Джейкобсона проводится под руководством инструктора и занимает несколько месяцев. В настоящее время существует много упрощенных вариантов метода прогрессивной релаксации [см.:

Гринберг, 2002; Брум, Джеллико, 1995; и др.]. В Приложении 10 мы приводим краткий вариант прогрессивной релаксации.

Маска релаксанта. Джейкобсон считал, что наиболее важно, чтобы пациенты научились расслаблять лицо. В практике йоги одним из важных механизмов поддержания хорошего самочувствия также является постоянный контроль сознания за уровнем напряжения мышц лица. Если какая-либо мышца напряжена, ее следует сразу расслабить. Поддерживая оптимальный мышечный тонус, мы тем самым оберегаем мозг от перенапряжения.

Для использования на тренинге можно предложить маску релаксанта в модификации доктора М. И. Буянова [1986], которая, на наш взгляд, наиболее проста для освоения.

Эффективным методом снижения уровня психического напряжения личности является и применение техники релаксации в сочетании с элементами психотерапии. Наиболее яркий пример такого подхода — методика «систематической десенсибилизации» Дж. Вольпе.

Музыка и релаксация. Дыхательные, релаксационные и медитативные упражнения вызывают больший эффект расслабления и сосредоточения на своих внутренних ощущениях, если используется специальное музыкальное сопровождение. Известно, что прослушивание музыки легко вызывает какие-либо ассоциации и образы у слушающих ее людей. Музыка может напомнить нам какие-то эмоциональные события из прошлого, а также заставляет переживать те эмоции, которые в нее заложил композитор. Это относится к музыкальным произведениям, хорошо знакомым слушателям, имеющим определенную мелодическую структуру, повторы, припевы.

Музыка для релаксации должна отвечать особым требованиям и помогать слушающим погружаться в мир собственных ощущений. Для этого удобнее всего использовать специальную медитативную музыку. Условно можно выделить три вида музыкальных произведений, которые используются для релаксации:

- электронная музыка, созданная на синтезаторе (музыка Electronic New Age: Китаро, Хоси, Марк и др.);
- музыка, написанная самой природой, которая может состоять из шума прибрежных волн, пения птиц, журчания ручья. Эти природные звуки могут быть также включены в электронную музыку (например, Dan Gibson «Solitudes Pasific Suite» и др.). На наших тренингах мы часто используем медитативную музыку,

написанную санкт-петербургским композитором и мастером йоги Е. Н. Серебряковым;

- специальная музыка, используемая в восточных храмах. Эта музыка, однако, может оказаться сложной для восприятия неискушенного слушателя, не обладающего опытом медитативной практики.

Медитативная музыка не должна звучать громко и заглушать голос ведущего и его инструкции.

ВИЗУАЛИЗАЦИЯ КАК МЕТОД САМОРЕГУЛЯЦИИ И ОЗДОРОВЛЕНИЯ

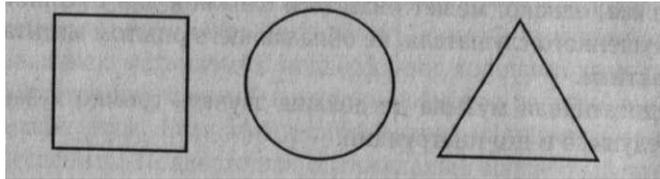
Если я могу себе что-то представить, оно станет реальным.

Ричард Бах

Большую часть жизни мы используем логическое мышление для анализа наших проблем и для улучшения адаптации к жизненным ситуациям. Визуализация активизирует работу правого, образного полушария, что само по себе уравнивает и гармонизирует работу мозга. Известно, что наше тело реагирует на мысленные образы так же, как на реальные события. Если мы будем представлять себе, как разрезаем желтый сочный лимон, мы тут же почувствуем выделение слюны во рту. Сегодня доказано, что визуализация может вызывать изменение скорости в крови, концентрацию сахара в ней, влияет на процесс пищеварения и работу сердца, способна изменить мышечный тонус. Исследования ученых (Ж. Рену, Н. Холл, Х. Безедовски и др.) показали, что визуализация воздействует и на иммунную систему [Алман, Ламбру, 1995]. Таким образом, используя направленное воображение, мы можем программировать работу нашего тела и психики. Эффективность использования визуализации сегодня многократно доказана, а область применения широка — в медицине, спорте, обучении, консультировании, коучинге.

Специалисты в области НЛП считают, что большинство людей относится к разряду визуалов — тех, у кого большая часть информации перерабатывается зрительным анализатором. Однако образное мышление могут развивать и представители других ведущих модальностей. Мы приводим ряд развивающих упражнений, разработанных доктором М. Самюэльсом и Н. Самюэльс [цит. по: Алман, Ламбру, 1995].

1. Внимательно посмотрите на одну из геометрических фигур на рисунке. Закройте глаза и попытайтесь нарисовать ее в уме.



2. Внимательно рассмотрите в течение нескольких мгновений какой-либо трехмерный предмет — яблоко, телефон, чашку. Закройте глаза и представьте этот предмет как можно подробнее и ярче.

3. Представьте школьный класс, где вы учились в детстве.

4. Представьте свою квартиру, мысленно пройдите по комнатам.

5. Представьте кого-нибудь из знакомых.

6. Представьте свое отражение в зеркале.

Эти упражнения просты в выполнении и требуют для выполнения меньше минуты. Для тренировки воображения их следует выполнять ежедневно в течение месяца.

В настоящее время приемы визуализации описаны в психологической литературе достаточно полно. Впервые интерес к данному методу возник благодаря исследованиям врачей-супругов Саймонтов, успешно применивших метод визуализации в работе с онкологическими больными в начале 1970-х годов Карл Саймонтон, врач, радионколог, директор Далласского центра онкологических исследований (США) и его жена Стефани Мэтьюз-Саймонтон, психолог, совместно с другими докторами Центра проводили специальные психологические тренинги со 159 неизлечимыми пациентами, которым оставалось жить менее года. В результате комплекса медико-психологических мероприятий четверть пациентов перешли в категорию практически здоровых, а остальные прожили от двух и более лет. Перед проведением визуализации Саймонтоны предлагали больным расслабиться, используя упражнения на прогрессивную релаксацию, разработанные Э. Джейкобсоном. Использование данного метода в течение 10-15 минут 3 раза в день улучшало состояние пациентов. Саймонтоны предлагали больным создавать образ собственной иммунной системы, во много раз превышающей по силе раковые клетки. Однако, чтобы применение этого метода давало результаты, образы действительно

должны быть яркими, устойчивыми и должны воспроизводиться клиентом в течение указанного времени. Саймонтоны обнаружили, что больные, лечение которых шло медленно и неэффективно, в своих образах представляли раковые клетки как более мощного противника, чем образы, связанные с приемом таблеток и химиотерапией.

Техника визуализации может использоваться как самостоятельный метод регуляции эмоциональных состояний, а может включаться в другие методы релаксации (АТ, прогрессивную релаксацию Джейкобсона, самовнушение и т. д.).

Использование техники визуализации с целью релаксации

Образы моря с набегающими лениво волнами или неба с медленно плывущими вдали облаками считаются универсальными для релаксации. Голубой и зеленый цвета наиболее комфортны для глаз с физиологической точки зрения. Картинка или фотография с голубым или зеленым фоном, стоящая на рабочем столе, даст возможность сделать паузу для микрорелаксации во время рабочего дня.

Психотерапевты рекомендуют искать или придумывать символы и образы релаксации, связанные в вашем сознании с абсолютным спокойствием. Французские психотерапевты Брайан Алман и Питер Ламбру предлагают, например, такие образы: «Я расслаблена, как свисающая с ложки вареная макаронина», «Мышцы мягкие и расслабленные, как дрожжевое тесто», «Я расслаблена, руки и ноги у меня обвисли, словно у тряпичной куклы, которая была у меня в детстве» [Алман, Ламбру, 1995]. Хорошо, если, придумав образ, вы найдете соответствующую ему фотографию, картинку, какой-либо предмет, символически напоминающий ваше состояние спокойствия. Д. Карнеги в одной из своих книг писал о том, что на его рабочем столе лежит старый мягкий носок, напоминая о постоянном состоянии спокойствия и расслабленности.

Использование техники визуализации для лечения заболеваний

1. Подумайте о любом недомогании или боли, которая вас сейчас беспокоит. Закройте глаза. Мысленно вообразите себе их в том виде, который более всего соответствует вашим представлениям.

2. Представьте себе, как получаемое вами лечение либо уничтожает источник этой боли или недомогания, либо усиливает способность вашего организма самому справиться с ним.
3. Представьте себе, как защитные механизмы вашей иммунной системы уничтожают источник боли.
4. Представьте себя здоровым, свободным от болезни.
5. Представьте себе, как вы успешно добиваетесь своих жизненных целей.
6. Мысленно похвалите себя за то, что сами помогаете своему выздоровлению, а не надеетесь только на лекарства и врачей. Представьте себе, что вы занимаетесь визуализацией три раза в день, сохраняя внимание на протяжении всего упражнения.
7. Почувствуйте, как мышцы ваших век стали легче. Будьте готовы к тому, чтобы открыть глаза и вновь оказаться в комнате.
8. Откройте глаза, потянитесь, сделайте легкий массаж лица. Возвращайтесь к своим делам [Саймонтон, Саймонтон, 1996].

Для повышения эффективности данной методики можно попробовать нарисовать свою визуализацию. При выполнении этой методики очень важно понимать, что цель визуализации — представить конечный позитивный результат (когда болезнь побеждена, боль ушла), а не ситуацию, характерную для данного момента болезни.

МЕТОДЫ САМОВНУШЕНИЯ

Венгерский психиатр И. Гарди описал случай, когда рабочий холодильника случайно оказался запертым в холодильнике и был убежден, что холодильная установка работает. Наутро его нашли мертвым, со всеми признаками смерти от переохлаждения организма. Однако в ходе расследования было установлено, что холодильник не работал, то есть смерть наступила в результате уверенности в наступлении смерти. Такие случаи широко известны в медицине.

Самовнушение — это методика внушения каких-то мыслей, желаний, образов, ощущений, состояний самому себе [Бурно, 1975]. Впервые метод произвольного самовнушения был предложен Эмилем Куэ. Работая аптекарем, он заметил, что эффективность одного и того же лекарства будет зависеть от того, верит человек в целебную силу данного препарата или нет. Один из теоретических постулатов Э. Куэ заключался в том, что выздоровление в большей

степени зависит от силы собственного воображения человека, веры в лекарство и позитивного мышления.

В научном плане первые попытки применения метода самовнушения для нормализации состояния человека были предприняты Ш. Бодуэном, Э. Кречмером, И. Р. Тархановым, В. М. Бехтеревым и др. В. М. Бехтерев одним из первых в отечественной науке стал использовать самовнушение при терапии навязчивых состояний. Я. А. Боткин обнаружил, что наибольшей эффективности самовнушение достигает непосредственно перед засыпанием и сразу после утреннего пробуждения.

В настоящее время процессы, происходящие в коре головного мозга при внушении и самовнушении", изучены еще недостаточно. Ученые считают, что при внушении очаг возбуждения в коре головного мозга возникает в результате действия внешних раздражителей, а при самовнушении он может образовываться вследствие оживления и тренировки внутренних ассоциативных связей.

Столетняя психотерапевтическая практика использования данного метода показала, что самовнушение является мощным терапевтическим методом саморегуляции, влияющим не только на психические функции, но и на работу внутренних органов. На практике, к сожалению, часто бывает так, что участники говорят о том, что самовнушение — неэффективный метод. Как правило, такая реакция бывает связана с тем, что человек 1-2 раза в день в течение нескольких дней произносит формулы самовнушения и, не видя существенного эффекта, перестает практиковать данный метод. Эффективность использования метода самовнушения зависит прежде всего от частоты и продолжительности использования техники самовнушения.

Сложность в освоении данного метода состоит в том, что он требует развития навыков концентрации внимания и мыслей на определенных образах, словах или ощущениях. А. С. Ромен [1970] определяет самовнушение как сложный волевой процесс, на формирование навыков может уйти несколько недель или месяцев. Чтобы отслеживать этот процесс, желательно завести дневник, в котором будут фиксироваться результаты.

Основными средствами психологического воздействия в методиках самовнушения являются словесные формулировки, произносимые в дремотном состоянии, в сочетании с яркими образами, которые вызывают регуляцию различных физиологических процессов.

Правила составления формул самовнушения:

- формула должна представлять собой краткую формулировку цели, которой мы хотим достичь («Я здоров», «Я спокоен», «Я начинаю чувствовать себя лучше». При бессоннице, например, это может быть фраза «Я все глубже и глубже проваливаюсь в сон» и т. д.);
- формула составляется в первом лице;
- формула должна быть простая и короткая. Куэ отмечал, что формулы должны быть «детскими». Это связано с тем, что формулы предназначаются не для нашего сознательного, критически настроенного «Я», а для нашего подсознательного «Я», которое отличается легковерием;
- формула должна быть простой и короткой (максимум 3-4 фразы) и всегда носить позитивный характер;
- формулы произносятся на выдохе, если они короткие, или проговариваются с учетом дыхательного ритма, например, на входе «Я», на выдохе — «спокоен» и т. д.

Методика использования метода самовнушения:

- перед проведением самовнушения важно расслабиться, принять удобную позу и закрыть глаза;
- самовнушение должно осуществляться без особых волевых усилий, как бы играя, несерьезно;
- формула произносится шепотом, монотонно, без напряжения, но так, чтобы человек обязательно слышал то, что говорит;
- формула повторяется 20-30 раз 2-3 раза в день в течение нескольких месяцев;
- самовнушение может использоваться в любой обстановке и в любое время (наилучшим временем считается «просоночное» состояние — утром при пробуждении и вечером перед сном).

Примеры формул, которые могут использоваться для конкретных личных целей и развития внутренних ресурсов.

Врач и путешественник Ханнес Линдеман, которому удалось на надувной резиновой лодке в одиночку за 65 дней пересечь Атлантику и достичь Гаити, в течение 6 месяцев перед путешествием повторял две формулы, которые спасли ему жизнь: «Я справлюсь!», «Курс вост!» [Линдеман, 1980]. Эти формулы самовнушения отважный мореплаватель повторял не только в ходе аутогенной тренировки, но и в любое время дня и ночи, готовясь к путешествию.

Зная правила составления формул самовнушения, можно делать это самостоятельно, а можно воспользоваться формулами, широко

применяемыми в психотерапевтической практике. Например, такими, как:

- «Сейчас я чувствую себя лучше»;
- «Я могу управлять своими эмоциями»;
- «Я управляю собой в любых обстоятельствах»;
- «Я совершенно спокоен»;
- «Я могу положиться на себя»;
- «Я все сделаю»;
- «Я все могу»;
- «Я могу полностью расслабиться, а потом быстро собраться».

В процессе проведения тренинга участники могут выполнить упражнение по созданию индивидуальных формул самовнушения или проанализировать в подгруппах соответствие (или несоответствие) представленных в данном списке (Приложение 11) формул правилам их формулировки.

Аутогенная тренировка (АТ). Наиболее известным методом психической саморегуляции является аутогенная тренировка, разработанная немецким врачом-психиатром И. Г. Шульцем. АТ представляет собой набор упражнений, позволяющих контролировать и направлять взаимодействие нервной системы, мышц и внутренних органов и добиваться укрепления здоровья и излечения заболеваний, в основе которых лежат расстройства центральной и вегетативной нервной систем. АТ построена на трех принципах воздействия на психофизиологические функции организма:

- 1) расслабление скелетных мышц снижает уровень активности центральной нервной системы и способствует развитию сонливости;
- 2) активное использование представлений и образов;
- 3) словесное самовнушение.

Шульц создал две ступени аутогенной тренировки — низшую и высшую. Высшая ступень АТ основана на медитации и практике йоги.

В настоящее время процедура АТ достаточно подробно описана в литературе [Шульц, 1985; Линдеман, 1980; Гримак, 1991; Ананьев, 2007; и др.]. Проведение сеанса АТ требует определенных условий — звукоизоляции помещения, наличия удобных кресел или кушеток, отсутствия яркого света. АТ представляет собой воздействие человека на самого себя посредством формул самовнушения, произносимых в состоянии релаксации. Формулы самовнушения не произносятся вслух, а проговариваются про себя. Для овладения техникой АТ необходимы систематические и последовательные тренировки.

Оптимально проводить 3 сеанса ежедневно, но не менее одного в день. Полный курс АТ рассчитан на 9-12 месяцев.

Шульц обнаружил, что в предгипнотическом состоянии все пациенты переживают два состояния — тяжесть (особенно в конечностях), а затем приятное тепло во всем теле (за исключением головы). Эти представления о релаксации и легли в основу техник аутогенной тренировки. При АТ используются следующие формулы самовнушения:

Упражнение 1

- «Я совершенно спокоен» — повторить 1 раз.
- «Моя правая рука тяжелая» — повторить 6 раз.
- «Я спокоен» — повторить 1 раз.

После того как ощущение чувства тяжести становится отчетливым и легко вызывается пациентом, это чувство вызывается в обеих руках, ногах, теле.

Упражнение 2

- «Я совершенно спокоен» — 1 раз.
- «Тело тяжелое» — 1 раз.
- «Моя правая рука теплая» — 6 раз.
- «Я спокоен» — повторить 1 раз.

В дальнейшем ощущение тепла распространяется на обе руки, ноги, все тело.

Упражнение 3

- «Я совершенно спокоен» — 1 раз.

Затем последовательно вызывается ощущение тяжести и тепла в теле.

- «Сердце бьется спокойно и ровно» — 6 раз.
- «Я спокоен» — повторить 1 раз.

Упражнение 4

- «Я совершенно спокоен» — 1 раз.

Затем вызывается ощущение тяжести, тепла, спокойного сердцебиения.

- «Дыхание спокойное и ровное» — 6 раз.
- «Я спокоен» — повторить 1 раз.

Упражнение 5

- «Я совершенно спокоен» — 1 раз.

Вызываются ощущения, достигнутые в упражнениях 1-4.

- «Солнечное сплетение излучает тепло» — 6 раз.
- «Я спокоен» — повторить 1 раз.

Упражнение 6

- «Я совершенно спокоен» — 1 раз.

Вызываются ощущения, достигнутые в упражнениях 1-5.

- «Лоб приятно прохладен» — 6 раз.

- «Я спокоен» — повторить 1 раз.

После выполнения упражнений рекомендуется отдохнуть в расслабленном состоянии 1-2 минуты.

Выход из аутогенного погружения: руки сжаты (или согнуть и распрямить их) — дыхание глубокое — открыть глаза — расслабить руки.

На отработку первой формулы отводится 2 недели, далее по неделе на каждую формулу. Очень важно, повторяя формулы, сопровождать их яркими зрительными образами. Сам автор АТ считал, что его метод можно проводить только под медицинским наблюдением, так как он имеет ряд противопоказаний (гипотония, состояния после инсульта, инфаркта, диабет, глаукома, шизофрения, эпилепсия).

Сегодня существует множество модификаций методики Шульца: психомышечная тренировка (ПМТ) по А. В. Алексею, психотоническая тренировка по Миrowsкому—Шогаму» модификация Клейнзорге—Клюмбиса, курс АТ для снятия предэкзаменационного стресса Ю. В. Щербатых и др. В настоящее время широкое применение получила модификация АТ, созданная А. Б. Леоновой [Леонова, Кузнецова, 1993] для оптимизации функционального состояния персонала во время рабочих перерывов. В Приложении 12 мы приводим текст методики психорегулирующей тренировки (ПРТ) — вариант Л. Д. Гиссена [1973] [цит. по: Практикум по психологии состояний, 2004].

МЕДИТАЦИЯ

Свою книгу «Лекарство для души», посвященную медитативным техникам, один из выдающихся духовных учителей современности Ошо начинает так: «Слова „медитация" и „медицина" происходят от одного корня, что очень значительно. Медитация по-своему тоже лекарственна» [Ошо, 2005, с. 1].

С точки зрения современной науки медитация является формой аутогипнотизации, а состояние измененного сознания, достигнутое в результате медитации, представляет собой гипнотический транс [Кондрашенко, Донской, 1993]. Овладение техникой медитации требует времени, однако именно медитация может стать одним из

важнейших ресурсов стрессоустойчивости личности. Психотерапевты также рассматривают медитацию как систему духовной практики, которая позволяет человеку взять на себя ответственность за содержание своих мыслей [Рейнуотер, 1992]. Именно поэтому многие психотерапевтические группы включают в свою работу групповую медитацию. Особенно это популярно в группах гештальт-терапии.

На Востоке медитация известна уже много столетий. В прошлом она использовалась только как духовная практика, но сегодня все больше применяется для целей саморегуляции и оздоровления. Все виды медитации направлены на достижение одной цели — сосредоточить внимание на том стимуле, который выбрал для себя человек в качестве объекта медитации. Это может быть достигнуто многими методами — через концентрацию внимания на физических ощущениях, дыхании, мантре, мандале, при исполнении ритмических танцев или йоговских асан, при размышлении над коанами. С физиологической точки зрения во время медитации происходит синхронизация электрической активности мозга, что выражается в появлении медленных волн на ЭЭГ (чаще — альфа-, бета- или тета-волн). Индийские мастера йоги, имеющие многолетний опыт медитации, могут не реагировать на такие сильные раздражители, как вспышка яркого света, удар гонга, прикосновение горячего предмета, — все это не вызывает никаких изменений в их теле и сознании.

Медитационные упражнения сегодня используются на предприятиях, в области медицины и здравоохранения, в психотерапии и психиатрии, в педагогике. Трансцендентальная медитация (ТМ) более всего исследована в научном плане. Само понятие «transcendere» в переводе с латыни означает «переходить». Имеется в виду переход из обычного состояния ума в состояние мыслительного и эмоционального покоя. Для проведения ТМ обычно используется мантра (слово или фраза на санскрите, например «ОМ»). Однако можно придумать и свою фразу, которую следует повторять вслух или про себя.

Во время медитации в организме происходят следующие процессы:

- потребление кислорода за 10-20-минутную медитацию снижается вдвое, то есть становится таким же, как во время ночного сна;
- во время медитации расслабляются мышцы лица, плеч и затылка;
- замедление дыхания, появление естественных остановок дыхания;
- сердце работает медленнее, что способствует его отдыху;

- улучшается кровоснабжение внутренних органов кислородом. Особенно важно, что в состоянии медитации мозг снабжается кровью больше на 60% по сравнению с ситуацией, когда человек находится в обычной сидячей позе;
- во время медитации расщепляются гормоны стресса кортизол и адреналин и увеличивается выброс серотонина — гормона счастья [Готвальд, Ховальд, 2000].

Множество исследований подтвердили тот факт, что занятия медитацией укрепляют психологическое здоровье. Медитация снижает уровень тревожности, фобий и страхов, способствует установлению внутреннего локуса контроля и более позитивному восприятию стрессов. Именно поэтому в настоящее время люди обращаются к медитации чаще в целях укрепления и сохранения психического и физического здоровья.

Рекомендации по проведению медитации

Не существует единственно верной техники медитации, подходящей для всех. Однако если вы хотите начать практиковать медитацию, то это лучше делать в одно время и в одном месте. Удобно проводить медитацию ранним утром, так как в это время предстоящие заботы еще не поглотили полностью наше сознание, или поздно вечером, когда все заботы этого дня окончились. При проведении медитации вечером важно не уснуть (если только медитация специально не используется для этой цели). Лучшее место там, где вас никто не побеспокоит хотя бы в течение 10-15 минут. Это связано с тем, что основное требование к занятиям медитацией — уединение. Идеально иметь для медитации специальное место в комнате. Поза может быть любая (сидя, стоя, лежа), но позвоночник должен быть прямой.

Для начала медитации надо:

1. Принять медитативную позу (выбрать «удобную позу», «позу полулотоса» или «позу лотоса» из практики йоги). Если эти позы неудобны, то можно сидеть на стуле с выпрямленной спиной или лежать на полу на коврике.
2. Держать спину прямо.
3. Настроиться на отдых.
4. Закрыть глаза.
5. Постараться расслабить все мышцы, кроме тех, которые поддерживают позу.
6. Расслабить мышцы лица и челюсти.
7. Начать практиковать любую технику медитации.

Выход из медитации должен быть постепенным. Вначале следует открыть глаза, оглядеться вокруг, вздохнуть и выдохнуть глубоко несколько раз - это поможет переключиться с внутреннего мира на внешний. Потянуться всем телом, встать и снова потянуться. Эти действия важны, так как во время медитации происходит снижение артериального давления и замедление сердечного ритма, поэтому слишком быстрый выход из медитации может вызвать головокружение. По окончании медитации, приступая к своим делам, следует стараться сохранять осознание во всем.

Основные ошибки медитации, от которых тренер должен предостеречь группу, - научиться медитации быстро и ждать каких-то быстрых ярких эффектов, типа «ощущения нирваны, полета, слияния с космической энергией». Любую технику следует практиковать ежедневно не менее 3-4 недель для того, чтобы почувствовать какие-либо внутренние изменения.

Если тренер включает медитацию в антистрессовую программу, он должен быть готов к определенным трудностям. Они могут быть вызваны сопротивлением со стороны верующих людей или слишком молодых участников группы. Медитацию не следует предлагать, если в группе очень весело и шумно (например, после разминок и упражнений, вызвавших смех участников), а также присутствуют посторонние шумы (например, в соседнем офисе идет ремонт). К сожалению, все усилия тренера по обучению участников медитации могут быть сведены на нет, если в группе есть человек, играющий роль шута. Его реплики, комментарии или даже просто красноречивые вздохи будут мешать участникам сосредоточиться на своем внутреннем мире. Поэтому группу нужно приучать к медитации постепенно, например заканчивая первый день тренинга 2-3-минутной медитацией, постепенно сделав это ежедневной традицией, увеличивая время на медитацию.

Какую бы технику ни использовал тренер, его цель - научить участников следить за движением своих мыслей. Именно следить, а не бороться с ними и не сопротивляться им.

Медитация может оказывать негативное влияние на личность, если в процессе ее выполнения человек:

- напряжен;
- не следит за тем, чтобы позвоночник был ровным во время медитации (его положение надо периодически проверять перед зеркалом);

- ожидает быстрых позитивных изменений в жизни, в личности, в характере;
- не осознает дыхание;
- активно борется с приходящими в голову посторонними мыслями (с ними надо работать мягко — осознавать и отпускать, можно даже поблагодарить их за то, что они пришли, а затем попрощаться);
- «привязан» к медитации, что проявляется в пренебрежении повседневными делами и обязанностями.

САМОРЕГУЛЯЦИЯ С ПОМОЩЬЮ НЛП

Не существует людей, не имеющих необходимых ресурсов, существует только безнадежное состояние ума.

Дж. О'Коннор

Исследования в области нейролингвистического программирования внесли большой вклад в понимание закономерностей нашего мышления, эмоционального реагирования, восприятия и поведения в ситуациях, которые мы определяем для себя как «трудные».

Для регуляции эмоциональных состояний, сопровождающих стрессовые ситуации, специалисты в области НЛП имеют свои методические приемы. Коротко остановимся на некоторых из них.

Умение управлять своими эмоциями во многом зависит от того, как мы воспринимаем стрессовую ситуацию. Сильное переживание эмоций, когда они буквально захлестывают нас, происходит только в том случае, если мы находимся в ассоциативном состоянии. То есть мы находимся внутри ситуации, воспринимая ее с собственной точки зрения. Если мы можем отойти от ситуации и взглянуть на все происходящее как бы со стороны, с позиции стороннего наблюдателя, мы переходим в диссоциативное состояние. Это позволяет нам диссоциироваться от своих чувств и получить над ними контроль. Умение использовать техники ассоциации и диссоциации позволяет действовать более эффективно в жизни. Находясь в состоянии диссоциации, нам легче анализировать ситуацию, изучать различные возможные способы нашего поведения в ней, извлекать опыт из своих ошибок. Когда мы ассоциированы, мы «погружаемся» в эмоции и ощущаем жизнь во всей ее полноте. Ассоциация и диссоциация по-разному проявляются в различных физиологических характеристиках нашего тела.

Для того чтобы почувствовать это на практике, можно сделать следующую процедуру [Андреас и др., 2000]. Сядьте поудобнее, расслабьтесь, сконцентрируйтесь на какой-либо мысли. Чуть поднимите подбородок и отклоните голову назад. Не двигайтесь. Обратите внимание, как положение тела повлечет за собой изменение ваших мыслей и восприятия ситуации, о которой вы думали. Вы будете чувствовать себя так, как будто вы отделены от всего. Это и есть переживание диссоциации. Теперь слегка наклонитесь вперед и начните оглядываться по сторонам так, как будто вы волейболист и вам надо поймать брошенный вам мяч. Когда мы используем подобное телесное поведение, мы в большей степени включаемся в окружающую нас действительность. Это и будет состояние ассоциации.

С точки зрения М. Холла и Б. Бодихеймера [2004], специалистов в области нейросемантики, как только мозг получает сигнал «Опасность!», мы начинаем игру «Стресс», и, как правило, лучшее, что нам удастся в этом случае, — прервать состояние переживания стресса или загнать его вглубь. Поэтому в управлении стрессом главное — избегать отправки сигнала «Опасность!», если только ситуация действительно угрожает нашей жизни. В этом случае мы не втягиваемся в проигрышную для нас игру под названием «Борьба — бегство — оцепенение при стрессе». Для этого нам важно изучить стратегию, которой мы пользуемся обычно при переживании стресса, и изменить ее там, где она неэффективна. Это предполагает выполнение следующих шагов:

- выявите телесные ощущения, свидетельствующие о переживании стресса (возможно, неосознаваемого или осознаваемого частично), — это могут быть нарушение дыхания, скованность, напряжение в отдельных участках тела, усталость, боль и т. д.;
- выявите причину стресса и сформулируйте ее (как правило, в формулировке причины вы обнаружите иррациональные суждения, связанные с понятиями «должен», «всегда» или с самообвинениями);
- выясните, какими индивидуальными паттернами мышления вы пользуетесь, чтобы усилить переживания стресса (драматизируете события, преувеличиваете их значение в вашей жизни, рассматриваете ситуацию только с позиции черное/белое и т. д.);
- проследите, какие физические характеристики вашего состояния усиливают переживание стресса: нарушенное дыхание, сутулость, напряжение в области шеи, плеч, лица, челюстей, живота и т. д.;

- проанализируйте, как вы можете изменить свою физиологию себе на пользу (как изменить осанку, дыхание, каким тоном вы можете обращаться к себе, чтобы поддержать себя в данной ситуации?);
- вспомните ситуацию из прошлого, когда вам удалось легко перейти от гнева к спокойствию. Например, вы были в ярости и ссорились с кем-то из близких. В это время раздался телефонный звонок, и когда вы взяли трубку, вы ответили совсем другим, спокойным голосом. Как вам удалось перейти к спокойствию? Если такие ситуации действительно были, значит, у вас уже есть необходимый ресурс, его надо только закрепить. Вспомните подобную ситуацию как можно более подробно и создайте триггер (якорь), чтобы использовать его тогда, когда вы посчитаете нужным. В качестве триггера может быть какой-либо звук, слово, картинка, движение, ассоциируемое с данным состоянием.

Важным ресурсным состоянием может быть выполнение специальной технологии, направленной на формирование образа себя, пребывающего в состоянии полной расслабленности и безмятежности (образ 1). Этот образ может быть связан, например, с отдыхом у моря, когда мы сидим и наблюдаем за морским прибором. Мы можем использовать этот образ перед сном для лучшего засыпания или в те моменты, когда нам никто не мешает и мы можем побыть в одиночестве. Однако этот образ не может быть полезным триггером на работе. Вряд ли, находясь в состоянии полной отрешенности, мы будем эффективны при выполнении своих служебных обязанностей. Именно поэтому важно изменить образ 1 и добавить к нему те характеристики расслабления, которые бы помогли вам в рабочей обстановке. То есть мы должны создать образ 2 — это метасостояние более высокого уровня, для которого характерна расслабленность, сочетающаяся со спокойной уверенностью, спокойной энергией готовности и т. д. Можно вернуться к образу 1 и обогатить этот образ необходимыми деталями, характеристиками т. д. Важно, чтобы каждый сконструировал и представил то комфортное состояние, в котором он нуждается в рабочей обстановке.

Понаблюдайте теперь за своим образом 2. Как вы будете дышать, думать, общаться с людьми, действовать, находясь в этом образе? Теперь используйте физическую ассоциацию и войдите в этот образ. Представьте, что вы видите, слышите, чувствуете, находясь в этом образе. Устраивает ли вас этот новый образ? Вы можете обогащать этот образ новыми чертами характера, новыми деталями и работать над ним столько, сколько посчитаете нужным.

Литература по НЛП содержит описание множества технологий, направленных на развитие наших ресурсов стрессоустойчивости. Д. О'Коннор [2006] рекомендует следующие экспресс-методы саморегуляции:

1. Осознавайте ваше состояние, наблюдайте за ним беспристрастно. Позиция свидетеля - один из наиболее мощных ресурсов стрессоустойчивости.

2. Измените свою физиологию - улыбнитесь, выпрямитесь, отрегулируйте дыхание.

3. Двигайтесь. Движение способствует выделению бета-эндорфинов, которые благотворно влияют на наше состояние.

4. Расслабьте мышцы.

5. Измените собственное поле зрения. Негативные состояния сужают поле зрения и заставляют опускать глаза. Для изменения этого состояния следует посмотреть вверх и вперед, а также расширить периферическое поле зрения (обратить внимание на то, что мы можем видеть уголками глаз).

6. Поделитесь своим беспокойством с кем-либо. Выслушайте беспокойные мысли других людей и помогите им успокоиться.

7. Имейте банк позитивных ассоциаций, связанных с приятными воспоминаниями. Активно используйте их, когда вы в них нуждаетесь.

8. Ешьте, так как пища вызывает изменение эмоционального состояния. Однако не пользуйтесь этим приемом долго - это может отразиться на вашей фигуре.

Глава 6.

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА «РЕСУРСЫ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ»

ДЕНЬ 1. СТРЕССЫ В НАШЕЙ ЖИЗНИ

1. Представление ведущего.
2. Правила группы.
3. Игра — знакомство «Презентация».
4. Выявление запроса участников.
5. Упражнение «Я и стресс».
6. Мини-лекция «Что такое стресс».
7. Мини-дискуссия «Плюсы и минусы стресса».
8. Игра «Построиться по росту».
9. Мини-лекция «Фрустрация».
10. Упражнение «Новый начальник».
11. Упражнение «Стресс в моей жизни».
12. Мини-лекция «Субъективные параметры стресса».
13. Игра «Разорви цепь».
14. Мини-лекция «Классификация стрессов».
15. Упражнение «Виды стрессов».
16. Упражнение «Два на два, или Новый Юлий Цезарь».
17. Упражнение «Инвентаризация стрессов».
18. Игра «Темп».
19. Обобщающее упражнение.
20. Обратная связь.

Представление

Тренер представляется участникам семинара, знакомит с темой тренинга, сообщает о режиме работы.

Правила группы

Группа вырабатывает правила, в соответствии с которыми проходит дальнейшая работа семинара-тренинга. Среди принятых правил

могут быть как общепринятые позиции, так и пункты, касающиеся работы конкретной группы.

Одну из процедур создания правил группы предлагает К. Фопель (Приложение 13).

Ч Упражнение «Незаконченные предложения»

Цель. Прояснение явных и неявных правил, действующих в данной группе.

Содержание. После принятия групповых правил участникам предлагается написать по два варианта окончания для каждого предложения:

- В этой группе нежелательно...
- В этой группе опасно...
- Из этой группы будет исключен тот, кто...
- В этой группе можно...
- В нашей группе получит поощрение тот...

Обсуждение. После проведенной работы участники отвечают на вопросы:

- В какой степени действующие правила ясны участникам?
- Насколько широк спектр негласных норм?
- Какие из них полезны, а какие обременительны?
- Какие правила и нормы могут вызвать дискомфорт и стрессовое состояние?
- Стоит ли совместно принимать в нашей группе дополнительные правила?

Рекомендации тренеру. Процедура принятия групповых правил является традиционной, но в ряде случаев ведущие игнорируют ее (если участники группы имеют многократный опыт участия в тренингах, если существует дефицит времени и др.). Однако практика показывает, что данную процедуру желательно соблюдать с целью нормализации работы тренинга и во избежание возможных недоумений.

Игра-знакомство «Презентация»

Цель. Знакомство участников друг с другом, развитие партнерских взаимоотношений.

Содержание. Группа делится на пары, каждая из которых, выбрав удобное спокойное место, в течение 10 минут (5+5) проводит

взаимное интервью. Затем пары возвращаются в круг и каждый представляет своего партнера. После презентации можно спросить у представляемого, хочет ли он добавить что-либо к сказанному и корректно ли прозвучал рассказ о нем.

Выявление запроса участников

Вариант 1. С целью повышения эффективности и выявления интересов группы тренер может провести анкетирование. В Приложении 3 приводится один из вариантов анкеты, которая может содержать перечень основных разделов тренинга и предлагаемых на семинаре-тренинге форм работы. Обработав результаты опроса, тренер может сообщить их группе для принятия решения о необходимости расширения или углубления тематики работы или использовать для корректировки программы.

Рекомендации тренеру. Поскольку процедура обработки результатов анкетирования не требует больших временных затрат, результаты могут быть сообщены участникам после первого 15-минутного перерыва. Если предварительно заявленная программа претерпевает вследствие выявления запроса какие-либо изменения, тренер спрашивает группу о согласии.

Вариант 2. Группа делится на несколько подгрупп (по 4-5 человек), которые, выслушав каждого участника, выносят совместное решение об ожиданиях подгруппы от тренинга, группы, себя, тренера.

По завершении работы в подгруппах участники обсуждают в кругу полученные результаты.

Вариант 3. Ожидания участников записываются на листах ватмана и вывешиваются в аудитории на все дни работы тренинга.

Выявление запроса участников можно проводить в традиционной форме: каждый по кругу говорит о том, какие вопросы и пожелания у него имеются.

Упражнение «Я и стресс»

Цель. Помощь участникам в осознании и вербализации своих представлений о стрессе, определении своего отношения к данному феномену. Выявление субъективных трудностей, переживаемых членами группы в настоящий момент, и личных ресурсов противостояния стрессовым ситуациям.

Содержание. Тренер готовит заранее бумагу формата А4 (по числу участников), цветные фломастеры.

Участники тренинга располагаются комфортно (в кругу или за кругом). Ведущий предупреждает их о том, что данное упражнение носит конфиденциальный характер, поэтому в ходе проведения упражнения не стоит задавать друг другу никаких вопросов.

Инструкция тренера группе. «Нарисуйте, пожалуйста, рисунок „Я и стресс“. Он может быть выполнен в любой форме - реалистической, абстрактной, символической, художественной. Большое значение имеет ваша степень искренности, то есть желание изобразить свои мысли, чувства, образы, которые пришли вам в голову сразу после того, как вы услышали тему. Этот рисунок сможет стать тем ключом, который на протяжении всего тренинга будет помогать вам осознавать трудности, находить уже имеющиеся ресурсы, вырабатывать новые успешные стратегии управления стрессом. При необходимости можно воспользоваться цветными фломастерами. Вы имеете полное право не показывать ваш рисунок в группе, если вы этого захотите».

Участники рисуют в течение 4-5 минут. Затем тренер начинает задавать вопросы, на которые участники отвечают самостоятельно (мысленно), не записывая ответы на бумаге, не произнося их вслух. После каждого вопроса тренер дает участникам от 15 до 40 секунд для внесения изменений и дополнений в рисунок.

Вопросы, которые может задать тренер.

Посмотрите внимательно на свой рисунок.

1. Использован ли в вашем рисунке цвет? Посмотрите, какие цвета (или какой цвет) преобладает в рисунке. Что для вас значит именно этот цвет?

2. Где вы изобразили себя? Пометьте себя буквой «Я» на рисунке.

3. Как вы изобразили стресс? В виде живого существа, абстрактной фигуры, конкретного человека?

4. Посмотрите, сколько места занимает на листе ваше изображение и сколько — стресс. Почему?

5. При изображении себя и стресса использовали ли вы похожие цвета? Какие?

6. Мысленно разделите лист пополам горизонтальной и вертикальной чертами. Где оказалась ваша фигура?

7. Есть ли на рисунке какой-либо барьер между вами и стрессом? Может быть, вы держите в руках саблю, зонт или что-то еще?

ели вы почувствовали необходимость, нарисуйте еще что-либо, что ожег защитить вас от стресса.

8. Есть ли у вас почва под ногами, на что вы опираетесь? Или вы висите в воздухе? А в жизни на кого вы можете опереться? Если такие люди существуют в вашей реальной жизни, но их почему-то нет на рисунке — дорисуйте их.

9. Какие свои сильные стороны во взаимодействии со стрессовой ситуацией вы могли бы отметить? Постарайтесь найти не менее трех позиций, по которым вы чувствуете себя уверенно. Какие личностные качества помогают вам добиваться успеха?

10. Что бы вам хотелось изменить или как бы вам хотелось улучшить свое состояние в стрессовой ситуации? Какие личностные качества и/или другие факторы мешают вам улучшить его?

11. Какие еще ваши ресурсы вы видите в этом рисунке или хотите добавить в него? Нарисуйте их, пожалуйста.

Обсуждение. После того как участники ответят на последний вопрос, тренер просит их объединиться в подгруппы по 4-5 человек. Как правило, создаются группы по принципу совпадения каких-либо позиций, касающихся восприятия понятия «Стресс», стратегий и ресурсов, проявившихся в рисунках. В каждой сформированной группе желающие могут высказаться по поводу своих ощущений, мыслей и т. д., возникших в процессе рисования. При этом остальные слушают, дополняют, высказывают свою точку зрения, задают вопросы, но не критикуют. Говоря о том, что помогает и что мешает эффективно действовать в ситуации стресса, можно высказываться как по поводу своего личного опыта, так и основываясь на наблюдениях за поведением людей, умеющих преодолевать стрессы. Затем каждая подгруппа формулирует несколько основных позиций, по которым они хотели бы что-то изменить в своих реакциях на стрессоры.

Все участники возвращаются в круг. Тренер предлагает желающим высказаться по поводу проделанной работы или по поводу своих ощущений. Представители от подгрупп зачитывают свои списки. Тренер разъясняет участникам, над какими проблемами возможна работа на тренинге. С некоторыми вариантами рисунков слушателей семинара можно ознакомиться в Приложении 14.

Рекомендации тренеру. Поскольку данный тест проводится в начале тренинга, то тренер может обратить внимание участников на то, что большую часть нашей профессиональной жизни мы используем левое полушарие, которое отвечает за логические действия. Во

время рисования мы активизируем наше правое образное полушарие. Поэтому психологи считают, что процесс рисования является оздоровительным уже сам по себе, и неслучайно рисование широко используется в психологической практике.

При интерпретации данной методики тренер может использовать свои знания по арт-терапии и правила интерпретации из любых руководств по работе с проективными методиками [Лебедева и др., 2006; Ферс, 2003; и др.].

Мини-лекция «Стресс»

Методом мозгового штурма группа выводит определение стресса, после чего тренер знакомит слушателей с существующими взглядами в современной психологии на стресс. В Приложении 1 предлагаются различные определения стресса. Группа анализирует эти подходы и принимает вариант, соответствующий ведущей концепции тренинга.

Тренер приводит краткую историческую справку, рассказывает о современных взглядах специалистов на стресс. Особое внимание уделяется проблеме последствий стресса: ухудшение трудовых показателей, учащение несчастных случаев, затруднения в общении с людьми, более частые невыходы на работу, снижение удовлетворенности работой и ухудшение здоровья [Джуэлл, 2001].

При рассмотрении причин стресса тренеру важно подвести участников группы к осознанию того, что все перечисленные причины стресса являются только потенциальными источниками негативного воздействия на человека. Все зависит от того, как сам человек воспринимает эти причины, считает ли он их стрессорами.

Мини-дискуссия «Плюсы и минусы стресса»

Цель. Осознание не только негативных последствий стресса, но и возможностей, связанных с раскрытием ресурсов личности, переживающей стресс.

Содержание. Тренер делит группу на две подгруппы. Первая подгруппа должна в ходе группового обсуждения выявить и записать негативные последствия стресса, а другая - позитивные стороны стресса (чему мы учимся, преодолевая стресс, что мы можем узнать о себе и своих ресурсах, преодолевая трудные ситуации). Время на

обсуждение - 5 минут. После того как группы справятся с этим заданием, тренер предлагает устроить дискуссию, во время которой ответы-аргументы групп чередуются. Выигрывает та команда, которая найдет больше аргументов в пользу защищаемой точки зрения.

Обсуждение. Как правило, больше аргументов находит первая подгруппа. В этом случае тренеру надо сказать о том, что, несмотря на большое количество негативных последствий, которые назвали участники первой подгруппы, данные последствия вызываются именно сильными, травматическими или хроническими стрессами. К счастью, эти стрессы «врываються» в нашу жизнь не так часто. Остальные виды стрессов могут поддерживать тонус организма, активизировать внутренние ресурсы, тем самым повышая нашу адаптацию к жизни.

Игра «Построиться по росту»

Цель. Выявление того, как фрустрация одной или нескольких потребностей человека (лишение возможности получать информацию из окружающей среды при помощи зрительного канала, запрет на использование вербальной формы общения) влияет на выбор им стратегии своего поведения.

Содержание. Тренер просит группу встать в круг и внимательно посмотреть друг на друга, затем дает инструкцию: «Пожалуйста, закройте глаза. (Для усиления эффективности игры можно раздать игрокам специальные очки.) Теперь постарайтесь в полной тишине, НЕ РАЗГОВАРИВАЯ и как можно быстрее построиться по росту».

Как правило, уже на первой минуте нарушается запрет на вербальное общение. Чаще всего игроки начинают задавать вопросы, касающиеся местонахождения самых высоких участников, возможных вариантов общения и т. д. В этом случае тренер, стараясь придерживаться нейтрального тона, повторяет одну и ту же фразу: «Разговаривать нельзя» или «Играем молча». После того как все выстроится, тренер просит открыть глаза (снять очки) и посмотреть на порядок расстановки.

Обсуждение. Каждый участник по кругу отвечает на вопросы тренера:

- Какая стратегия поведения была выбрана вами?
- Нарушали ли вы основные правила игры?
- Похожа ли эта игра на реальную жизненную ситуацию?
- Довольны ли вы своим поведением, что бы хотелось изменить?
- Что мешало вам быть более эффективным? И др.

Мини-лекция «Фрустрация» ^ I

Тренер раскрывает содержание понятия «фрустрация», рисует схему возникновения фрустрации и знакомит участников с наиболее типичными причинами (барьерами) фрустрации. В настоящее время актуальным для психологии является изучение фрустрационной толерантности — устойчивости личности к воздействию фрустраторов. Участники могут обсудить факторы, повышающие устойчивость к фрустрации. Далее тренер рассказывает об адаптивных и дезадаптивных способах преодоления фрустрации.

Упражнение «Новый начальник»

Цель. Научить слушателей анализировать различные виды адаптивного и дезадаптивного поведения в ситуациях фрустрации; акцентировать внимание группы на последствиях дезадаптивного поведения.

Содержание. Сотрудник (46 лет), зам. начальника отдела, узнает, что его начальник, уходя на повышение, пригласил на свое место новичка — молодого мужчину (28 лет, 2 года работы в сфере иностранного бизнеса), только что приехавшего из стажировки в Гарвардской школе бизнеса. Ранее была договоренность, что это место займет его заместитель. Заместитель и начальник были друзьями, работали вместе давно, со времени образования компании.

Задание для выполнения в подгруппах. Тренер разбивает группу на две подгруппы: первая подгруппа должна обсудить и перечислить все возможные адаптивные формы поведения заместителя в этой ситуации, а вторая подгруппа — дезадаптивные.

Рекомендации. При обсуждении темы фрустрации тренеру важно подвести участников группы к пониманию того, что наиболее легко преодолевают фрустрацию люди, которые умеют спокойно анализировать ситуацию и видеть как можно больше способов выхода из нее.

Упражнение «Стресс в моей жизни»

Цель. Обнаружение ситуаций, являющихся для участников тренинга стрессогенными, осознание субъективности в оценивании уровня стрессогенности различных ситуаций.

Содержание. Тренер заранее готовит карточки, на которых зафиксированы различные жизненные ситуации, являющиеся стрессорами

оление с работы, полученная ребенком двойка, неожиданное известие об измене мужа (жены), несправедливая критика начальства и др.). Карточки к упражнению приведены в Приложении 15.

В полной тишине и не показывая карточки друг другу, участники должны выстроиться в шеренгу. Каждый занимает то место, которое, на его взгляд, соответствует силе воздействия указанного в карточке стрессора. Таким образом, первым в шеренге должен оказаться самый сильный стрессор.

После того как все участники найдут свое место в строю, тренер просит обменяться информацией и, проранжировав стрессоры теперь уже сообща, снова выстроиться в шеренгу.

Обсуждение. Группа обсуждает, с чем может быть связано изменение порядка расстановки участников, почему одну и ту же ситуацию одни участники причисляют к наиболее стрессогенным, а другие — к нейтральным или вовсе не травмирующим событиям.

Как правило, участники приходят к выводу о том, что человеку (особенно руководителю) необходимо не только опираться на свой личный опыт реагирования на стрессоры, но и знать, какие ситуации являются стрессовыми для каждого партнера по общению (конкретного работника). Диагностика стрессогенных ситуаций может быть осуществлена как в процессе анкетирования сотрудников, так и в ходе личных неформальных бесед с ними.

Мини-лекция «Субъективные параметры стресса»

Тренер знакомит участников с современными подходами к изучению феномена стресса. В данных концепциях большое внимание уделяется изучению личностных факторов, влияющих на переживание стресса. Известно, что люди могут неодинаково реагировать на одинаковые стрессы. Психология доказала, что наша реакция на стресс опосредуется многими личностными факторами, такими как особенности восприятия ситуации, особенности мышления и характера, тип темперамента, наличие внутренних ресурсов.

Игра «Разорви цепь»

Цель. Выявление индивидуального стиля выхода из стрессовой ситуации, формирование партнерских отношений, расширение поведенческого репертуара каждого участника.

Содержание. Участники делятся на две команды и встают, держась за руки, двумя цепями друг напротив друга (на расстоянии 10-12 м). Одна команда зовет участника из команды противников. Он должен разбежаться и прорвать цепь. Если ему это удалось, то он возвращается в свою команду вместе с любым игроком-противником. Следующего игрока вызывает другая команда.

Обсуждение. Группа обсуждает использованные в процессе старинной русской игры стратегии и тактики участников. Желающие могут сказать о том, помогает им или мешает в реальной жизни привычная для них стратегия.

Мини-лекция «Классификация стрессов»

В данной мини-лекции тренер знакомит слушателей с традиционными и современными подходами к проблеме классификации видов стресса. Важно подчеркнуть, что любая классификация стрессовых факторов более важна для развития научных представлений о природе стресса, чем для выработки практических рекомендаций. Следует помнить, что восприятие уровня стрессогенности ситуации будет во многом зависеть от личностной оценки данного события.

Упражнение «Вилы стресса»

Цель. Классификация видов стресса.

Содержание. Каждый участник получает бланк (Приложение 16), который заполняет, ориентируясь на полученную в мини-лекции информацию, вписывая примеры, иллюстрирующие все виды стресса. Затем участники разбиваются в подгруппы по 4-5 человек и выбирают наиболее интересные, по мнению группы, случаи.

Рекомендации тренеру. Данное упражнение важно с методической точки зрения. Выполняя его, участники приходят к выводу о том, насколько условны существующие классификации стрессов.

Личностный аспект упражнения заключается в осознании участниками того, какой богатый опыт взаимодействия со стрессами имеет каждый. Тренер может заострить внимание участников на роли микрострессоров, большая часть из которых нами не осознается. В дальнейшем ходе обучения названные участниками микрострессоры могут использоваться для отработки предлагаемых на тренинге техник и процедур.

Упражнение «Два на два, или Новый Юлий Цезарь» [Кипнис, 2004]

Цель. Обучение действовать в условиях стресса, не теряя спонтанностей концентрировать внимание на проблеме.

Содержание. В каждом раунде игры участвует четверо игроков и двое судей. Первый и второй игроки садятся на стулья напротив друг друга на расстоянии 2-2,5 м. Третий и четвертый игроки вначале располагаются за стулом второго участника. Это их стартовая позиция, потом по ходу игры они могут свободно передвигаться по комнате.

Правила игры. В течение 2-3 минут первый игрок обязан повторять все движения второго игрока. Второй игрок может выполнять любые движения сидя, стоя, передвигаясь по комнате. Первый игрок также должен отвечать на непрерывные вопросы третьего и четвертого игроков. Вопросы могут быть любыми. Главное, чтобы не было длинных пауз между вопросами. Отвечать первый игрок может с юмором, нелогично, фантазировать, но ответы «Да», «Нет», «Не знаю» использовать нельзя. *

Судьи также участвуют в игре. Первый судья следит за тем, чтобы игрок не пропускал движений и повторял каждое из них. За каждое пропущенное движение начисляется штрафное очко. Второй судья начисляет штрафные очки, если игрок использует запрещенные ответы. За каждый запрещенный ответ начисляется штрафное очко.

Обсуждение. Игрокам можно задать следующие вопросы:

- Какие действия было сложнее выполнять — повторять движения партнера или отвечать на вопросы?
- Были ли во время игры ситуации, когда вам казалось, что вы теряете контроль над ситуацией? Что помогло собраться и продолжить выполнение упражнения?
- Что вы вынесли для себя из игры? Какие параллели вы можете провести с этой игрой и вашими профессиональными стрессами?

Рекомендации тренеру. Для тренинга стрессоустойчивости мы модифицировали данное упражнение. Мы вводим дополнительные инструкции, повышающие напряженность данного упражнения за счет:

- введения системы штрафов за паузу между вопросом и ответом, составляющую более 3 секунд;
- судья при начислении штрафа за нарушение инструкции вслух громко произносит: «Штраф за нарушение инструкции»;

- вводятся вопросы личного характера («Кого ты больше любишь — отца или мать?», «Нравятся ли твоему мужу длинноногие блондинки?», «Как ты относишься к своему начальнику?» и т. д.).

Упражнение «Инвентаризация стрессов»

Цель. Осознание актуальных стрессов в профессиональной деятельности.

Д. Фонтана предлагает следующий подход к работе со стрессовыми факторами, связанными с вашей работой. Во-первых, необходимо настроить себя на то, что действительно что-то всегда можно сделать для уменьшения влияния стресса. 60% людей, которые считают свою работу вызывающей стресс, не имеют никакой программы по управлению им. Это связано во многом с тем, что мы все не очень охотно признаемся окружающим и самим себе, что испытываем стресс. Мы не хотим показаться слабыми и стремимся выстоять любой ценой. Однако, если влияние стрессоров не ослабевает, это приводит к развитию синдрома эмоционального выгорания и ухудшению самочувствия. Что можно сделать в данной ситуации?

1-й шаг, который предлагает Фонтана, — составить перечень причин, вызывающих стресс на работе. Очень важно, чтобы все указанные причины были предельно конкретны (например, лучше, если вы не просто укажете: «Плохие коммуникации в организации», а уточните, что вам не хватает информации по поводу плана реализации продукции, который каждый месяц задерживается Козловой И. М.).

2-й шаг — проранжировать стрессы так, чтобы первым стоял стрессор, в настоящее время вызывающий наибольшее напряжение.

3-й шаг — каждый стрессор отнести к одной из трех групп: «Немедленное действие», «Будущее действие» и «Игнорирование или адаптация». «Немедленное действие» охватывает группу стрессоров, с которыми можно что-то сделать прямо сейчас, сегодня или в течение ближайших нескольких дней. «Будущее действие» включает стрессоры, которые поддаются коррекции, но неясно, какой именно и когда. «Игнорирование или адаптация» включает те виды стрессоров, в отношении которых пока не понятно, какие меры можно предпринять в данный момент и в обозримом будущем.

Для дальнейшей работы мы предлагаем участникам выбрать какой-то стрессор, с которым они продолжат работать дальше. Следует предупредить участников, что для отработки данной технологии не

следует выбирать те стрессоры, преодоление которых потребует глобальных изменений в их жизни. Мы ограничены временными рамками тренинга. Однако мы всегда уважаем выбор участников группы.

4-й шаг — в каждом стрессоре выявить объективную (связанную с требованиями профессиональной деятельности, рабочими условиями) и субъективную (связанную с особенностями личности, характера, темперамента и вашими особенностями реагирования на стресс) составляющие.

5-й шаг — создать свою группу поддержки, то есть подключить коллег для решения проблемы. Это возможно, если человек расскажет о позитивных изменениях, которые могут произойти в том случае, если удастся нейтрализовать его стрессор. Если даже коллеги не будут принимать участие в его программе борьбы со стрессом. ТО в любом случае он сможет получить какие-либо предложения, или советы, или хотя бы сочувствие и понимание.

6-й шаг предполагает анализ мыслей, возникающих в момент воздействия стрессора. Фонтана пишет: «...мы можем использовать наши мысли, чтобы влиять на свои чувства» [Фонтана, 1995]. Это НИ всегда бывает легко, поскольку в момент*стресса, как мы уже знаем, включается механизм «бей или беги». Мы предлагаем на этом этапе! произвести позитивное переструктурирование мыслей, запускающих стрессовую реакцию.

7-й шаг направлен на определение вклада человека в возникновение и развитие стрессовой ситуации. Для этого важно перечислить причины, которые делают нас уязвимыми для стресса. Каждое утверждение этого списка должно начинаться со слова «Я».

8-й шаг — используя полученный на предыдущем шаге список причин, выделить те необходимые коммуникативные качества, которые можно развивать в ходе тренинга (например, умение отвечать «нет», умение просить и принимать помощь и т. д.).

Рекомендации тренеру. Проведение данного упражнения предполагает, что тренер обладает некоторыми навыками консультирования, так как, выполняя 6, 7 и 8-й шаги, участники группы часто просят помощи тренера. В начале упражнения мы предупреждаем, что если у участников появятся сложности, то они всегда могут обратиться за помощью к ведущим группы.

Опыт проведения данного упражнения показывает, что для более эффективной проработки стрессовых ситуаций, начиная с 4-го шага, можно использовать работу в парах или подгруппах. В этом

случае один выступает в роли консультанта, а другой рассказывает о своей стрессовой ситуации. При проведении обсуждения стрессора в подгруппах в роли консультантов могут выступать сразу несколько участников.

Поскольку все участники группы находятся на различных уровнях осознания причин собственных стрессов, то продуктивность данного упражнения будет различаться. После проведения упражнения необходимо обсудить с участниками группы их результаты, особо останавливаясь на тех трудностях, с которыми они столкнулись, работая над своими стрессорами и помогая другим решать их проблемы.

Это упражнение полезно руководителям по двум причинам. Во-первых, они развивают навыки слушания, а во-вторых, это наглядно иллюстрирует, что на работе люди испытывают самые разнообразные стрессы.

Если причина стресса какого-либо участника связана с глубокой личной проблемой, решить ее в ходе одного упражнения невозможно. В этом случае оздоравливающий эффект будет достигнут за счет возможности просто рассказать свою ситуацию внимательному слушателю, в роли которого может выступить партнер по данному упражнению.

Игра «Темп» [Фопель, 2003]

Цель. Восстановление сил, мобилизация участников для следующего творческого упражнения.

Содержание. Каждый участник по команде ведущего в течение одной минуты должен:

- дотронуться до всех углов в комнате;
- прикоснуться к полу;
- прикоснуться к шести парам коленок присутствующих игроков;
- написать свое имя на доске.

Обсуждение. Как правило, участники с трудом вспоминают об использованной ими в ходе игры стратегии, но отмечают повышение уровня работоспособности.

Обобщающее упражнение «Если у вас нету тети»

Цель. Тренировка способности позитивно мыслить, обобщение теоретического материала первого дня тренинга.

Содержание. Тренер делит группу на 2-3 подгруппы и выдает каждой текст песни А. Аронова (музыка М. Таривердиева) «Если у вас нету тети» (см. Приложение 17).

1-я группа составляет текст своей песни под названием «Если цейтнот на работе», 2-я группа — «Если в семье нету счастья...», 3-я — «Если в семье денег нету...»

Обратная связь

Участники по кругу отмечают, что было интересного, полезного в материалах рабочего дня.

Возможно проведение этого этапа работы в письменной форме. Каждый участник вспоминает и записывает (без опоры на конспект, по памяти!) названия всех игр, упражнений и мини-лекций, проведенных в течение дня. При затруднениях можно разрешить (в некоторых случаях даже поощряется) групповое «припоминание» и распределение по порядку использованных на тренинге форм работы. После того как группа пришла к единодушному решению, составив список игр, упражнений, тренер просит каждого участника оценить по пятибалльной системе полезность каждой формы работы и уровень удовлетворенности от личного участия в ней.

Результаты, полученные в ходе работы, можно обсудить с группой или предоставить тренеру для дальнейшего планирования семинарских занятий.

Записи делаются участниками в свободной форме или на заранее заготовленных бланках (образец приведен в Приложении 18).

ЛЕНЬ 2. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ СТРЕССЫ

1. Игра-приветствие «Локотки».
2. Мини-лекция «Профессиональные стрессы». Стрессы в профессиях «человек—человек».
3. Упражнение «Быть руководителем — хорошо или плохо?».
4. Игра «Здесь сидит Таня...».
5. Мини-лекция «Профессионально трудные ситуации».
6. Ролевая игра «Весенняя распродажа».
7. Шумовой квадрат [Гиппиус, 1967].
8. Мини-лекция «Предстартовое волнение».
9. Упражнение «Я подумаю об этом завтра...».

10. Мини-лекция «Синдром эмоционального выгорания».
11. Упражнение «Прививка от выгорания».
12. Мини-лекция «Правила передачи и принятия критики».
13. Упражнение «Достойный ответ».
14. Мини-лекция «Тайм-менеджмент».
15. Упражнение «Минута» [Ананьев, 2007].
16. Упражнение «Делу время — потехе час».
17. Упражнение «Поглотители времени».
18. Упражнение «Гардероб».
19. Обобщающее упражнение.
20. Обратная связь.

Игра-приветствие «Локотки» (К. Фопель)

Цель. Установление контактов между участниками, разрушение привычных стереотипов приветствия, развитие креативности, умения понимать позицию партнера по общению.

Содержание. Все участники рассчитываются на «первый-второй-третий-четвертый». Участники под первыми номерами складывают руки за головой так, чтобы локти были направлены в разные стороны; участники под вторыми номерами упираются руками в бедра, чтобы локти были направлены в разные стороны; участники под третьими номерами кладут левую руку на левое бедро, правую — на правое колено, локти согнутых рук отведены в стороны; участники под четвертыми номерами держат сложенные крест-накрест руки на груди, при этом локти развернуты в стороны.

После того как все участники примут исходное положение, ведущий предлагает им по определенному сигналу поздороваться как можно с большим числом присутствующих, назвав при этом свое имя и прикоснувшись друг к другу локтями.

Через 5 минут ведущий собирает участников в 4 подгруппы, и они приветствуют друг друга внутри каждой из них (первые номера здороваются только с первыми, вторые — со вторыми и т. д.).

Обсуждение. С какой группой игроков было комфортнее всего здороваться и почему? Кто несет ответственность за эмоциональный климат в коллективе? Какие стратегии могут помочь в совершенствовании взаимоотношений в коллективе? Что может являться причиной стрессов на работе?

Мини-лекция «Профессиональные стрессы»

На Европейской конференции ВОЗ (2005) было отмечено, что стресс, связанный с работой, является важной проблемой примерно для одной трети трудящихся стран Европейского союза.

Многие современные исследователи отмечают, что большинство стрессов связано с необходимостью постоянно пребывать в коммуникативно насыщенной, сложной среде.

Д. Фонтана считает наиболее существенными следующие причины, которые могут вызвать стресс у работников профессий «человек—человек» [Фонтана, 1995]:

- трудные клиенты или подчиненные;
- эмоциональное отношение к клиентам и подчиненным;
- недостаточная профессиональная подготовка и компетентность;
- профессиональная ответственность;
- неспособность помогать или действовать эффективно.

Упражнение «Быть руководителем — хорошо или плохо?»

Цель. Формирование более объективного образа руководителя и его многосторонней деятельности; профилактика вертикальных конфликтов в организации.

Содержание. Группа делится на две подгруппы, которые выстраиваются в ряд, лицом к лицу напротив друг друга. Задача первой подгруппы — подумать о привилегиях, преимуществах и выгодах (экономических и психологических), связанных с должностью руководителя, задача второй — подумать о негативных последствиях и стрессах руководителя. Тренер обращается к первой группе и просит начать кого-либо свою аргументацию словами: «Быть руководителем хорошо, потому что...» На это кто-либо из второй группы отвечает: «Быть руководителем плохо, потому, что...» Эта процедура продолжается до тех пор, пока у групп есть аргументы.

Обсуждение. Участники делятся впечатлениями о том, как изменилось их представление о той или иной деятельности (профессии) в результате этой процедуры.

Рекомендации тренеру. Эту игру можно модифицировать, учитывая профессиональный состав участников группы, например так:

«Быть подчиненным (бухгалтером, кассиром, психологом и т. д.) хорошо... Быть подчиненным (бухгалтером и т. д.) плохо». Задача тренера — подвести участников к осознанию того, что нет идеальных профессий, каждая имеет свои минусы и плюсы. В жизни, к сожалению, часто мы склонны обращать больше внимания на минусы, недооценивая плюсы собственной профессиональной деятельности, своего коллектива или организации в целом.

Игра «Здесь сидит Таня...»

Цель. Снятие эмоционального напряжения, продолжение знакомства участников группы, выявление стратегии поведения в стрессовой ситуации (необходимости быстро отреагировать на ситуацию, быстро принять решение, действовать спокойно).

Содержание. Участники, сидя в кругу, называют себя по имени. Если есть одинаковые имена или если кто-то хочет взять игровой псевдоним, можно придумать любое имя (это может быть уменьшительное имя или название цветка, предмета и т. д.).

Водящий встает со своего места, а тот, у кого справа образовался пустой стул, кладет правую руку на него и говорит: «Здесь сидит...» и называет имя любого участника. Тот, кто был назван, СПОКОЙНО идет к пустому стулу и занимает его. Сидящий же справа от вызванного игрока кладет правую руку на пустой стул и повторяет фразу «Здесь сидит...». Задача водящего — успеть занять свободный стул до того, как будет произнесена вся фраза «Здесь сидит...» и названо имя.

Если имя еще не названо, водящий занимает свободный стул, а тот, кто замешкался, не успев назвать имя, идет водить.

Рекомендации тренеру. Игра обычно вызывает эмоциональный подъем, поэтому желательно проводить ее перед перерывом или сразу после долгой монотонной работы.

Мини-лекция «Профессионально трудные ситуации» (ПТС)

В настоящее время не существует единой классификации трудных ситуаций в социальной сфере и профессиональной деятельности. Тренер знакомит участников с классификацией Р. Лазаруса, который выделяет три типа ПТС: ситуации «потери» (времени, личностных

ресурсов, материальных средств), «угрозы потери» (переживания по поводу возможных потерь) и «вызова» (требующие от работников чрезмерных затрат, превышающих их ресурсы). Тренер может предложить участникам привести типичные профессионально трудные ситуации своей профессиональной деятельности и составить собственную классификацию.

Ролевая игра «Весенняя распродажа»

Цель. Выработка стратегии эффективного поведения в типичных или часто повторяющихся профессионально трудных ситуациях; обучение отслеживанию своего эмоционального состояния в ситуациях профессионального стресса.

Содержание. Участникам предлагается кейс или реальная ситуация, характерная для профессиональной деятельности участников тренинга.

Кейс. Крупный универмаг заказал 500 пар обуви из весенней коллекции фирмы «Shoes» на сумму 25 000 евро. Срок готовности первой партии заказанной обуви в размере 150 пар был обозначен как вторая декада февраля. Производитель не нарушил сроков, и партия была получена универмагом вовремя. При подготовке товара к продаже в секцию товароведов был обнаружен серьезный брак: 20 пар женских ботинок имели разную высоту — один ботинок на 0,5 см ниже другого. Бракованные пары были сфотографированы, был составлен акт разбраковки, и эти данные были отправлены фирме-производителю в Германию. Менеджер по закупкам выставил претензию немецкой компании и потребовал компенсацию в 100% стоимости этих 20 пар, что составило 1000 евро. Производитель отказался принимать возврат обуви и заявил только о 50% компенсации этой суммы. Цель менеджера по закупкам: провести переговоры с представителем универмага и уговорить его согласиться с 50%-ной компенсацией, предложив выставить обувь на распродажу с 50%-ной скидкой.

Участники тренинга разбиваются по парам, в которой один играет роль менеджера по закупкам фирмы-посредника «Каскад», другой — ведущего товароведа универмага.

Обсуждение. После игры проводится анализ поведения участников и их эмоционального состояния в процессе проигрывания данной ситуации.

Упражнение «Шумовой квадрат» [Гиппиус, 2001]

Цель. Развитие слухового внимания, умения слышать партнера.

Содержание. Участники делятся на четыре подгруппы, каждая из них становится у одной из стен комнаты (лица всех обращены к стене).

Каждая группа получает листок со стихотворением, и по команде все четыре группы одновременно начинают читать вслух. Остальные должны догадаться, что именно читала каждая команда.

Мини-лекция «Предстартовое волнение»

После знакомства с термином «предстартовое волнение» тренер предлагает слушателям перечень конкретных методов, помогающих справиться с волнением перед выступлением и во время выступления. Тренер напоминает, что подробнее методы саморегуляции в стрессовых ситуациях (одной из которых является публичное выступление) будут рассматриваться в четвертый день тренинга.

Упражнение «Круг совершенства» [Андреас, 2000]

Цель. Развитие чувства уверенности в тревожной ситуации, связанной с будущими событиями, развитие ресурсов личности:

Содержание. Упражнение проводится в парах. Один — в роли консультанта, другой — в роли клиента. Консультанты пошагово зачитывают приведенную ниже технологию, которую «клиенты» стараются выполнить. Затем происходит обмен ролями.

1. Вновь переживите чувство уверенности в себе. Мысленно вернитесь в то время, когда вы чувствовали себя полностью уверенным в собственных силах. Вновь переживите эти минуты, увидите то, что вы видели тогда. Услышьте то, что слышали тогда, займите ту же позу, делайте те же жесты. Полностью сконцентрируйтесь на чувстве уверенности — это гарантия того, что упражнение даст результаты.

2. Круг совершенства. Когда вы почувствуете растущую уверенность в себе, представьте круг, расположенный на полу у ваших ног. Какого он цвета? Может быть, вы хотели, чтобы он издавал какой-либо звук, свидетельствующий о его силе? Не торопите себя, важно, чтобы ваш круг действительно ассоциировался у вас с чувством

уверенности. Когда вас переполнит чувство уверенности в себе, выйдите из круга, оставив свою уверенность внутри окружности.

3. Выбор сигнала к началу. Подумайте о ситуациях из будущего, в которых вы также желали бы быть уверенным в себе. Увидьте и услышьте, что будет за минуту до того, когда вы почувствуете себя уверенно. Сигналом к началу может стать открытие дверей в кабинет вашего шефа, телефонный звонок в вашем офисе или голос, объявляющий о вашем выступлении.

4. Соединение. Когда сигналы станут выразительными, вновь войдите в круг и почувствуйте уверенность в себе. Представьте, что ситуация из будущего развивается, когда вы имеете полный доступ к уверенности в своих силах.

5. Проверьте результаты. Вновь выйдите из круга, оставив в нем чувство уверенности. Еще раз подумайте о предстоящем событии. Обратите внимание на то, что вы автоматически вспомните чувство уверенности в себе. Это значит, что вы уже запрограммированы на приближающуюся ситуацию.

Обсуждение. Участники делятся своими результатами — рассказывают о том, как изменилось их восприятие предстоящего события, ранее вызывавшего волнение.

Рекомендации тренеру. Если упражнение не принесло ожидаемых результатов, то, скорее всего, это связано с тем, что:

- не было полной концентрации внимания на каждом из этапов;
- чувство тревожного ожидания события связывается у участника с более ранними сигналами, чем те, которые он выбрал на 3-м этапе. Например, чувство тревоги и-за разговора с шефом о повышении зарплаты возникало у одного из участников группы не перед кабинетом шефа (двери кабинета шефа он выбрал как сигнал на 3-м шаге), а при виде собственной машины, в которую он садился, чтобы ехать на работу. Важно выявить самые ранние сигналы тревоги, чтобы вовремя «включить спасательный круг».

Мини-лекция «Синдром эмоционального выгорания»

Тренер знакомит слушателей с концепцией К. Маслач, выделяет факторы, способствующие развитию СЭВ, рассматривает модели СЭВ, знакомит с методами профилактики СЭВ. Как правило, слушатели заинтересованы в обнаружении факторов, провоцирующих СЭВ, в конкретных профессиях, представителями которых они являются.

Упражнение «Прививка от выгорания»

Цель. Обобщение полученного в ходе тренинга теоретического материала, активизация участников, обмен опытом.

Содержание. Участники делятся на несколько подгрупп по 5-6 человек. Каждая подгруппа в течение 15 минут обобщает полученную в ходе рабочего дня информацию, обсуждает собственный опыт и формулирует:

- рекомендации руководителю по профилактике СЭВ у сотрудников;
- рекомендации сотрудникам по профилактике СЭВ.

Затем каждая группа зачитывает памятку и проходит групповое обсуждение упражнения. В некоторых случаях возникает необходимость составления единой памятки, включающей основные рекомендации каждой подгруппы.

Мини-лекция «Правила передачи и принятия критики»

Данная мини-лекция может включать материал о конструктивной и деструктивной критике, о правилах передачи и принятия негативной информации. В некоторых группах лекционный материал может быть заменен дискуссией участников (польза и вред критики) или представлять собой активную форму обмена опытом.

Упражнение «Достойный ответ» [Монина, Лютова, 2007]

Цель. Отработка навыка конструктивного выхода из конфликтных ситуаций.

Содержание. Все участники сидят в кругу. Каждый получает от ведущего карточку, на которой содержится какое-либо замечание по поводу внешности или поведения одного из участников (варианты высказываний приведены в приложении 19). Все слушатели по кругу (по очереди) произносят записанную на карточку фразу, глядя в глаза соседу справа, задача которого — достойно ответить на этот «выпад». Затем ответивший участник поворачивается к своему соседу справа и зачитывает фразу со своей карточки. Когда каждый выполнит задание, то есть побывает и в качестве «нападающего», и в качестве «жертвы», упражнение заканчивается и группа переходит к обсуждению.

Обсуждение. Тренер спрашивает участников, легко ли им было выполнять задание, принимали ли они близко к сердцу нелестное замечание о себе. Как правило, слушатели говорят, что грубые высказывания их не взволновали, потому что они не воспринимали их как направленные конкретно против себя. Затем все предлагают различные варианты конструктивного поиска, который поможет и в реальных жизненных условиях так же воспринимать негативную информацию от партнеров по общению.

В Приложении 20 приведен список правил, составленный слушателями тренинга стрессоустойчивости, которым можно воспользоваться в процессе выполнения данного упражнения.

Мини-лекция «Тайм-менеджмент»

Ведущий дает информацию о том, что время — хотя и невозможный, но все же регулируемый ресурс. Проблемы человека в управлении временем обусловлены индивидуальными особенностями (личной неорганизованностью, слабой мотивацией к труду, неуверенностью в себе и т. д.), спецификой межличностного взаимодействия (недостатком информации, спецификой руководства, ориентацией на соревнование и др.), организационно-структурными проблемами (недостатками планирования, противоречивостью указаний, аритмией производства и т. д.).

Как правило, вызывает интерес слушателей информация о симптомах проблемы управления временем, о внутренних и внешних помехах. Особое внимание участников обращается на вопрос компетентности менеджера во времени, на формирование собственной системы управления временем.

Упражнение «Минута» [Ананьев, 2007]

Цель. Изучение ориентации во времени.

Содержание. Тренер дает следующую инструкцию участникам: «Закройте глаза и постарайтесь после моей команды «Начали» уловить тот момент, когда пройдет минута. При этом не надо считать про себя. Как только вам покажется, что минута прошла, откройте глаза, поднимите руку и сидите молча, ждите, пока не откроют глаза все участники. Начали».

Рекомендации тренеру. Это упражнение позволяет тренеру получить некоторую информацию об уровне адаптивности участников. Так, люди, индивидуальная продолжительность минуты которых длится более 60 секунд, обладают более высокими адаптивными способностями. Люди с низкой способностью к адаптации воспринимают минуту как временной отрезок, в реальности меньший, чем 60 секунд. Самое «быстрое» восприятие минуты может свидетельствовать о депрессии или переживании сильной тревоги. Тренер вправе не сообщать эту информацию участникам, особенно если в группе есть люди с неадекватной оценкой времени. На таких участников группы тренеру следует обратить особое внимание.

Упражнение «Делу время – потехе час»

Цель. Осознание индивидуальной стратегии управления временем.

Содержание. Упражнение выполняется в подгруппах по 4-5 человек. Тренер предлагает каждой подгруппе список пословиц и афоризмов (Приложение 21), связанных с понятием времени, и просит проанализировать их. Каждый участник выбирает одну пословицу, которая совпадает с его жизненной философией, и одну, противоречащую его установкам и ценностям, и объясняет группе критерии выбора.

Рекомендации тренеру. Данное упражнение можно проводить как в подгруппах, так и индивидуально, в зависимости от целей и задач тренинга.

Упражнение «Поглотители времени»

Цель. Анализ существующих помех времени и выявление стратегий эффективного тайм-менеджмента.

Содержание. Тренер делит группу на подгруппы, каждая подгруппа получает список «Поглотители времени» (Приложение 22). Участники анализируют полученные списки и выбирают те ловушки времени, которые наиболее часто мешают им в работе, в жизни, затем ранжируют их. После этого каждый по кругу зачитывает три самых главных «пожирателя» времени. Тренер просит обобщить сказанное и выделить несколько групп помех, актуальных именно для них. Затем дает информацию о внешних и внутренних помехах.

Рекомендации тренеру. Если это упражнение включается в специальный тренинг «Тайм-менеджмент», а не является лишь элементом, иллюстрирующим необходимость управления временем, например в качестве ресурса стрессоустойчивости, можно продолжить работу со списком, выяснив ресурсы преодоления каждой конкретной трудности и разработав стратегию ее преодоления. Если тренинг корпоративный, то можно попросить участников составить список пожирателей времени, характерных для данного отдела, подразделения, компании в целом.

№ п/п	Помехи управления временем	Имеющиеся ресурсы преодоления	Стратегия преодоления

Упражнение «Гардероб»

Цель. Создание каждым участником собственной схемы управления временем,

Содержание.

Этап 1. Группа делится на пары. Тренер просит всех представить себе шкаф для одежды (гардероб). Затем каждая пара в течение 10 минут рисует идеальный шкаф на листе А4, в котором располагает необходимые вещи (каждая пара решает сама, какие вещи лучше всего разместить) на полках и вешалках, подписывая их.

Этап 2. После завершения рисования тренер просит участников «сложить» в шкаф еще несколько необходимых вещей, которые забыли положить. Каждую вновь поступившую вещь необходимо подписать цветным фломастером:

- носовые платки;
- скатунка с документами;
- палатка;
- новогодняя елка;
- коробка конфет;
- вечернее платье (сюрприз для мужа/жены);

- книги по психологии;
- подарок для ребенка на Новый год.

Этап 3. Каждая пара показывает группе свой рисунок, рассказывает о первоначальном плане размещения вещей, сообщает о степени удовлетворенности действительным положением дел (на сколько процентов порядок в шкафу удовлетворяет каждого партнера), оценивает, насколько легко будет ориентироваться в шкафу при поиске необходимой вещи.

Как правило, каждый участник достаточно объективно оценивает ситуацию и объективно видит «слабые места» в организации пространства шкафа.

Этап 4. Тренер спрашивает участников, как же должен выглядеть идеально убранный шкаф, а затем просит каждую пару составить рекомендации себе по распределению вещей в шкафу.

После того как рекомендации составлены и зачитаны в кругу (складывать вещи по группам, разделить площадь шкафа между двумя «хозяевами», сортировать по определенному правилу, не засовывать вещи впопыхах, между уже лежащими предметами, размещать в шкафу предметов не больше, чем он может вместить и др.).

В заключение упражнения тренер проводит аналогию между ошибками при распределении вещей в шкафу и при распределении времени.

Рекомендации тренеру. Если позволяет время, желательно после проведения аналогии обобщить полученный участниками опыт, составленные ими рекомендации и выделить ошибки в управлении временем, которые мешают быть успешными.

В Приложении 23 приведены рисунки участников тренинга в Институте практической психологии «Иматон», список рекомендаций и перечень ошибок в распределении времени, составленный слушателями Санкт-Петербургского университета.

Данное упражнение составлено по материалам Джулии Моргенстерн.

Обобщающее упражнение «Портрет стрессоустойчивого человека»

Цель. Обобщение информации, полученной в течение дня.

Содержание.

Этап 1. Каждый участник записывает два личностных качества, которые помогают ему справляться со стрессом.

Этап 2. Группа делится на подгруппы, в которых составляется «Портрет стрессоустойчивого человека». Обязательное условие: в списке личностных качеств, составленном группой, должно быть два качества от каждого ее участника.

Этап 3. После составления списка подгруппы составляют резюме для участия в саммите «Самый успешный и стрессоустойчивый специалист года».

Рекомендации тренеру. Участники могут провести обсуждение тех качеств, которые наиболее часто (или наиболее редко) упоминались в резюме, проанализировать их и составить собственную программу, включающую формирование необходимых для стрессоустойчивости личностных качеств.

Обратная связь

Участники, сидя в общем кругу, рассказывают, что нового и/или полезного они узнали в процессе занятия, что они постараются использовать в своей и в личной жизни.

Внимание!!! После проведения ритуала обратной связи ведущий дает участникам задание: сформулировать и записать в тетради какую-либо цель, которую они бы хотели достичь в этот вечер. Это рекомендуется сделать для того, чтобы заранее психологически подготовить участников к теме «Цель как ресурс стрессоустойчивости».

ЛЕНЬ 3. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ СТРЕСС. ЛИЧНОСТЬ И СТРЕСС

1. Игра-приветствие «Я сегодня вот такой...».
2. Мини-лекция «Ресурс стрессоустойчивости».
3. Упражнение «Вы не поверите, что...».
4. Упражнение «Рисуем кошку».
5. Мини-лекция «Цель».
6. Упражнение «Цель».
7. Мини-лекция «Модель управления стрессом Дж. Гринберга. Позитивное мышление».
8. Упражнение «Игры со стыдом».
9. Мини-лекция «Темперамент и стресс».
10. Упражнение «Темперамент и стресс».
11. Мини-лекция «Эмоциональный интеллект».

12. Упражнение «Тропа эмоций».
13. Мини-лекция «Как справиться со своими эмоциями».
14. Упражнение «Я злюсь, когда...».
15. Мини-лекция «Копинг-стратегии и их роль в преодолении стресса».
16. Упражнение «Выкинь свои проблемы».
17. Упражнение «Устойчивость».
18. Обобщающее упражнение «Реклама „Лекарство от стресса“».
19. Обратная связь.

Игра «Я сегодня вот такой...»

Цель. Эмоциональная зарядка, развитие умения понимать свое эмоциональное состояние и выражать его вербально и невербально.

Содержание. Участники встают в круг. Каждый по очереди говорит: «Здравствуйте. Я сегодня вот такой» — и показывает невербально свое состояние. Остальные слушатели говорят: «Здравствуй, (называют имя водящего)». Затем все вместе повторяют имя присутствующего их игрока и говорят: «Игорь сегодня вот такой» — при этом стараясь копировать его жесты, мимику как можно точнее. Игра продолжается, пока в ней не примут участие все слушатели. В заключение все берутся за руки и хором говорят: «Здравствуйте ВСЕ!»

Обсуждение. После игры можно провести обсуждение, задав игрокам следующие вопросы:

- Легко ли было изобразить свое состояние?
- Легко ли было повторить движения, мимику водящего?
- Приятно ли было, когда кто-то в точности повторял ваши движения, интонацию?

Понравилось ли обращение по имени?

Мини-лекция «Ресурс стрессоустойчивости»

Тренер дает определение понятия «ресурсы личности», а также приводит классификацию ресурсов. Особое внимание уделяется содержанию психологических ресурсов личности и их роли в развитии стрессоустойчивости. Можно обсудить с участниками, почему важно заботиться о сохранении, укреплении и развитии собственных ресурсов.

Упражнение «Вы не поверите, что...»

Цель. Знакомство участников с понятием «психологический (внутренний) ресурс личности».

Содержание. Тренер предлагает участникам поделиться своим успешным опытом преодоления стрессов. При этом тренер напоминает, что восприятие стресса очень индивидуально, и приводит пример: для водителя со стажем движение по шумной магистрали в час пик — привычное дело, а для водителя-новичка, только что сдавшего на права, — острый стресс. Упражнение начинает тренер и кратко рассказывает группе какую-то ситуацию, из своей жизни, связанную с **успешным** (это важно!) преодолением какой-либо проблемы, трудности, страха. Далее участники по мере готовности или по кругу приводят примеры подобных ситуаций из своего опыта. После описания каждой ситуации тренер спрашивает участника: «Что тебе помогло преодолеть эту ситуацию, какие твои черты или личностные особенности помогли успешно справиться с ситуацией в тот момент?»

Обсуждение. Тренер предлагает участникам поделиться своими эмоциями и, если есть желание, высказать свое восхищение тем участникам, рассказы которых особенно удивили и восхитили.

Рекомендации тренеру. Это упражнение обычно создает эмоционально приподнятую атмосферу в группе и позволяет участникам с большим уважением относиться друг к другу.

Упражнение «Рисуем кошку»

Цель. Развитие навыка работы с партнером, выявление эффективных стратегий взаимодействия, осознание необходимости совместного продвижения к единой цели.

Содержание. Группа делится на пары, в каждой из которых один участник — руководитель, второй — подчиненный. Тренер выходит из аудитории с «руководителями» и сообщает, что они — руководители проекта по... рисованию кошек. Задача каждой пары — нарисовать кошку. Но обязательные условия рисования — у «подчиненного» закрыты глаза (или надеты специальные очки без прорезей для глаз), а «руководитель» имеет право давать только вербальные инструкции по рисованию отдельных элементов, без сообщения цели работы. То есть «подчиненные» не знают, что должно получиться в результате совместного труда.

После того как рисунки будут закончены, каждая пара по очереди показывает свою работу, а «руководители» и «подчиненные» рассказывают, что мешало, что помогало им в процессе работы, описывают свои ощущения от совместной деятельности.

Рекомендации тренеру. Обсуждение может проходить в общем кругу (и высказываются только желающие), или каждый участник отвечает на вопросы ведущего:

- Доволен ли результатом рисования?
- Удовлетворен ли характером взаимодействия?
- Что в руководстве/подчинении понравилось?
- Что мешало работать?
- Какие из продемонстрированных партнером стратегий используются в жизни?
- Мешают или помогают эти стратегии?
- Что можно было бы изменить в игре, чтобы результат получился еще лучше?

Мини-лекция «Цель»

Тренер информирует участников о том, что умение ставить и достигать цели является важным ресурсом стрессоустойчивости личности. Ясно осознанная цель создает в коре головного мозга новую доминанту, повышая его энергетический потенциал. Важно подвести участников к осознанию того, что именно наличие больших жизненных целей помогает нам преодолевать стрессы повседневной жизни. Можно предложить группе обсудить, чем цель отличается от мечты и что надо сделать, чтобы мечта превратилась в цель.

Упражнение «Цель»

Цель. Повышение стрессоустойчивости, стрессовой толерантности.

Содержание. Каждый участник получает бланк (Приложение 24), где фиксирует цель, достижение которой является для него актуальным в настоящее время.

Далее работа проходит в парах. Участники по очереди рассказывают друг другу о своих целях. Один из них выполняет роль консультанта, другой — клиента.

Обсуждение проводится в соответствии с правилами формулирования цели (проверяется соответствие поставленной цели разрабатываемым и зафиксированным в бланке критериям):

1. Реалистичность.

Клиент анализирует наличие/отсутствие ресурсов, использование которых поможет ему достичь поставленной цели. Среди ресурсов, как правило, рассматриваются: время, здоровье, деньги, способности, групповая поддержка и т. д. Иногда клиент называет особые ресурсы, которыми располагает именно он. Например, опыт преодоления каких-либо экстремальных ситуаций, научные знания в какой-либо области, хобби, наличие нужных связей в обществе и т. д. Этот шаг очень важный, на него не надо бояться тратить время тренинга. Психотерапевтам известно, что если клиент ставит перед собой невыполнимую на данный момент цель, то это может привести к снижению самооценки и потере веры в собственные силы, а также нежеланию планировать что-либо в будущем.

2. Эмоциональная привлекательность.

Клиент представляет себя в ситуации, когда он уже достиг цели, и делает вывод о том, действительно ли это может принести ему положительные эмоции.

Проверка на соответствие критерию «Эмоциональная привлекательность» позволяет клиенту проанализировать не только свои эмоции, но и эмоциональное отношение окружающих на момент достижения им своей цели и возможные негативные эмоциональные реакции коллег или друзей, снижающие значимость достижения. Иногда подобная работа, проведенная клиентом, снижает уровень эмоциональной привлекательности достижения цели. Иногда люди боятся успеха, так как опасаются, что вызовут своим успехом зависть коллег и приятелей, что, в свою очередь, может негативно сказаться на дальнейших с ними отношениях.

3. Личностная значимость.

Проверка по данному критерию обусловлена часто встречающимися в терапевтической практике случаями, когда взрослые люди стремятся добиться в жизни той или иной цели (по их словам, самой необходимой для них), которая на самом деле является социальным заказом кого-либо из близких.

Например, желание стать зубным врачом, балериной, зарабатывать как можно больше денег зачастую является в действительности не личной целью, а исполнением ожиданий наших родителей, жены, мужа, детей и др. Однако далеко не всегда данное противоречие осознается нами. Поэтому этот этап работы по проверке личной значимости поставленной цели важен и наиболее сложен.

4. Позитивная формулировка.

В соответствии с теорией мотивации, в настоящее время успешными в жизни становятся люди, у которых сформирована мотивация достижения успеха (а не избегания неудач). Поэтому и формулировка цели должна содержать позитивную установку. Например, цель «Стать стройнее» является более позитивной, чем цель «Не толстеть». То есть цель должна содержать описание того, что человек хочет достичь, а не того, чего он стремится избежать.

Кроме того, желательно, чтобы в формулировке цели присутствовало местоимение «Я» («мне», «моя» и др.), поскольку это послужит установкой на личную ответственность (что особенно важно для экстерналов).

Желательно также, чтобы формулировка цели была достаточно краткой и ясной. В этом случае при необходимости (в экстремальной ситуации) человек может использовать ее как «заклинание», помогающее ему восстановить силы, принять правильное решение в трудных жизненных обстоятельствах.

5. **Экологическая проверка.** Реализация цели не должна негативно сказываться на других сферах жизни человека и его окружения. Например, женщина, стремясь сделать карьеру, не всегда представляет, как это может отразиться на отношениях с мужем, на эмоциональном развитии ее сына или дочери, которым, может быть, именно в этот момент так необходимы материнская поддержка и внимание.

6. Если цель сформулирована корректно, можно переходить к анализу этапов ее достижения. Важно, чтобы клиент назначил точную дату, когда он приступит к реализации первого шага, ведущего к цели. Например: «В понедельник, 15 мая, в 20.00 я позвоню другу и попытаюсь выяснить, что ему известно по интересующему меня вопросу». Также следует наметить возможную дату выполнения цели.

7. Следует также обсудить позитивные и негативные стимулы, которые будут помогать клиенту двигаться к цели. Например, каким образом клиент может «похвалить» себя за сделанный первый шаг (это может быть какая-то покупка, шоколадка, поход с подругой в кафе, и т. д.), и как себя «накажет» (например, отказ от курения на какое-то время), если какое-то важное мероприятие, ведущее к цели, проведено не будет.

После взаимного обсуждения и проверки целей каждая пара участников рассказывает в кругу о результатах проведенного ими анализа.

Рекомендации тренеру. Как правило, обсуждение в группе приводит к изменениям в первоначальной формулировке цели. Это может служить критерием качественно проведенного анализа целей. Позитивным подкреплением достигнутого в данном упражнении результата может быть выбор каждым из участников тренинга членов группы, согласных войти в его группу поддержки. Группа поддержки — это люди, которым разрешается интересоваться результатами по достижению намеченного, а также осуществлять определенный контроль. Например, участник из группы поддержки может позвонить своему «клиенту» и спросить: «Ты намечал на сегодня переговоры с начальником. Как они прошли?» Важно напомнить потенциальным участникам групп поддержки, что им запрещается критиковать действия своего «подопечного».

Тренеру также важно подвести участников к осознанию того, что составленный на тренинге план достижения цели — это не догма, а средство достижения. В любой момент любой из запланированных шагов может быть пересмотрен, расширен или убран из программы по достижению намеченной цели. В процессе целеполагания не должно быть фанатизма, следует учитывать коррективы, которые вносит в наши планы жизнь, и использовать те подсказки, которые она нам предлагает. Для иллюстрации данной мысли тренер может привести любой пример из опыта выполнения данного упражнения. Мы в качестве примера приводим работу с участницей тренинга, которая хотела стать более стройной. Из всей программы, первоначально намеченной ею (ежевечерние прогулки, зарядка, отказ от вечернего чая со сладостями, посещение фитнес-клуба, ежедневное употребление зеленого чая), после обсуждения в группе реально выполнимым для нее оказался только зеленый чай.

Предлагаемая на тренинге процедура целеполагания должна убедить участников, что лучше реально сделать маленький шаг (может быть, незаметный для окружающих, но очень важный для самого человека), чем нарисовать четко структурированный и богато иллюстрированный своими рисунками план, который, увы, никак не связан с реальностью.

Мини-лекция «Модель управления стрессом Д. Гринберга. Позитивное мышление»

Джеррольд Гринберг отмечает, что существует система управления стрессом, которую можно использовать, чтобы контролировать стресс и уровень напряжения организма. Автор считает, что

управление стрессом должно осуществляться комплексно, на всех фазах его развития. Тренер знакомит группу с моделью Д. Гринберга.

Важным элементом модели Д. Гринберга является наличие позитивного мышления, которое позволяет воспринимать стрессовую ситуацию как возможность научиться новым стратегиям поведения, повысить свою креативность и больше узнать о своих скрытых психологических ресурсах и возможностях. Тренер информирует слушателей о результатах исследования особенностей оптимистов и пессимистов, проведенного доктором М. Зелигманом. Тренер может предложить группе обсудить такие понятия, как «позитивное мышление», «позитивный взгляд на жизнь», «позитивный человек». Какое содержание мы вкладываем в эти понятия?

Позитивное мышление предполагает такое умение анализировать причины удач и неудач в жизни, при котором человек осознает факторы, поддающиеся и не поддающиеся контролю со стороны личности, видит их баланс и понимает взаимовлияние этих факторов. Термин «позитивное мышление» происходит от слова «positum» (лат.), что означает - фактическое, данное. То есть позитивное мышление предполагает, что в нашей жизни бывают и поражения, стрессы, и победы. Задача личности - научиться правильно воспринимать и объяснять эти события.

Упражнение «Игры со стыдом» (М. Гулина)

Цель. Развитие умения понимать и анализировать собственные эмоции; выявлять иррациональные установки, лежащие в основе некоторых негативных эмоций; понимать и принимать эмоции других людей.

Содержание. Все участники сидят в кругу. Ведущий ставит в центр стул и говорит: «Нам необходимо выбрать одного члена группы, который сядет на этот стул и должен будет отвечать на вопросы. Вопросы будут трудными: и личностного, и интеллектуального характера. Каждый член группы тоже может задавать вопросы сидящему в центре».

Отвечающий будет выбран случайным образом: каждый получает конверт. Все конверты будут пустыми, за исключением одного, в который будет вложен листок белой бумаги (тренер показывает листок, который на глазах у всех вкладывает в конверт, и перемещает все конверты). Тот, в чьем конверте окажется лист, и будет

сидеть на этом стуле в центре. Но для того чтобы он вышел в центр, остальные должны догадаться, «вычислить» его. Участвовать в «вычислении» может каждый, даже тот, у кого действительно оказался лист».

Участники вытягивают один из предложенных тренером конвертов, в КАЖДЫЙ из которых заранее вложен лист. Таким образом, каждый думает, что именно он — «выбранный».

Ведущий: «Постарайтесь не подавать виду, что лист именно у вас. Сейчас каждый назовет потенциального водящего и ОБЯЗАТЕЛЬНО ОБОСНУЕТ свой выбор».

После того как каждый участник выскажет свое предположение, ведущий просит ПОДНЯТЬ РУКУ ТОГО, У КОГО ДЕЙСТВИТЕЛЬНО ЛЕЖИТ ЛИСТОК.

Обсуждение. Участники по кругу (или по желанию, если недостаточно времени для общего обсуждения) отвечают на вопросы:

- Что вы чувствовали, когда выбирали конверт?
- Что почувствовали, когда увидели листок в своем конверте?
- В какой реальной жизненной ситуации у вас возникает подобное чувство? *
- Обращали ли вы внимание на других участников до (после) вытягивания конверта?
- Заметили ли вы физиологические признаки тревоги у себя?
- Как вы думаете, в связи с чем возникло это чувство?
- Какие иррациональные суждения лежат в основе этого и других негативных чувств?

Рекомендации тренеру. Это упражнение, как правило, глубоко затрагивает многих участников, поэтому желательно дать возможность высказаться каждому. Часто в процессе обсуждения возникает необходимость обсуждения таких эмоций, как стыд, вина. В некоторых случаях обсуждение затрагивает тему управления эмоциями.

Мини-лекция «Темперамент и стресс»

Ведущий обращает внимание группы на психологические особенности представителей различных типов темперамента, которые проявляются в поведении, в настроении, эмоциональных переживаниях, отношении к критике, в стремлении к цели, в отношении к жизни в целом. Затем может быть рассмотрена тема «Влияние типа темперамента на поведение в стрессовой (конфликтной) ситуации».

Упражнение «Темперамент и стресс»

Цель. Закрепление полученного теоретического материала, обмен опытом участников, принятие группового решения.

Содержание. Группа делится на 4 подгруппы, ведущий выдает каждой из них одну карточку с описанием ситуации из практики консультирования (Приложение 25), а другую — с названием одного из типов темперамента. Группы в течение 10-15 минут вырабатывают стратегии в отношении клиента, после чего зачитывают в кругу результаты работы, называя тип темперамента и ситуацию, указанные на карточке.

При необходимости можно провести общее обсуждение в кругу.

Рекомендации. Тренер может заготовить карточки с разными ситуациями (по количеству подгрупп), а может предложить одну и ту же ситуацию, которую необходимо разрешить в зависимости от указанного типа темперамента.

Мини-лекция «Эмоциональный интеллект»

Тренер информирует группу о роли эмоций в жизни человека. Можно предложить слушателям в рабочей тетради ряд цитат известных психологов, педагогов, политических деятелей о необходимости развития эмоциональной сферы человека. Затем слушатели знакомятся с теорией эмоционального интеллекта, разработанной Питером Саловеем и Джеком Майером. Тренер дает определение данного понятия и рассказывает о его структуре. Приводит результаты исследований по вопросу эмоционального интеллекта, статистические данные о его значимости в жизни (и в сфере управления в частности).

Упражнение «Тропа эмоций»

Цель. Отработка навыка определения эмоционального состояния группы.

Для выполнения данного упражнения необходимо подготовить следующие раздаточные материалы.

1. Составить список нескольких эмоций и состояний, которые, по мнению тренера, могут быть присущи участникам семинаров

(количество перечисленных эмоций зависит от резерва времени, имеющегося для выполнения упражнения).

2. Заготовить листы формата А4, на каждом из которых крупно и четко должно быть написано название одной из перечисленных в списке эмоций (примерный список дается в Приложении 26).

После этого тренер раскладывает на полу листы А4 с названием эмоций.

Содержание. Каждый участник получает список эмоций и состояний и по своему усмотрению оценивает общее эмоциональное состояние группы, выбирая из предложенного тренером перечня от трех до шести эмоций и ранжируя их. Затем списки откладываются на время в сторону. После этого тренер раскладывает на полу заранее заготовленные листы А4 с названиями эмоций.

Первый участник проходит путь от одной эмоции к другой, останавливаясь возле каждого листа, и расписывается только под названиями тех эмоций и состояний, которые свойственны именно ему в данный момент. Второй участник ступает на «тропу эмоций» только после того, как первый пройдет хотя бы половину пути.

Когда все участники преодолеют «тропу», они возвращаются в круг, а тренер составляет эмоциональный портрет группы, отбирая лишь те листы, на которых оказалось наибольшее количество подписей. Полученный эмоциональный портрет сообщается слушателям. Затем каждый участник сравнивает свой предварительный прогноз эмоционального состояния группы (эмоций и состояний, отмеченных им на предыдущем этапе выполнения упражнения) и полученные тренером результаты.

Обсуждение. Тренер предлагает участникам ответить на следующие вопросы по кругу в свободной форме:

- Легко ли было оценить собственное эмоциональное состояние?
- Насколько точным оказался ваш прогноз общего эмоционального состояния группы?
- Что помогало и что мешало вашей оценке?
- Какие трудности возникали при выполнении упражнения?
- Что было труднее: оценить свое состояние или эмоциональный фон группы? Почему?

Участники обсуждают, насколько важна оценка эмоционального состояния окружающих; легко ли это осуществлять в жизни; что мешает и что помогает сформулировать точный прогноз.

Мини-лекция «Как справиться со своими эмоциями»

Группа обсуждает предлагаемые тренером варианты, которые обычно используются людьми для совладания с сильными эмоциями. Особое внимание фиксируется на недопустимости подавления эмоций, на последствиях использования данной стратегии. Затем участники знакомятся с четырехшаговым алгоритмом отработки отрицательной эмоции.

Упражнение «Я злюсь, когда...»

Цель. Отработка предложенного алгоритма совладания с отрицательной эмоцией, снижение эмоционального напряжения.

Содержание. Каждый участник записывает в тетради ситуацию, в которой он обычно сильно ЗЛИТСЯ.

Тренер выдает каждому участнику лист А4.

Каждый участник по кругу (или по желанию) производит следующие действия: резко мнет лист, одновременно говорит фразу: «Я ЗЛЮСЬ, когда...», после чего бросает скомканный лист на середину комнаты.

Рекомендации тренеру. Это упражнение способствует снижению напряжения как отдельных участников, так и группы. Поэтому при необходимости (желании отдельных членов группы) можно предложить повторить упражнение (всем или только желающим).

Внимание! Алгоритм должен отрабатываться без изменений схемы: осознание эмоции — принятие — вербализация - деятельность.

Мини-лекция

«Копинг-стратегии и их роль в преодолении стресса»

Тренер дает определение понятия «копинг», указывая, что на сегодняшний день исследование стратегий совладания со стрессом является одним из наиболее актуальных направлений в прикладной психологии. Слушатели знакомятся с основными стратегиями преодоления стресса (эмоционально-ориентированные стратегии и предметно-ориентированные стратегии) согласно классификации Р. Лазаруса и С. Фолкмана. Тренер также может обсудить с группой активные и пассивные стратегии преодоления — когда и при каких

обстоятельствах их использование может быть адекватным ситуации?

Тренер может также привести примеры эффективного и неэффективного копинга и попросить группу проанализировать данные ситуации, а затем предложить собственные примеры из профессиональной или личной жизни.

Упражнение «Выкинь свои проблемы» (Модификация упражнения Ньюстром, Сканнел [1997])

Цель. Предоставление участникам возможности получить обратную связь по поводу своей проблемы, обменяться опытом.

Содержание. Тренер предлагает участникам группы написать на листе бумаги свою проблему, которую он хотел бы решить. Для того чтобы снять возможное сопротивление, тренер может сказать, например, о том, что с точки зрения позитивной психотерапии здоровый человек — это не тот, у кого нет проблем, а тот, кто имеет проблемы и старается их решить. Листы с описанием проблемы не подписываются, в процессе обсуждения нельзя раскрывать авторство. Именно поэтому тренер просит участников писать разборчиво. После того как участники описали свои ситуации, тренер предлагает им скомкать свои листы и бросить в пакет или мешок. После этого группа разбивается на подгруппы по 4-5 человек. Каждый участник подходит к ведущему и вынимает записки из мешка. На обсуждение каждой проблемы отводится 5 минут. Если кто-то из участников подгруппы догадался, чья эта проблема, он не должен делиться своей информацией или догадками с участниками. Если участник вытаскивает свою проблему, он не должен признаваться в своем авторстве. Обсуждение проводится методом мозгового штурма, то есть задача каждой подгруппы — найти как можно больше вариантов решений заявленной в записке проблемы. Для повышения эффективности этой процедуры мы предлагаем в каждой подгруппе выбрать секретаря, который записывал бы возможные варианты решений и следил за временем. После того как время истечет, каждая подгруппа зачитывает свои «проблемы» и варианты их решений. Тренер предлагает остальным участникам группы добавлять какие-либо предложения и варианты решений.

В Приложении 27 мы предлагаем список проблем, заявленных участниками наших тренингов и вызвавших живое обсуждение.

Рекомендации тренеру. Данные ситуации можно предложить группе, если участники по каким-либо причинам не хотят говорить о своих проблемах, для разогрева. Все приведенные ситуации могут применяться и для отработки навыков общения и использоваться в ходе внутрикорпоративных коммуникативных тренингов. Если участники группы — руководители, то для них подобные ситуации могут быть эффективным тренажером для развития управленческих навыков.

Упражнение «Устойчивость» [Ананьев, 2007]

Цель. Наглядная демонстрация ресурсов человека, в результате которой у участников повышается самооценка.

Содержание. Упражнение состоит из двух процедур.

Процедура 1. Тренер выбирает любого участника, которому предлагает просто стоять, как обычно. Тренер неожиданно толкает человека в плечо, и тот теряет равновесие.

Теперь тренер просит данного участника принять так называемую устойчивую позу, предлагая участнику встать, слегка согнув ноги, поставив их на ширине плеч, ступни слегка направлены внутрь (как мишка косолапый), спину держать ровно. Теперь тренер вновь толкает человека в этой позиции, но не может его столкнуть.

Процедура 2. Тренер предлагает другому участнику встать в устойчивую позу, опустив левую руку внизу рядом с телом так, как будто она опирается в пенек. Рука должна быть напряжена, как если бы она реально опиралась на что-то. Правую руку поднять вверх, словно она опирается в потолок. После того как участник принял исходную позицию, тренер начинает изо всей силы давить на правую руку, но столкнуть человека не может.

Обобщающее упражнение «Реклама „Лекарство от стресса“»

Цель. Обобщение полученного в ходе тренинга материала, обмен опытом участников.

Содержание. Участники делятся на несколько подгрупп (по 5-6 человек). Каждая команда в течение 10-15 минут готовит рекламный ролик «Лекарство от стресса», который затем демонстрирует

группе. Как правило, упражнение не только помогает обобщить информацию, но и вызывает эмоциональный подъем участников.

Рекомендации тренеру. Данное упражнение может быть заменено упражнением «Антистрессовый календарь». Он состоит из 12 (по количеству месяцев в году) или из 7 (по количеству дней в неделе) страниц, каждая из которых должна содержать девиз, пословицу, рисунок, иллюстрирующий какой-либо способ совладания со стрессом.

ДЕНЬ 4. МЕТОДЫ И ТЕХНИКИ САМОРЕГУЛЯЦИИ

1. Упражнение-разминка «Повтори движение».
2. Мини-лекция «Методы саморегуляции».
3. Упражнение «Стрессовая реактивность».
4. Мини-лекция «Осанка».
5. Упражнение «Стена».
6. Упражнение «Тряпичная кукла».
7. Упражнение «Вешалка».
8. Мини-лекция «Дыхание — основа всех методов релаксации».
9. Упражнение «Нижнее дыхание».
10. Упражнение «Полное дыхание».
11. Упражнение «Контроль дыхания».
12. Мини-лекция «Медитация».
13. Упражнение «Медитация».
14. Мини-лекция «Визуализация как метод саморегуляции и оздоровления», *i*
15. Упражнение «Рисунок по кругу».
16. Упражнение «Запомни 12 слов».
17. Упражнение «Термометр».
18. Упражнение «Вулкан».
19. Упражнение «Кто самый спокойный?».
20. Упражнение «Аутогенная нейтрализация».
21. Упражнение «Цветное дыхание».
22. Мини-лекция «Релаксация как метод саморегуляции».
23. Упражнение «Расслабление через напряжение».
24. Упражнение «Лицо релаксанта».
25. Мини-лекция «Методы самовнушения».
26. Упражнение «Символ спокойствия».
27. Обобщающее упражнение «Карта группы» (К. Фопель).

Упражнение-разминка «Повтори движение»

Цель. Осознание потребности нашего тела в движении; развитие спонтанности движений, через повторение пластики другого развития собственной эмпатии.

Содержание. Тренер предлагает участникам провести разминку под музыку.

Участники встают в шахматном порядке. Для того чтобы снять возможное сопротивление и настроить группу, тренер дает инструкцию и одновременно демонстрирует участникам возможные виды движений.

Инструкция участникам: «Каждый из нас по очереди будет выходить перед группой и показывать любые движения, какие хочется, можно танцевать, изображать что-то, делать зарядку, показывать движения из практики цигун или йоги. Ваша двигательная фантазия никак не ограничивается. Пока кто-то один будет в роли фитнес-тренера, задача всех остальных — постараться повторять все или некоторые движения участника, танцующего перед группой».

Тренер включает музыку и первым встает перед группой, начав делать любые несложные движения. Желательно, чтобы в роли ведущего побывали все участники.

Обсуждение. Как правило, участники говорят о том, что их тело «соскучилось» по движениям, люди, которые раньше играли на каких-то музыкальных инструментах, с ностальгией вспоминают о том, что давно не играли на них. Это упражнение наглядно показывает, что многие работающие люди не уделяют достаточно внимания двигательной активности.

Рекомендации тренеру. Тренеру следует быть готовым к тому, что это упражнение может вызывать раздражение у людей с нарушенным восприятием своего тела (например, у очень полных женщин или людей, недовольных своей фигурой, внешностью). Тренер в этом случае может сослаться на модель Н. Пезешкиана, напомнив, что для нашей гармонии очень важно понимать потребности нашего тела.

Мини-лекция «Методы саморегуляции»

В этой мини-лекции тренер рассказывает о роли саморегуляции в снижении стрессовой реактивности и просит рассказать участников группы, какие приемы саморегуляции они уже используют. Затем дается информация об основных методах регуляции эмоциональных состояний.

Упражнение «Стрессовая реактивность (модификация упражнения Д. Гринберга)»

Цель. Демонстрация участникам влияния наших мыслей и образов на частоту сердцебиения.

Содержание. Группа разбивается на пары. В каждой паре один выбирает роль экспериментатора, другой — испытуемого, который проверяет собственную стрессовую реактивность. Для проведения упражнения участникам понадобятся часы с секундной стрелкой. Упражнение состоит из нескольких этапов.

Этап 1. Тренер показывает, как измерить пульс. Экспериментаторы измеряют пульс своих испытуемых за 30 секунд, полученное количество ударов умножают на 2 и заносят результаты в первый столбик таблицы.

Пульс в состоянии покоя	Пульс в состоянии стрессовой реактивности	Пульс после релаксации

Этап 2. Испытуемые закрывают глаза и вспоминают (как можно более подробно) ситуацию, в которой переживали неприятные эмоции, испытывали стресс: что происходило в тот момент, что видели, слышали, чувствовали тогда. Участники должны постараться прожить ситуацию заново. Задача экспериментатора на данном этапе - следить за временем (1 минута) и произносить время от времени: «Постарайся вспомнить стрессовую ситуацию во всех подробностях», «Оставайся в стрессовой ситуации, переживи ее опять». Затем экспериментаторы вновь измеряют пульс своих испытуемых за 30 секунд и заносят результаты во второй столбик таблицы.

Этап 3. Экспериментаторы зачитывают текст: «Сядь, пожалуйста, поудобнее. Расслабься. Следи за своим дыханием. Вдох-выдох. Вдох-выдох. Вспомни какую-нибудь приятную ситуацию, где тебе спокойно и комфортно. Представь эту ситуацию во всех деталях, погрузись в нее. Почувствуй спокойствие и расслабленность».

Длительность этапа — также 1 минута. Результаты экспериментатор заносит в таблицу. После завершения этого этапа экспериментатор спрашивает испытуемого: «Как ты себя сейчас чувствуешь?» Иногда участники вспоминают слишком напряженные стрессовые ситуации и испытывают грусть или тревогу. В этом случае тренер может оказать

поддержку, сказав: «Это всего лишь воспоминание о нашем прошлом. А сейчас мы с вами здесь — в нашей тренинговой комнате, за окном солнце (дождь и т. д.) и мы все готовы работать дальше».

После проведения упражнения участники меняются ролями.

Обсуждение. Участники по кругу зачитывают результаты, указанные в таблице, которые, как правило, наглядно показывают, что изменения пульса происходят только благодаря нашему представлению стрессовой ситуации. Тренер просит участников обратить особое внимание на динамику пульса. На каком этапе обнаружилась наибольшая разница в показаниях пульса? Насколько высока оказалась стрессовая реактивность по отношению к пульсу в состоянии покоя? Как сам участник может объяснить этот факт? Удалось ли достигнуть расслабления? Как это повлияло на показания пульса? Обобщая результаты участников, тренер подчеркивает, что данное упражнение демонстрирует физиологическую природу стресса.

Методические рекомендации. Поскольку в этом упражнении используется телесный контакт, то целесообразно, чтобы участники сами выбрали себе партнера. При представлении стрессовой ситуации у большинства людей сердцебиение учащается. Типичные показатели частоты сердечных сокращений в состоянии покоя — 60 ударов в минуту. При максимальном уровне физиологической мобилизации организма пульс учащается до 240 уд./мин. Если пульс у кого-то из участников выше или ниже нормы, то тренер может спросить о самочувствии человека.

Мини-лекция «Осанка»

Тренер рассказывает участникам о том, какую важную роль в циркуляции энергии в нашем организме играет позвоночник. Важно обратить внимание и на то, что осанка является важной частью имиджа. Часто именно по осанке мы определяем стрессоустойчивость человека: «держится как английская королева», «сгорбился под ударами судьбы», «согнулся под тяжестью бед» и т. д.

Упражнение «Стена»

Цель. Осознание важности осанки, выявление мышечных зажимов в области спины.

Содержание. Упражнение проводится в просторном помещении, участники должны снять обувь. Тренер предлагает участникам

встать к стене таким образом, чтобы затылок, плечи, ягодицы и пятки были прижаты к стене. После этого, стараясь сохранить спину прямой, попробовать свободно передвигаться по аудитории. Тренер отмечает, что основная трудность этого упражнения заключается в том, что надо следить за правильностью осанки и не потерять естественность походки. Если этого не происходит, то у окружающих возникает ощущение, что «человек словно аршин проглотил», так как его позвоночник слишком жестко фиксирован. Двигаясь по комнате, участники могут несколько раз проверять свою осанку, подходу к стене, а затем опять продолжая движение.

Обсуждение. Участники обсуждают телесные изменения и ощущения, которые они заметили в процессе выполнения упражнения.

Упражнение «Тряпичная кукла»

Цель. Растягивание позвоночника, достижение чувства расслабленности в плечевом поясе и руках, осознание зажимов в данной области.

Содержание. Тренер предлагает участникам группы со вздохом поднять руки и потянуться вверх, а с выдохом, согнувшись в пояснице, бросить руки вниз. После первого выполнения упражнения тренер акцентирует внимание участников на том, что если спина и руки расслаблены, то, опустившись вниз, руки по инерции будут совершать колебательные движения (наподобие движения маятника у часов). Тренер предлагает группе сделать данное упражнение еще несколько раз, наблюдая за движениями рук и стараясь все больше расслаблять их.

Упражнение «Вешалка»

Цель. Выпрямление спины, растягивание плечевого пояса.

Инструкция: «Встаньте, выпрямитесь, расслабьте мышцы спины и плеч. Как бы приподняв свое тело (плечи, грудь) и откинув его назад и вниз, „наденьте его на позвоночник“, как пальто на вешалку. Спина стала прямой, крепкой, а шея, руки и плечи свободные и легкие. Повторить это упражнение 2-3 раза».

Обсуждение. После выполнения упражнения участники с удовольствием рассказывают об изменениях в теле и в общем самочувствии.

Мини-лекция «Дыхание — основа всех методов релаксации»

Тренер дает информацию о том, как связаны стресс и дыхание. При стрессе дыхание становится поверхностным, в результате сердце и легкие работают под напряжением. Тренер рассказывает о том, что, научившись регулировать дыхание, мы получаем возможность управлять собственным эмоциональным состоянием. Перед проведением дыхательных упражнений из практики йоги тренер знакомит группу с основными правилами пранаямы:

- проветрить помещение;
- тщательно очистить дыхательные пути;
- перед началом упражнений хорошо потянуться всем телом;
- большее внимание обращать на выдох, но не стараться на выдохе вытолкнуть оставшийся в легких воздух, прилагая мышечные усилия;
- следить, чтобы лицо и живот были расслаблены.

Далее тренер знакомит группу с видами дыхания, которые затем отрабатываются в ходе специальных упражнений.

Упражнение «Нижнее дыхание» (из практики йоги)

Цель. Осознание процесса дыхания, концентрация на брюшном (нижнем дыхании).

Содержание. Данное упражнение лучше проводить лежа на спине. Однако в условиях тренинга такая возможность не всегда имеется. Поэтому допустимо проводить его сидя, следя за тем, чтобы спина была прямой.

Инструкция: «Положите одну руку на грудь, а другую — на живот.

Выдохните воздух из легких, следя за тем, чтобы живот втягивался так, как будто вы хотите достать животом позвоночник. Чем глубже втянется живот, тем лучше. Рука, лежащая на животе, при этом должна ощущать движения живота, втягивающегося внутрь, а рука, лежащая на груди, должна следить, чтобы грудь при этом оставалась неподвижной.

Выдохнув весь воздух из легких, сделайте вдох, только следите, чтобы вдох был легким, неслышным. Рука, которая по-прежнему лежит на груди, контролирует грудную клетку — при вдохе она должна оставаться в покое. Живот должен помогать вдоху — рука, лежащая

на животе, должна ощущать, как живот выпячивается, выпирает наружу. Движение живота должно быть ощутимо, в то время как грудная клетка остается неподвижной на протяжении всего упражнения».

Тренер может предложить участникам сделать это упражнение вечером, лежа в кровати, перед отходом ко сну.

Упражнение «Полное дыхание»

Цель. Освоение техники дыхания с участием нижних, средних и верхних долей легких.

Содержание. Полное дыхание мы взяли из практики йоги — пранаямы. «Прана» в переводе с санскрита означает «жизнь, дыхание, жизненная энергия». Йоги считают дыхание самой важной из всех функций тела, так как все остальные функции находятся в зависимости от него. Полное дыхание может состоять из 3 или 4 стадий: Пураки, Кумбхаки, Речаки и Шуньяки. На тренинге мы предлагаем участникам самую простую стадию полного дыхания — Пураку.

Инструкция: «Сядьте прямо, расслабьте все тело и начинайте медленный, непрерывный и последовательный вдох через нос. При этом воздух последовательно заполняет нижнюю, среднюю, а затем верхнюю часть легких. Для того чтобы воздух стал поступать в нижние доли легких, нужно слегка подать вперед переднюю стенку живота (то есть сделать нижнее дыхание). Затем раздвигаются в сторону ребра и грудная клетка слегка приподнимается для наполнения воздухом средней доли легких. Наконец, приподнимаются ключицы, разводятся плечи и воздух поступает в верхние доли легких. Все эти три этапа проводятся единым волнообразным движением, легко, без напряжения и непрерывно. Не задерживая дыхания после вдоха, сделайте спокойный, медленный выдох через нос. Пураку можно повторить 5-10 раз».

Рекомендации тренеру. Если во время выполнения этих упражнений кто-то из участников почувствует головную боль, сухость во рту или головокружение, то надо предложить ему отдохнуть, успокоиться, постоять у открытого окна, подышав свежим воздухом.

Упражнение «Контроль дыхания»

Цель. Предоставление участникам тренинга возможности увидеть тесную связь между эмоциональным состоянием и дыханием, а также поработать с навыками дыхательной саморегуляции.

Содержание. Упражнение проводится в парах. Первый участник следит за своим дыханием и осанкой, а другой критикует его, высказывает недовольство чем-либо. Задача первого - вести диалог, постоянно отслеживая признаки напряжения и сбои в дыхании. Как только дыхание нарушается, первый участник может взять тайм-аут, нормализовать ритм дыхания и продолжить диалог дальше. Через 3 минуты участники меняются ролями. Количество тайм-аутов не ограничивается. Упражнение может проводиться в тройках, где третий участник выступает в роли наблюдателя, в случае появления признаков напряжения у первого участника говорит: «Стоп!», останавливает игру и предлагает участнику расслабиться.

Рекомендации тренеру. При отработке дыхательных техник тренеру важно знать, что работа нашего организма подчиняется огромному количеству различных ритмов; ритм дыхания является важнейшим из них и у каждого человека имеет свою индивидуальную окраску. В связи с этим после проведения любых дыхательных упражнений тренер должен предлагать участникам перейти на свое «родное» дыхание и подышать в привычном для них ритме. Перед проведением дыхательных упражнений важно хорошо проветрить помещение. Некоторые участники могут испытывать легкое головокружение после дыхательных упражнений. В этом случае мы просим их перейти на свое дыхание. Подобное головокружение может быть вызвано тем, что в мозг поступает более насыщенная кислородом кровь.

Мини-лекция «Медитация»

Тренер рассказывает о современных исследованиях, доказавших положительное влияние медитации на физиологическое и психологическое состояние человека. Группа обсуждает свои знания и опыт в области теории и практики медитации. Затем слушатели знакомятся с различными техниками медитации.

Упражнение «Медитация»

Для начала медитации надо:

- принять медитативную позу;
- держать спину прямо;
- настроиться на отдых;
- закрыть глаза;

- постараться расслабить все мышцы, кроме тех, которые поддерживают позу;
- расслабить мышцы лица и челюсти;
- начать практиковать любую технику медитации.

Наиболее простые для ознакомления методы - концентрация на дыхании и концентрация на счете.

Концентрация на дыхании

Цель. Управление вниманием, умение сосредотачиваться на своих внутренних ощущениях, игнорируя внешние раздражители.

Инструкция: «Сядьте удобно, расслабьтесь, закройте глаза. Обращайте внимание на то, как вы дышите, но не пытайтесь изменить дыхание. Сконцентрируйте свое внимание на вдохе и выдохе. Постарайтесь в полной мере ощутить, как воздух вливается в вас во время медленного вдоха. Обратите внимание, как поднимается диафрагма, как расширяются легкие. Отметьте паузу между вдохом и выдохом. Теперь сконцентрируйтесь на выдохе, проследите за тем, как опускается диафрагма, опадают легкие, а плечи слегка опускаются вниз».

Концентрация на счете «Анапанасати» (из практики дзен-буддизма) *

Цель. Управление вниманием, развитие умения концентрироваться на заданном объекте медитации (в данном упражнении это счет до десяти).

Содержание. Тренер предлагает участникам принять удобную позу и начинать дышать спокойно и ровно, считая выдохи.

Инструкция: «Дышите спокойно и ровно, считая выдохи. Дышат* следует через нос. Вдох - пауза - на выдохе про себя произноси и И „раз“, вдох - пауза — на выдохе произносится „два" и т. д. Когда счет достигает десяти, процедура повторяется вновь, начиная с единицы. Не надо пытаться сознательно изменить или проконтролировать ритм своего дыхания, дышите естественно, так, как вы привыкли. Если во время медитации вам в голову приходит какая-то мысль, следует обозначить ее каким-то словом и отпустить». Время медитации — 5 мин) I

Выход из медитации должен быть постепенным. Вначале еле I) ет открыть глаза, оглядеться вокруг, вздохнуть и выдохнуть глубоко несколько раз — это поможет переключиться с внутреннего мира на внешний. Потянуться всем телом, встать и снова потянуться. Эти и Ц ствия важны, так как во время медитации происходит снижение а рте риального давления и замедление сердечного ритма, поэтому с ими ком быстрый выход из медитации может вызвать головокружение

Рекомендации тренеру. В задачи тренера не входит научить участников медитации - на это надо несколько месяцев и руководство опытного учителя. Цель - познакомить участников с медитацией как одним из возможных методов саморегуляции и снять с него ореол религиозности. Упражнения по медитации нельзя проводить после обеда. Поэтому наилучшее время для медитации — перед обедом, через два часа после обеда или в конце занятия.

Основные ошибки медитации, от которых тренер должен предостеречь группу, - стремиться научиться медитации быстро и ждать каких-то быстрых ярких эффектов, типа «ощущений нирваны, полета, слияния с космической энергией». Любую технику следует практиковать ежедневно не менее 3-4 недель для того, чтобы почувствовать какие-либо внутренние изменения.

Если тренер включает медитацию в антистрессовую программу, он должен быть готов к определенным трудностям. Они могут быть вызваны сопротивлением со стороны верующих людей или слишком молодым возрастом участников группы. Медитацию не следует предлагать, если в группе очень весело и шумно (например, после разминок и упражнений, вызвавших смех участников) или если присутствуют посторонние шумы (например, в соседнем офисе идет ремонт). К сожалению, все усилия тренера по обучению участников медитации могут быть сведены на нет, если в группе есть человек, играющий роль шута. Его реплики, комментарии или даже просто красноречивые вздохи будут мешать участникам сосредоточиться на своем внутреннем мире. Поэтому группу нужно приучать к медитации постепенно, например заканчивая первый день тренинга 2-3-минутной медитацией, постепенно сделав это ежедневной традицией, увеличивая время на медитацию.

Какую бы технику ни использовал тренер, его цель - научить участников следить за движением своих мыслей. Именно следить, а не бороться с ними и не сопротивляться им.

Мини-лекция «Визуализация как метод саморегуляции и оздоровления»

Тренер рассказывает о том, как широко сегодня используется метод визуализации, подчеркивает, что для эффективного использования данного метода важно иметь развитое воображение и уметь управлять своими зрительными образами. Для отработки этих навыков в тренинг перед основными упражнениями по визуализации включены подготовительные упражнения.

Упражнение «Рисунок по кругу» (модификация упражнения [Цзен, Пахомов, 1985])

Цель. Тренировка зрительного воображения и зрительной памяти, умения концентрироваться на внутренних образах.

Содержание. Тренер очерчивает в воздухе размеры будущей «картины» и называет несколько объектов, которые он «рисует» на картине, указывая их точное месторасположение на листе. Затем лист передается следующему участнику, и тот продолжает создание воображаемой картины, дополняя уже «нарисованное» новыми деталями. Далее лист передается следующему участнику. Ведущий должен предупредить участников, что это должна быть именно картина, а не развивающийся сюжет. Описания должны быть достаточно подробными, для того, чтобы каждый «художник» точно представлял пространственное расположение всех деталей на коллективной картине. В процессе выполнения группой упражнения тренер отмечает у себя в блокноте расположение всех предметов и объектов, названных участниками. Если тренер видит, что на картине не осталось свободного места, он предлагает закончить игру.

Далее тренер предлагает участникам, не совещаясь друг с другом, вспомнить и сосчитать, сколько домов, людей, животных, машин и других предметов было изображено на коллективном рисунке. Результаты участников группы сравниваются с записями тренера. Участники могут поделиться с группой своими способами запоминания зрительных образов.

Рекомендации тренеру. Данное упражнение используется в этом тренинге для получения участниками обратной связи по поводу уровня развития зрительной памяти. Именно поэтому задача тренера сделать картину как можно более «густонаселенной». Для этого тренер стимулирует участников вопросами «Кто еще изображен на картине?», «В левом верхнем углу еще есть место, кто расположен там?» и т. д.

Упражнение «Запомни 12 слов»

Цель. Развитие навыков визуализации, творческого воображения, зрительной памяти.

Содержание. Перед началом упражнения каждый из участников составляет список из 12 не связанных между собой по смыслу существительных. Упражнение проводится в парах. Участник спокойным

четким голосом, делая паузы, зачитывает партнеру свой список слов, задача партнера - запомнить слова, используя внутренние яркие образы, связанные друг с другом.

Обсуждение. Участники называют свои результаты и рассказывают, какие методы запоминания они использовали.

Рекомендации тренеру. Тренер обращает внимание на роль пауз при прочтении списка слов для запоминания. Паузы между словами должны быть сделаны, чтобы участник имел время для составления яркого образа каждого слова и для зрительного «связывания» образов слов последовательно друг с другом. Если в **группе** кто-то запомнил все слова, тренер просит такого участника поделиться своими методами запоминания.

Упражнение «Термометр» [Цзен, Пахомов, 1985]

Цель. Развитие навыков визуализации и концентрации внимания.

Содержание. Участники разбиваются на пары.

Этап 1. Один участник закрывает глаза и пытается, используя визуализацию, вызвать ощущение тепла в своей руке. Когда ощущение тепла становится, с точки зрения участника, действительно ощутимым, он кладет свои руки в ладони другого участника. Задача второго участника определить, какая рука более теплая. **Ф**

Этап 2 — вызвать ощущение тяжести.

Этап 3 — вызвать ощущение холода.

После прохождения всех трех этапов происходит смена ролей в парах.

Обсуждение. В обсуждении результатов упражнения важно отметить, что успешное выполнение зависит не только от нашего умения визуализировать, но и от уровня тактильной чувствительности партнера. Можно спросить у участников, что им удавалось больше — визуализировать или угадывать, что они узнали о своих способностях.

Рекомендации тренеру. Перед началом упражнения участники, как правило, сомневаются в том, что возможно угадать «более теплую», «более тяжелую» руку партнера. Первое совпадение вызывает живой интерес к упражнению. Для того чтобы упражнение прошло более успешно, тренер перед его началом приводит примеры образов, которые помогают вызвать чувство тепла в руке («Представь,

что держишь горячую чашку с чаем, держишь руку на горячей печке и т. д.»). Если кто-то в группе ни разу не дал правильного ответа, можно предложить попытку работы с другим партнером.

После того как участники тренинга получили первый опыт работы с визуализацией, мы предлагаем им серию упражнений, выполнение которых может использоваться для снятия нервного напряжения и повышения уровня стрессоустойчивости.

Упражнение «Вулкан» (модификация упражнения К. Таппервайн 1996)]

Цель. Освоение техники саморегуляции при переживании гнева и агрессии.

Инструкция: «Представьте ваш сильный гнев, который находится внутри высокой горы. Гнева становится все больше и больше, и вот он прорывается наружу. Начинается извержение вулкана. Мы представляем себе как грязь, лава, искры и огонь выносят из нас разрушительную энергию гнева. Мы внимательно наблюдаем за этим процессом. „Извержение“ продолжается до тех пор, пока энергия гнева не выйдет наружу вся. Теперь мы чувствуем себя свободными от гнева. Извержение прекращается, все затихает, и начинается дождь. Дождь превращается в ливень, охлаждая кратер вулкана. Теперь мы подходим к горе, поднимаемся на вершину и заглядываем в кратер. Что там, в глубине?»

Здесь тренер должен сделать паузу, чтобы все участники имели время внимательно посмотреть на то, что осталось от их агрессии. «Мы видим там дно, засыпанное серым грунтом, а может, небольшое темное озеро...»

Рекомендации тренеру. Гнев и агрессия у большинства людей ассоциируются с красным цветом, огнем, поэтому образ вулкана удобен для работы с данными эмоциями. После того как тренер произнесет текст, можно спросить у участников, что они увидели на дне вулкана. Если кто-то, подойдя к кратеру, увидел искры или небольшое пламя, почувствовал сильный жар — скорее всего, вся энергия гнева не вышла. Мы предлагаем участнику проделать это упражнение столько раз, сколько необходимо, чтобы в конце действительно увидеть спокойное серое дно. Серый цвет у нас часто ассоциируется с безразличием, апатией, а это значит, что агрессия и гнев ушли и трансформировались в другие чувства.

Упражнение «Кто самый спокойный?»

Цель. Развитие навыков визуализации с элементами пластического тренинга.

Содержание. Тренер просит участников назвать образ какого-либо животного или предмета, ассоциирующегося в их сознании с состоянием полного спокойствия и невозмутимости (например, древняя пыльная египетская пирамида, телеграфный столб, пустой бамбук, резиновая кукла, многовековой дуб). Хорошо использовать образы животных (как правило, участники предлагают образы львов, тигров, кошек, медведей), обладающих силой, ощущение которой дает им спокойствие.

Когда участники выбирают нужные образы, мы предлагаем им 5-10 минут побыть в этих образах, подвигаться и повзаимодействовать друг с другом, находясь в образах. Чем ярче образ, представляемый участником, тем больше эффект от упражнения.

Упражнение «Аутогенная нейтрализация» [Ананьев, 2007]

Цель. Обучение вызывать собственный образ «Я» без положительной или отрицательной эмоциональной окраски. Создатель АТ И. Шульц считал, что причина неврозов заключается в неадекватной оценке самого себя: слишком завышенной или слишком заниженной.

Инструкция: «Закройте глаза. Представьте, что вы сидите в театре и смотрите про себя фильм. Вы можете представить свое лицо или видеть фигуру в целом. Смотрите на себя так, как будто вы смотрите на какого-то совершенно незнакомого вам человека. Понаблюдайте за собой с интересом, но без всякой эмоциональной оценки себя и своего поведения. Откройте глаза».

Упражнение «Цветное дыхание»

Цель. Развитие навыков релаксации при помощи дыхательной техники и визуализации.

Содержание. Упражнение проводится в кругу. Тренер задает участникам вопрос: «С каким цветом у вас ассоциируется спокойствие?» Если группа не очень большая, важно чтобы высказались все. Тренер обращает внимание группы на то, что спокойствие может

ассоциироваться с самыми разными цветами и оттенками. Этот факт еще раз показывает важность индивидуального подхода в использовании любых предлагаемых на тренинге или в специальной литературе техник. После этого тренер предлагает принять расслабленную позу и сконцентрироваться на дыхании. Когда дыхание стало спокойным и ровным, тренер дает участникам следующую инструкцию: «Представьте, что с каждым вдохом в вас вливается энергия спокойствия, окрашенная в тот цвет, с которым у вас это состояние ассоциировалось». Такое дыхание продолжается в течение 1-2 минут.

Далее тренер повторяет процедуру, спрашивая у группы о цвете, с которым ассоциируются беспокойство, тревога. Теперь участникам группы предлагается представить, как после «цветного» вдоха следует выдох, окрашенный в цвет беспокойства и тревоги.

Мини-лекция «Релаксация как метод саморегуляции»

Тренер рассказывает участникам о том, что благодаря релаксации человек может осознавать и расслаблять существующие в теле мышечные зажимы, а также знакомит слушателей с различными техниками релаксации.

*

Упражнение «Лицо релаксанта»

Цель. Отработка навыков релаксации мышц лица и плечевого пояса.

Содержание. На тренинге мы предлагаем участникам маску релаксанта в модификации доктора М. И. Буянова [1986].

Перед освоением маски релаксанта желательно сделать легкий массаж мышц лица. Участникам предлагается принять любую удобную позу лежа, полулежа или сидя.

Инструкция участникам: «Закрыв глаза, надо чуть-чуть опустить нижнюю челюсть, будто мы пытаемся произнести звук „ы“, язык слегка прижимается к зубам, как будто мы собираемся сказать „да“. Плечи надо опустить и постараться расслабить мышцы лица, представляя, как оно становится сонным, вялым, равнодушным. В такой позе следует побыть 4-5 минут. В день можно использовать данный прием расслабления до 6-7 раз». Буянов предлагает использовать маску Джейкобсона не только для релаксации, но и для снятия переутомления, раздражения, при гипертонических кризах, приступ,

кашля (особенно с астматическим компонентом), при тиках лица, заикании, икоте и т. д.

Рекомендации тренеру. Перед освоением данного метода релаксации тренер должен выяснить, есть ли в группе люди с ярко выраженной гипотонией, склонностью к обморокам, головокружениям, сосудистым кризам. Этим участникам данный метод релаксации не рекомендуется. Если в группе такие участники есть, мы предлагаем им расслаблять мышцы рук и, сидя в удобной позе, следить за своим дыханием.

Упражнение «Расслабление через напряжение»

Цель. Знакомство участников с мышечными зажимами и эффектами релаксации.

Содержание. Участникам предлагается встать и напрячь правую руку до предела. Тренер просит участников удерживать напряжение 5 секунд. После этого тренер предлагает расслабить руку, сбросить напряжение. Полезно спросить у участников, куда пошло напряжение от руки. Обычно участники отвечают, что почувствовали напряжение в шее, нижней челюсти и правой ноге, хотя могут быть и индивидуальные вариации. Далее тренер предлагает участникам проделать аналогичную процедуру поочередно с левой рукой, правой и левой ногами, поясницей, шеей.

Мини-лекция «Методы самовнушения» * Ц,

В начале этого блока тренер может поинтересоваться у участников, какие слова или фразы они говорят себе, переживая трудные жизненные ситуации, а затем обобщить опыт группы. Далее тренер рассказывает о правилах составления и использования формул самовнушения, приводит примеры формул, составленных для достижения различных физиологических, психологических и эмоциональных состояний.

Упражнение «Символ спокойствия»

Цель. Осознание ресурсов стрессоустойчивости и их визуальное закрепление.

Инструкция: «Выберите какую-либо ситуацию, в которой вы хотели бы себя чувствовать более уверенно или спокойно или действовать

более эффективно. Составьте для себя формулу, используя правила составления формул самовнушения. Сядьте поудобнее, расслабьтесь, дышите нижним или полным дыханием. На каждом выдохе произнесите про себя свою фразу самовнушения. Дышите таким образом 3-5 минут». Затем тренер предлагает участникам нарисовать фломастерами на листе бумаги (формат А4) свое состояние на данный момент. Участники часто рисуют виды природы или морские пейзажи, это могут быть также какие-то социальные ситуации. На рисунке тренер просит найти предмет или выбрать какое-то место, являющееся основным источником спокойствия или уверенности в успешном разрешении ситуации. На втором рисунке тренер просит изобразить крупно, во весь лист, выбранный участником символ спокойствия.

Обсуждение. Участники по кругу показывают свои рисунки и делают к ним краткие комментарии, поясняя, почему именно этот образ они выбрали, какими качествами он характеризуется. Тренер стимулирует участников называть как можно больше положительных характеристик данного образа. Тренер может предложить группе помогать друг другу искать и осознавать позитивные и сильные стороны своих объектов. Например, один из участников нашего тренинга изобразил скалу у моря как символ уверенности, назвав такие ее качества, как долгая продолжительность жизни, неуязвимость перед любыми природными катаклизмами, твердость породы. Группа также предложила обратить внимание на такие характеристики скалы, как возможность альпинистам покорять ее вершину (то есть помогать другим добиваться поставленных целей), давать возможность людям любоваться морем с высоты смотровых площадок (развивать у людей чувство прекрасного, чувство единения с природой). Для участника группы такие замечания были неожиданны и стали определенным инсайтом. В ходе тренинга было видно, что этот участник своим поведением старался продемонстрировать, что он независим от людей и не нуждается в них. Комментарии группы показали ему, что окружающие могут нуждаться в нем, в его поддержке, знаниях и опыте.

Обобщающее упражнение «Карта группы» (К. Фопель)

Цель. Обобщение полученного в ходе семинара материала, ориентация участников на реализацию приобретенных знаний и навыков.

Содержание. Группа делится на четыре подгруппы. В течение 10-15 минут в подгруппах проходит обсуждение полученной на

семинаре информации. Первая группа вспоминает материал, полученный в первый день тренинга, вторая — во второй, третья — в третий, четвертая — в четвертый день. Затем каждая команда перечисляет упражнения, игры, мини-лекции, которые планирует транслировать в своих организациях после возвращения с тренинга, указывая при этом цель каждой формы работы и особенности ее проведения в конкретных условиях.

Как правило, в процессе выполнения обобщающего упражнения слушатели получают возможность переосмыслить полученную информацию, составить примерный план действий в организации. Кроме того, в процессе обсуждения проявляются новые грани, возможности упражнения благодаря творческому подходу участников.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. Определения стресса

Стресс (адаптационный синдром) — это универсальная реакция организма на различные по своему характеру раздражители.

Г. Селье

Стресс — это требование, предъявляемое к адаптивным способностям разума и тела. *(Д. Фонтана)*

Стресс — общая реакция организма на такие факторы, как боль, опасность, душевное потрясение, препятствие к достижению желаемого и т. п. *(Ж. Годфруа)*

Стресс — состояние психического напряжения, возникающее у человека в процессе деятельности в наиболее сложных и трудных условиях, как в повседневной жизни, так и в особых обстоятельствах. *(Психологический словарь (1998))*

Стресс — особый вид повторяющихся или хронических эмоциональных ситуаций, в которых могут появиться нарушения адаптации. *(П. Фресс)*

Стресс — это такое психологическое состояние организма, когда существует несоответствие между его способностью удовлетворительно справиться с требованиями окружающей среды и уровнем таких требований. *(М. Фогель)*

Стресс — это многозначное понятие, включающее четыре основных значения:

- Стресс как событие, несущее дополнительную нагрузку. В этом случае стресс является ситуативным, раздражающим феноменом, который отягощает, усложняет течение событий.
- Стресс как реакция. Стресс может быть реакцией на определенное событие и в этом случае называется эмоциональной реакцией, связанной со стрессом (стрессовым переживанием).
- Стресс как промежуточная переменная. В этом случае стресс рассматривается в виде промежуточного процесса между раздражителем и реакцией на него.

- Стресс как трансактный процесс. Стресс может быть представлен процессом столкновения индивида с окружающим миром. (*Клиническая психология /Подред. М. Перре, У. Бауманна*)

Стресс (англ. stress — давление, напряжение) — состояние напряжения, совокупность защитных психофизиологических реакций, возникающих в организме человека в ответ на воздействие различных неблагоприятных факторов (стрессоров) психологического и физического характера. (*Н. П. Фетискин*)

Стресс — это неспецифический ответ организма на возросшие требования к нему. Под требованиями мы подразумеваем все воздействия, или стрессоры, которые ведут к изменению деятельности организма. (*А. Г. Каменюкин, Д. В. Ковпак*)

Стресс — это функциональное состояние организма, возникающее в результате внешнего отрицательного воздействия на его психические функции, нервные процессы или деятельность периферических органов. (*В. В. Суворова*)

Стресс — состояние душевного (эмоционального) и поведенческого расстройства, связанное с неспособностью человека целесообразно и разумно действовать в сложившейся ситуации. (*Р. С. Немое*)

Будучи одновременно самостоятельным физиологически-психическим и социальным явлением, стресс по своей сути представляет собой еще один вид эмоционального состояния. Это состояние характеризуется повышенной физиологической и психологической активностью. При этом одна из главных характеристик стресса — его крайняя неустойчивость. (*А. Г. Маклаков*)

Стресс — это относительная величина, которая является результатом трансакции между человеком и внешней средой. (*Р. Лазарус, Р. Ланьер*)

Стресс — это психическое или физическое напряжение, вызванное физическими, эмоциональными, социальными, экономическими или профессиональными обстоятельствами, событиями или опытом, с которым сложно справиться и которое сложно переносить. (*А. Колумен*)

Стресс — генетически закрепленный комплекс реакций, направленных на повышение адаптивных возможностей организма. (*О. Н. Полякова*)

Стресс — это часть действующего процесса, включающего в себя людей, которые взаимодействуют со своей внешней средой, дают оценку стрессогенным столкновениям и пытаются преодолеть возникающие проблемы. (*К. Купер, Ф. Дэйв. М. О'Драйсколл*)

Приложение 2. Анкета

Ответьте, пожалуйста, на вопросы анкеты. Материалы анкетирования будут использованы для более эффективного проведения семинара-тренинга по управлению стрессом.

Анкетирование анонимное, укажите только

Возраст Пол Отдел Стаж работы в компании

1. Выберите возможные причины, вызывающие у вас стресс на рабочем месте. Ваш выбор отметьте знаком «х»:

- а) большой объем работы;
- б) высокая скорость, с которой работа должна быть выполнена;
- в) низкий уровень участия в принятии решений, связанных с работой;
- г) высокие требования со стороны руководства;
- д) плохие условия труда;
- е) трудные клиенты;
- ж) конфликты с коллегами;
- з) отсутствие поддержки коллег;
- и) отсутствие поддержки со стороны руководства;
- к) недостаточное материальное стимулирование.

Если ваш стресс на работе связан с другими причинами, укажите их _____

2. Опишите, пожалуйста, ситуации в вашей работе, которые вызывают стрессовое состояние. Эта информация представляет особую ценность для разработки программы тренинга _____

3. Какие симптомы стресса вы испытываете?

- раздражительность;
- проблемы со сном (бессонница, прерывистый сон и т. п.);
- усталость и недостаток энергии;
- чувство безнадежности;
- тревога;
- напряженность, неспособность расслабиться;
- сердцебиение, потливость, головокружение;
- постоянное обдумывание неприятных событий, которые произошли во время рабочего дня.

Если вы еще испытываете какие-либо симптомы, которых нет в списке, укажите их _____.

4. Как вы сами оцениваете уровень стресса на рабочем месте? По шкале _____, мм шкале

Низкий VI " " "

5. Как вы предпочитаете снимать стрессовое напряжение

а) во время работы _____;

б) после работы _____.

Спасибо!

Приложение 3. Анкета «Запрос на тренинг»

Отметьте, пожалуйста, знаком «+» наиболее значимые для вас темы тренинга и формы работы

Информация	Оценка
Определение стресса	
Влияние стресса на человека	
Причины стресса	
Стресс в профессиональной деятельности	
Типы трудных состояний, связанные с повышенной мобилизацией (фрустрация, конфликты, кризисы, стрессы)	
Типы трудных состояний, связанные с пониженным тонусом (скука, одиночество, хроническая усталость, монотония)	
Влияние стиля мышления на стрессоустойчивость	
Эмоциональный интеллект	
Помощь и самопомощь при остром стрессе	
Взаимодействие с разгневанным партнером	
Как сообщить негативную информацию другому	
Как извлекать полезную информацию из критики в ваш адрес	
Предстартовое волнение	;-
Средства повышения адаптивных ресурсов	1
Причины стресса в профессиональном общении	
Типы конфликтных людей	
Способы выхода из конфликтных ситуаций	
Техники, способствующие снижению напряжения	
Уверенное поведение. Умение сказать «Нет»	
Манипуляции и способы противостояния им	
Умение аргументировать	
Синдром эмоционального выгорания	
Психосоматика как следствие СЭВ	
Депрессия и методы борьбы с ней	
Образ жизни и стресс (режим, питание, спорт, отдых, юмор)	
Диагностика и самодиагностика стрессовых состояний	
1. Шкала организационного стресса Мак-Лин	
2. Методика экспресс-диагностики стрессогенных факторов в деятельности руководителя И.Ладанова, В. Уразаевой	

Окончание таблицы

Информация	Оценка
3. Опросник «Профессиональное выгорание» (ПВ) Н. Водопьяновой и Е. Старченковой (включает в себя 6 вариантов опросника для различных социальных групп)	
4. Опросник MBI (Maslach Burnout Inventor) — диагностика синдрома психического выгорания	
5. Опросник «Инвентаризация симптомов стресса» Т. Иванченко и соавт.	
6. Опросник «Стратегии преодоления стрессовых ситуаций» (SACS) С. Хобфолла	
Форма работы на тренинге	
Мини-лекция	
Дискуссия	
Игры	/
Упражнения	
Тесты	
Обмен опытом с участниками тренинга	
Совместное обсуждение проблем	
Организация работы	
Самостоятельно	
В парах	
В подгруппах	*

Приложение 4.

Диагностика состояния стресса (К. Шрайнер)

Методика направлена на определение уровня стресса и может быть использована для самодиагностики.

Инструкция. Обведите кружком номера тех вопросов, на которые вы отвечаете положительно.

1. Я всегда стремлюсь делать работу до конца, но часто не успеваю и вынужден(а) наверстывать упущенное.
2. Когда я смотрю на себя в зеркало, я замечаю следы усталости и переутомления на своем лице.
3. На работе и дома — сплошные неприятности.
4. Я упорно борюсь со своими привычками, но у меня не получается.
5. Меня беспокоит будущее.
6. Мне часто необходим алкоголь, сигареты или снотворное, чтобы расслабиться после напряженного рабочего дня.
7. Вокруг происходят такие перемены, что голова идет кругом.
8. Я люблю свою семью и друзей, но часто вместе с ними я испытываю скуку и пустоту.

9. В жизни я ничего не достиг(ла) и часто испытываю разочарование в самом(ой) себе.

Обработка результатов и интерпретация. Подсчитывается количество положительных ответов. Каждому ответу «да» присваивается 1 балл.

0-4 балла. Вы ведете себя в стрессовой ситуации довольно сдержанно и умеете регулировать свои эмоции.

5-7 баллов. Вы всегда правильно ведете себя в стрессовой ситуации. Иногда вы умеете сохранять самообладание, но бывают такие случаи, когда вы заводитесь из-за пустяка и потом об этом жалеете. Вам необходимо заняться выработкой индивидуальных приемов самоконтроля в стрессе.

8-9 баллов. Вы переутомлены и истощены. Вы часто теряете самоконтроль в стрессовой ситуации и не умеете владеть собой. Вследствие такого поведения страдаете и вы, и окружающие вас люди. Развитие у себя умений саморегуляции в стрессе — сейчас ваша главная жизненная задача.

Приложение 5.

Тест «Доживете ли вы до семидесяти» (Р. Аллен, Ш. Линде)

Инструкция. Возьмите число 72. Из него нужно будет вычитать или прибавлять к нему набранные в результате ваших ответов очки.

Если вы мужчина, вычтите из 72 цифру 3. Женщинам нужно прибавить к 72 цифру 4 — они живут в среднем на 7 лет больше, чем мужчины. Следовательно, у мужчин берется за основу средняя продолжительность их жизни — 69 лет, у женщин — 76.

Если вы живете в населенном пункте с населением менее 10 тысяч жителей, то добавьте 2 года.

Если по работе вы заняты умственным трудом, отнимите 3 года, если физическим — прибавьте 3 года.

Если вы занимаетесь спортом пять раз в неделю хотя бы по полчаса, то прибавьте 4 года; если 2-3 раза — прибавьте 2 года.

Если вы женаты (замужем, собираетесь вступить в брак) добавьте 5 лет, если нет, то вычтите по одному году за каждые 10 лет холостой жизни (начиная с 25-летнего возраста).

Если вы постоянно спите больше 10 часов, вычтите 4 года, если по 7-8, ничего не вычитайте.

Если вы плохо спите, отнимите 3 года.

Если вы нервный, вспыльчивый, агрессивный человек, отнимите 3 года, если спокойный, уравновешенный — добавьте 3 года.

Если вы счастливы, то добавьте 1 год, если несчастливы, отнимите 2 года.

Если вы за рулем постоянно нарушаете правила, отнимите 1 год.

Если вам постоянно не хватает денег, и вы все время ищете, где бы можно было подработать, отнимите 2 года.

Если у вас среднее образование, добавьте 1 год, если высшее — 2 года.

Если вы на пенсии, но продолжаете работать, прибавьте 3 года. (Полная бездеятельность, отсутствие общения сокращают жизнь.)

Если ваша бабушка (дедушка) дожила до 85 лет, то добавьте 2 года, если оба дожили до 80 — 4 года, если кто-то из них скоропостижно скончался, не дожив до 50 лет (умер от инсульта, инфаркта...), вычтите 4 года.

Если кто-то из ваших близких родственников, не дожив до 50, скончался от рака или инфаркта, вычтите 3 года.

Если вы выкуриваете больше 3 пачек в день, отнимите 8 лет, если 1 пачку — 6 лет, если меньше пачки — 3 года.

Если каждый день вы выпиваете хоть каплю спиртного, вычтите 1 год.

Если ваш вес по сравнению с нормальным для вашего возраста и роста превышает 20 кг, вычтите 8 лет, если 15-20, то 4 года, если 5-15 — 2 года.

Если вы мужчина старше 40 лет и проходите каждый год профилактический осмотр, добавьте 2 года; если вам 30-40 лет, прибавьте 2 года; 40-50 — 3 года и если вам больше 50 — 4 года.

Число, которое получится у вас в итоге, и есть тот возраст, до которого вы можете дожить. Но, конечно, вы его превысите, если будете лучше следить за собой и откажетесь от вредных привычек.

Приложение 6.

Экспресс-диагностика стрессогенных факторов в деятельности руководителя (И. Ладанов, В. Уразаева)

Методика позволяет выявить факторы рабочего стресса у менеджеров среднего звена.

Инструкция. На каждый вопрос возможен один из пяти предложенных ответов: никогда - 1 балл, редко - 2 балла, иногда - 3 балла,

часто — 4 балла, всегда — 5 баллов. Прочитайте внимательно каждое из приведенных ниже предложений и против каждого вопроса поставьте соответствующий ответ. Затем суммируйте полученный результат.

1	Работающие с вами люди не знают, чего можно от вас ожидать	
2	Вы убеждены, что делаете совсем не то, что нужно	
3	Вы чувствуете, что не в состоянии выполнять противоречивые требования вышестоящих руководителей	
4	Вы ощущаете сильную нагрузку	
5	Вам не хватает времени, чтобы качественно сделать работу	
6	Вы чувствуете, что работа оказывает давление на личную жизнь (мешает личной жизни)	
7	Часто вы не знаете, что вам предстоит делать	
8	Вы чувствуете, что только власть поможет вам выполнить работу	
9	Вы чувствуете, что не можете справиться с необходимой информацией	
10	Вы не знаете, какую оценку дает вам начальник	
11	Вы не в состоянии предугадать реакцию вышестоящего начальника	
12	Ваши взгляды и взгляды вашего начальника полностью противоположны	

Обработка и интерпретация результатов.

Сферы рабочих стрессов:

Конфликтность коммуникаций — вопросы 1-3.

Стрессы рабочих перегрузок — вопросы 4-6.

Информационный стресс — вопросы 7-9.

Стрессы «вертикальных коммуникаций» — вопросы 10-12.

1. «Суммируйте баллы, проставленные за ответы на вопросы с 1-го по 3-й включительно. Результат выше 12 баллов свидетельствует о повышенной конфликтности делового общения — высокой стрессогенности организационных коммуникаций. Стресс-менеджмент должен быть направлен на выявление «слабых звеньев» коммуникаций в организации, обучение эффективному деловому общению управленческого персонала, развитию организационной культуры.

2. Суммируйте баллы, проставленные за ответы на вопросы с 4-го по 6-й включительно. Результат выше 12 баллов свидетельствует о наличии психологических перегрузок у руководителя. Рекомендуется обучение тайм-менеджменту, оптимизации рабочих нагрузок и технологиям психической саморегуляции.

3. Суммируйте баллы, проставленные за ответы на вопросы с 7-го по 9-й включительно. Результат выше 12 баллов говорит о том,

что причиной рабочих стрессов являются низкая компетентность, неконструктивная организация работы. Срочно требуется повышение профессиональной квалификации и компетенции. Имеющиеся управленческие проблемы могут быть частично решены с помощью сплоченной команды или рациональных инновационных преобразований.

4. Суммируйте баллы, проставленные за ответы на вопросы с 10-го по 12-й включительно. Результат выше 12 баллов говорит о психологической напряженности в отношениях с вышестоящим руководством. В целях снижения стрессогенности в корпоративных отношениях необходима углубленная психодиагностика вертикальных коммуникаций, стилей управления и подчинения, поведенческих моделей и специализированные психологические тренинги, направленные на развитие организационной культуры и коммуникаций.

Приложение 7. Список книг по самопомощи

1. Дальке Р. Болезнь как язык души. Послание и смысл ваших заболеваний. СПб., 2004.
2. Зелишан М. Как научиться оптимизму. Советы на каждый день. М., 1997.
3. Кооб О. Темная ночь души. Пути выхода из депрессии. М., 2002.
4. Лэйк Д. Как преодолеть стресс. СПб., 2003.
5. Пезешкиан Н. Психотерапия повседневной жизни. Тренинг в воспитании партнерства и самопомощи. М., 1995.
6. Рейнуотер Дж. Это в ваших силах. Как стать собственным психотерапевтом. М., 1992.
7. Рид К. Депрессия: Прочь тоску. СПб., 2003.
8. Розен М. Спасибо тебе, что ты был моей болью... Как наладить и, отношения с добрыми людьми. М., 2004.
9. Саймонтон К., Саймонтон С. Возвращение к здоровью (Новым взглядом на тяжелые болезни). СПб., 1996.
10. Хендерсон Л. Релаксация: Учитесь расслабляться. СПб., 2003.
11. Шнфман М. Лицом к подсознанию: Техники личностного... I MI примере метода самотерапии. М., 2007.
12. Шрайнер К. Л. Как емять стресс: 30 способов улучшить свое I |Мочумстми!| Vi t минуты. М., 1993.

Приложение 8. Направления стресс-менеджмента в компании «Стэп» (Санкт-Петербург)

Организация оздоровительных мероприятий в строительной компании ООО «Генподрядная компания СТЭП» осуществляется по следующим направлениям:

- повышение квалификации в виде занятий по наиболее острым проблемам и дефицитам, выявленным в деятельности менеджеров компании. Повышение квалификации проводится в виде тренинговых занятий по следующим темам: «Мастерство презентации и речевых коммуникаций», «Индивидуальный подход в управлении персоналом», «Принятие оперативных управленческих решений», «Стресс-менеджмент», а также коммуникативного тренинга, направленного на развитие эффективных межличностных взаимоотношений и эффективного взаимодействия менеджеров в компании, для более быстрой адаптации новых сотрудников; проведение пост-тренингов для получения подробной обратной связи от участников тренинга, а также предоставление участникам возможности получить индивидуальные консультации у тренеров;
- организация «Родительского клуба», цель которого заключалась в проведении занятий по семейной терапии, детской психологии, сотворчеству родителей и детей. Менеджеры также смогли получить квалифицированные консультации у специалистов по педагогике и психологии. Данные мероприятия позволили сформировать сообщество «Стэповских родителей» для получения и обмена полезной информацией, а также укрепления семейных ценностей. Добровольное посещение и полезность таких мероприятий способствовали тому, что сотрудники на них стали приглашать мужей/жен, родственников и друзей, приходиться на занятия вместе с детьми;
- > предоставление менеджерам возможности пройти консультирование у психологов-коучей по индивидуальным проблемам;
- улучшение условий труда и отдыха для сотрудников. В компании введена должность цветовода и специалиста по аквариумистике, создано кафе внутри офиса, для того чтобы менеджеры могли во время перерыва отдохнуть и пообедать в эргономически комфортных условиях.

Приложение 9. Памятка «Как надо работать»

Составлено по материалам COPYRIGHT 2004 © Элитариум - Центр дистанционного образования (www.elitarium.ru).

1. Сначала продумай всю работу досконально	План
2. Приготовь весь нужный инструмент и приспособления	Заготовка
3. Убери с рабочего места все лишнее, удали грязь	Чистота
4. Инструмент располагай в строгом порядке	Порядок
5. При работе ищи удобное положение тела: наблюдай за своей установкой, по возможности садись; если стоишь, то ноги расставляй, чтобы была экономная опора	Установка
6. Не берись за работу круто, входи в работу исподволь. 7. Если надо сильно приналечь, то сначала приладься, испробуй на полсилу, а потом уже берись вовсю	Вход в работу
8. Не работай до полной усталости. Делай равномерные отдыхи. 9. Во время работы не ешь, не пей, не кури. Делай это в твои рабочие перерывы. 10. Не надо отвлекаться в работе для другого дела	Режим
11. Работай ровно, работа приступами, сгоряча портит и работу, и твой характер. 12. Если работа не идет, не волнуйся: надо сделать перерыв, успокоиться и снова за работу. 13. Полезно в случае неудачи работу прервать, навести порядок, прибрать рабочее место, облюбовать его и снова за работу. 14. При удачном выполнении работы не старайся ее показывать, лучше потерпи. 15. В случае полной неудачи – легче смотри на дело, попробуй сдержаться и снова начать работу	Выдержка
16. Кончил работу и прибери все до последнего гвоздя, а рабочее место вычисти	Еще раз чистота и порядок

Приложение 10. Краткий вариант прогрессивной релаксации

Сядьте или лягте удобно, расслабьтесь.

Напрягите мышцы кисти и нижней части правой руки, плотно сжимая кулак. Подержите напряжение, затем расслабьтесь. Отметьте разницу в ощущениях.

Проделайте те же упражнения с левой рукой. Расслабьтесь.

Напрягите обе руки... расслабьтесь.

Наморщите лоб, нахмурьтесь, почувствуйте напряжение мышц лица... расслабьте лоб.

13. Мышцы моих рук еще больше расслабляются.
14. Еще больше расслабляются мышцы моих плеч... предплечий... кистей... пальцев.
15. Все мышцы моих рук полностью расслаблены.
16. Я чувствую, как расслабленные, мягкие мышцы моих рук начинают обильно наполняться кровью и теплеть.
17. Наполняются кровью и теплеют мышцы пальцев... кистей... предплечий... плеч.
18. Все мышцы моих рук полностью расслаблены и теплы.
19. Все мышцы моих рук отдыхают.
20. Я спокойно и приятно отдыхаю.

Третья группа формул:

21. Мое внимание направлено на мои ноги.
22. Я чувствую и мысленно вижу свои ноги.
23. Мышцы моих ног еще больше расслабляются.
24. Еще больше расслабляются мышцы бедер... голеней... голеностопов... ступней.
25. Все мышцы моих ног полностью расслаблены.
26. Я чувствую, как расслабленные мягкие мышцы моих ног начинают обильно наполняться кровью и теплеть.
27. Наполняются кровью и теплеют мышцы ступней... голеностопов... голеней... бедер.
28. Все мышцы моих ног полностью расслаблены и теплы.
29. Все мышцы моих ног и рук отдыхают.
30. Я спокойно и приятно отдыхаю.

Четвертая группа формул:

31. Мое внимание направлено на мышцы моего туловища.
32. Я чувствую и мысленно вижу мышцы моего туловища.
33. Мышцы моего туловища еще больше расслабляются.
34. Еще больше расслабляются мышцы шеи... груди... живота.
35. Все мышцы моего туловища полностью расслаблены.
36. Я чувствую, как расслабленные мягкие мышцы моего туловища начинают обильно наполняться кровью и теплеть.
37. Наполняются кровью и теплеют мышцы моей шеи и спины, груди и живота.
38. Все мышцы моего туловища расслабленные и теплые.
39. Все мои мышцы отдыхают.
40. Я спокойно и приятно отдыхаю.

Пятая группа формул:

41. Мое внимание направлено на грудную клетку.
42. Я чувствую и контролирую мое дыхание.
43. Оно спокойное, легкое, свободное.
44. Чувствую и мысленно вижу, как работает мое сердце.
45. Сердце сокращается спокойно и уверенно.
46. Мое сердце работает хорошо.
47. Чувствую и контролирую своим вниманием свой 1^{II}
48. Мой живот мягкий и теплый.
49. Все в моем организме отдыхает.
50. Я приятно и спокойно отдыхаю.,

Мобилизационная часть ПРТ.

Формулы активизации:

1. Мой организм набрался сил.
2. Уходит чувство тепла и расслабленности из **VI IX**
3. Все мои мышцы становятся легкими и упругими
4. Мое внимание на моем лице.
5. Мышцы моего лица подвижны. ,
6. Сонливость рассеялась.
7. Я все бодрее и бодрее.
8. Все мои мышцы легки и упруги.
9. Дышу глубоко.
10. Моя голова отдохнувшая, ясная.
11. Мое самочувствие хорошее, бодрое.
12. Я полон энергии.
13. Я готов действовать.
14. Встаю! (Резко встать.)

Групп

Пожалуйста, запишите по два варианта «к...» предложения:

1. В этой группе нежелательно...
2. В этой группе опасно...
3. Из этой группы будет исключен тот, кто <
4. В этой группе можно...
5. В нашей группе получит поощрение тот

Приложение 14. Рисунок «Я и стресс»



Для меня стресс - это внешнее отрицательное воздействие на организм, которое вызывает массу неприятных эмоций и плохое настроение, иногда сопровождается физическими реакциями.



Для меня стресс - это когда куда-нибудь спешим, а не успеваем сделать что-либо. ~~Иногда это случается из-за плохой организации времени.~~

Способ борьбы: иметь достаточно времени в запасе.

В этом случае ~~чувство вины~~ повышается чувство вины, начинаю упрекать себя, потому не было в запасе хотя бы 5 мин. Вспоминаются другие негативные моменты, произошедшие раньше, становится еще хуже.



Стресс - удары мол, непогода, но, вечно, полная неурядица в семье (содоб, работа, сиротствующие и т.д. и т.д.)





Приложение 15. К упражнению «Стресс в моей жизни»

Увольнение с работы.
 Ссора с близким человеком.
 Болезнь.
 Домашние неприятности.
 Внезапная неисправность автомобиля.
 Дорожная «пробка».
 «Выговор» от начальника.
 Неожиданная денежная премия.
 Потеря кошелька.
 Двойка в четверти у сына.
 Известие об измене жены (мужа).
 Выступление на международной конференции.

Приложение 16. К упражнению «Виды стресса»

Вид стресса	Пример стресса	Пример стрессовой ситуации из вашей жизни
Эустресс		
Дистресс		
Физиологический стресс		
Психологический стресс		
Эмоциональный стресс		
Информационный стресс		
Социальный стресс		
Профессиональный стресс		
Травматический стресс		
Микрострессоры		
Макрострессоры		
Хронические стрессоры		

Приложение 17. К упражнению «Если у вас нету тети»

ЕСЛИ у вас нету тети.

Музыка М. Таривердиева,
 слова Ал. Аронова

*Если у вас нету дома,
 Пожары ему не страшны.
 И жена не уйдет к другому,
 Если у вас, если у вас,
 Если у вас нет жены,
 Нету жены.*

Припев:

*Оркестр гремит басами,
 Трубоч выдувает медь.
 Думайте сами, решайте сами,
 Иметь или не иметь,
 Иметь или не иметь.*

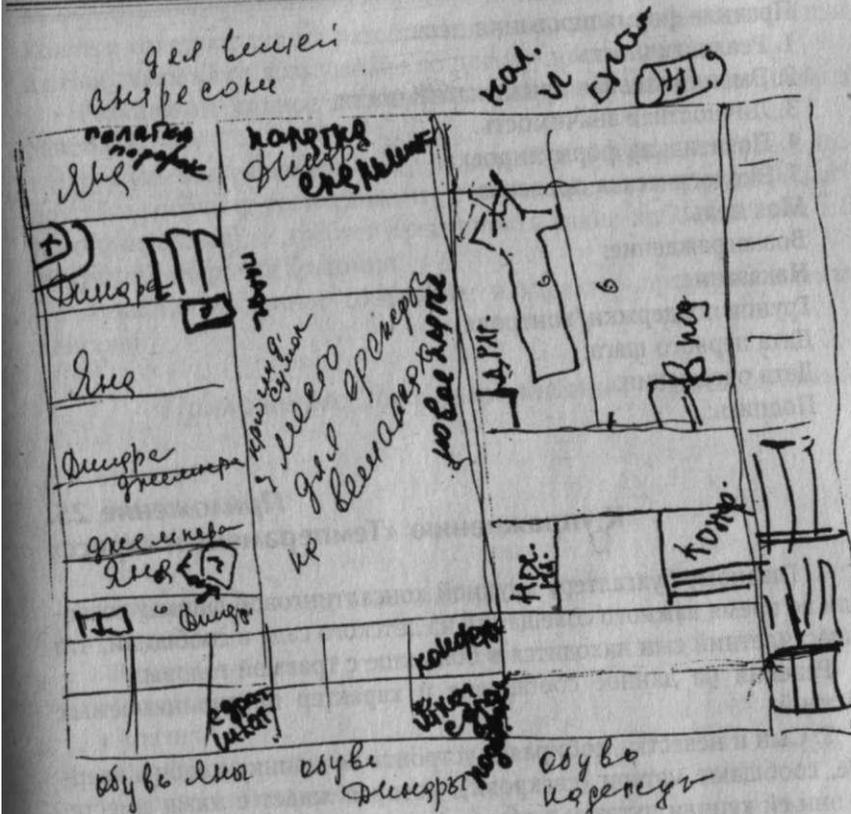
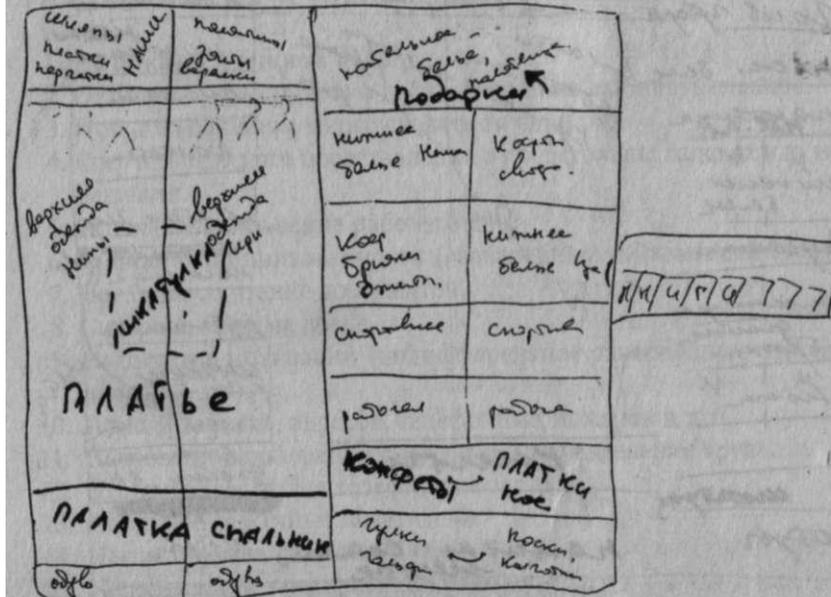
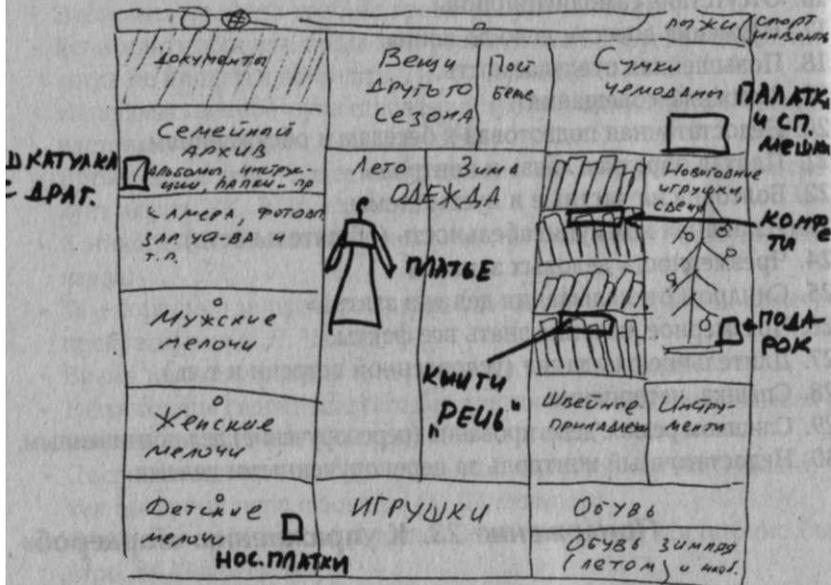
10. Выяснить, чего конкретно требует критикующий.

11. Выразить надежду на дальнейшее сотрудничество.

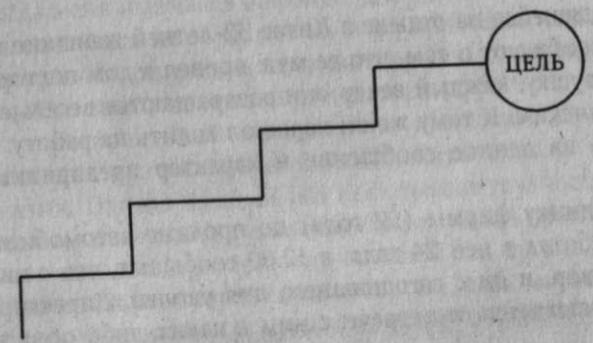
Авторы — участники тренинга «Эффективный руководитель» (Санкт-Петербургская академия управления и экономики).

Приложение 21. К упражнению «Делу — время, потехе — час»

- Счастливые часов не наблюдают.
- Утренний час дарит золотом нас.
- Всему свое время.
- Что хорошо для вторника, не всегда можно использовать в среду.
- Быстрота нужна, а поспешность вредна.
- Поспешишь — людей насмешишь.
- Всякому овощу свое время.
- Не время равняется на нас, а мы — на время (*нем.*).
- Время нельзя повернуть вспять.
- Не откладывай на завтра то, что можно сделать сегодня.
- Часом опоздал — годом не наверстаешь.
- Время — деньги.
- Время — лучший советчик.
- Время любую ложь раскрывает.
- Деньги пропали — наживешь, время пропало — не вернешь.
- От всего плохого есть два лекарства: одно — время, другое, на вес золота, — молчание.
- Ждать - не устать, было б чего искать.
- Охраняй прошлое, но знай и новое.
- Упавший лист возвращает приход осени.
- Новое время — новые песни.
- Из прошлого бери лишь пламя — обметай пепел.
- Иное время — иное бремя.
- Надо много времени, чтобы лист шелковицы превратился в шелк.
- Обещанного три года ждут.
- Лучше поздно, чем никогда.
- О будущем говорить — чертей смешить.
- Времена шатки — береги шапки.
- Временем в горку, а временем в норку.
- Временем гони, а временем и сам беги.
- Временем и дурак умно говорит.
- Временем и ломоть за целый хлеб.
- Время разум дает.
- Охраняй прошлое, но знай и новое.
- Упавший лист возвращает приход осени.
- Новое время — новые песни.
- День долог, а век короток.
- Летний день год кормит.
- День да ночь — сутки прочь.
- Век живи — век учись.
- Тише едешь — дальше будешь. ,
- Воробей торопился, да маленький уродился.
- Век прожить — не поле перейти.
- Год легок, да час тяжел.
- Если всюду торопиться, так ни на что времени не хватит.
- Нельзя отнять ни нашего прошлого, потому что его уже нет, будущего, потому что мы его еще не имеем. (*Марк Аврелий*)
- Любовь к прошедшему времени чаще есть не что иное, как неМ]висть ко времени настоящему. (*Я. Буастн*)
- Друзья — воры времени. (*Ф. Бэкон*)
- Счастливые всегда потом рыдают, что вовремя часов не наблюдают. (*И. Губерман*)
- Время и случай ничего не могут сделать для тех, кто ничего **НИ** делает для себя самого. (*Д. Каннинг*)
- Уважайте текущий час и сегодняшний день! Уважайте каждую отдельную минуту, ибо умрет она и никогда не повторится. (*Я. Корчын*)
- Час ребенка длиннее, чем день старика. (*Ж. Лабрюйер*)
- Благодаря любви время проходит незаметно, а благодаря времени незаметно проходит любовь. (*Д. Паркер*)
- Мы никогда не живем настоящим, все только предвкушаем будущее и торопим его, словно оно опаздывает, или призываем прошлое и стараемся его вернуть, словно оно ушло слишком рано. Мы так неразумны, что блуждаем во времени, нам не принадлежащем, пренебрегая тем единственным, которое нам дано. (*Ф. Ницше*)
- «Время проходит!» — привыкли вы говорить вследствие установившегося неверного понятия. Время вечно: проходите вы! (*М.-Г. Сафир*)



Приложение 24. К упражнению «Цель»



Правила формулирования цели:

1. Реалистичность.
2. Эмоциональная привлекательность.
3. Личностная значимость.
4. Позитивная формулировка.
5. Экологическая проверка.

Моя цель:

Вознаграждение:

Наказание:

Группа поддержки/контроля:

Дата первого шага:

Дата окончания:

Подпись:

Приложение 25. К упражнению «Темперамент и стресс»

1. Главному бухгалтеру крупной консалтинговой фирмы позвонили во время важного совещания из детского сада и сообщили, что ее шестилетний сын находится в больнице с травмой головы.

Реакция на данное сообщение и характер предпринимаемых действий:

2. Сын и невестка, собираясь устроить вечеринку у себя в квартире, сообщают матери (свекрови), которая живет с ними вместе, что они ей купили путевку в дом отдыха на два дня. Мать не имеет желания ехать и не понимает причины «обрушившейся» на нее заботы и настойчивости детей.

Реакция на данное сообщение и характер предпринимаемых действий:

3. Находящейся на отдыхе в Китае 32-летней женщине «доброжелатели» сообщают о том, что ее муж привел в дом постороннюю молодую девушку, каждый вечер они возвращаются веселые, с цветами, шампанским. К тому же он перестал ходить на работу.

Реакция на данное сообщение и характер предпринимаемых действий:

4. Сотруднику фирмы (52 года) по продаже автомобилей, который проработал в ней 24 года, в 12.00 сообщают, что с ним расторгнут договор, и он с сегодняшнего дня уволен. Директор организации отказывается от встречи с ним и каких-либо объяснений.

Коллеги советуют тут же разобраться, в чем дело, подливают масла в огонь, выражают возмущение по поводу происходящего.

Реакция на данное сообщение и характер предпринимаемых действий:

5. Сын возвращается вечером домой в нетрезвом виде с подругой и сообщает родителям, что он отчислен из института (с платного факультета), и требует предпринять какие-либо действия для получения отсрочки от армии.

Реакция на данное сообщение и характер предпринимаемых действий:

Приложение 26. К упражнению «Тропа эмоций»

Интерес
Радость
Удивление
Гнев
Тревога
Скука
Вина
Раздражение
Апатия
Ожидание
Творческий подъем

Приложение 27. К упражнению «Выкинь свои проблемы»

«Когда меня вызывает начальник, и я захожу к нему в кабинет, то он долгое время не обращает на меня внимание, сидит за столом и каждый раз что-то пишет, не поднимая глаз, хотя он слышит, что я вошел. Я не знаю, как на это реагировать».

«Я — региональный менеджер по продажам, имею большой опыт общения в этой сфере. Обычно легко нахожу с клиентами общий язык. Однако каждый раз испытываю трудности при общении с одним клиентом — руководителем крупной производственной компании, который при общении со мной так пристально смотрит на меня, буквально «сверлит меня взглядом», хотя мы встречаемся не первый раз. Я не знаю, что думать по этому поводу».

«В моей проектной группе много творческих ребят с высокой креативностью. Но естественно, по неопытности они иногда допускают просчеты и ошибки. Когда наш босс вызывает их на ковер, его гнев так страшен (он - холерик), что у них пропадает всякое желание в следующий раз что-то придумывать. Что я могу сделать в этой ситуации?»

«Я региональный торговый представитель. У меня есть заказчики, с которыми я давно работаю. После завершения торговых сделок я должен как-то их отблагодарить. Обычно я дарю флешки, хотя понимаю, что так делают многие торговые представители. Мой босс всегда ворчит, что хватит дарить флешки, придумайте что-то другое, хотя сам ничего не предлагает. Дарить сувениры с символикой Питера, по-моему, тоже глупо».

«Брать ли друзей в свой бизнес? С одной стороны, проверенные люди — это надежная опора для отношений, с другой стороны, это множество ненужных на работе разборок и эмоций, которые мешают делу. Сейчас друг просит взять на работу его брата, он хороший экономист. Что мне ответить другу?»

«Жена друга — хороший специалист, нам такой нужен как раз в компании, но моя жена ее не любит, терпеть не может, говорит, что она себе на уме и истеричка и что ее женская интуиция подсказывает ей, что я запущу лису в курятник».

«Ради интереса зашел на консультацию к астрологу. Она сказала мне, что я „пригрел на груди змею“, то есть рядом со мной на работе работает человек, который хочет занять мое место. И описала внешность человека, очень похожего на моего заместителя. Этот человек действительно меня иногда раздражает своим каким-то неестественно почтительным отношением ко мне (уж очень он сладкий). С другой стороны, мы были с ним в разных переделках, и он ни разу меня не подводил».

«В компании повесили ящик для вопросов и предложений. Провели летучку с персоналом, попросили анонимно писать любые жалобы, вопросы, ситуации, конфликты. Прошел месяц — ящик пустой, персонал им не пользуется. Почему??? Что сделать, чтобы изменить ситуацию?»

ЛИТЕРАТУРА

1. *Абабков В. А., Перре М.* Адаптация к стрессу. СПб., 2004.
2. *Александр Ф.* Психосоматическая медицина. М., 2006.
3. *Алман Б. М., Ламбру П. Т.* Самогипноз: Руководство по изменению себя. М., 1995.
4. *Ананьев Б. Г.* Избранные психологические труды: В 2 т. М., 1980.
5. *Ананьев В. А.* Введение в психологию здоровья. СПб., 1998.
6. *Ананьев В. А.* Основы психологии здоровья. Книга 1. Концептуальные основы психологии здоровья. СПб.: Речь, 2006.
7. *Ананьев В. А.* Практикум по психологии здоровья. Методическое пособие по первичной специфической и неспецифической профилактики. СПб.: Речь, 2007.
8. *Андреас С., Герлинг К., Фолкнер Ч. и др.* Миссия НЛП: новейшие американские психотехнологии. М., 2000.
9. *Андреева И. Н.* Тендерные различия в сфере эмоционального интеллекта. Доклад 1.12.2003 / Ред. Д. Ю. Столяров, www.humanities.edu.ru
10. *Безносое С. П.* Профессиональная деформация личности. СПб.: Речь, 2004.
11. *Беляев Г. С., Лобзин В. С., Копылова И. А.* Психогигиеническая саморегуляция. Л., 1977.
12. *Бодров В. А.* Информационный стресс. М., 2000.
13. *Бойко В. В.* Правила эмоционального поведения. СПб., 1997.
14. *Бойко В. В.* Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. СПб., 1999.
15. *Бойко В. В.* Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М., 1996.
16. *Брайш Д., Джонс Ф.* Стресс. Теории, расследования, мифы. СПб., 2003.
17. *Бреслав Г. М.* Психология эмоций. М., 2004.
18. *Брум А., Джеллико Х.* Как жить с вашей болью. М., 1995.
19. *Бурно М. Е.* Самовнушение и аутогенная тренировка: Метод, рекомендации. М., 1975.
20. *Буянов М. И.* Беседы о детской психиатрии: Кн. для учителя. М., 1986.

21. *Веккер Л. М.* Психика и реальность: единая теория психических процессов. М.: Смысл; 2000.
22. *Вилюнас В. К.* Психология эмоциональных явлений. М., 1976.
23. *Водопьянова Н. Е.* Психодиагностика стресса. СПб., 2009.
24. *Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С.* Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб., 2005.
25. *Выготский Л. С.* Проблема эмоций // Вопросы психологии 1958. № 3. С. 125-134.
26. *Гарбузов В. И.* Человек-жизнь-здоровье (древние и новые каноны медицины). СПб., 1995.
27. *Гастев А. К.* «Как надо работать» была вывешена в приемной Совнаркома, (www.elitarium.ru).
28. *Гиппиус С. В.* Тренинг развития креативности. Гимнастика чувств. СПб.: Речь, 2001.
29. *Глейтман Г. и др.* Основы психологии. СПб.: Речь, 2001.
30. *Глэддинг С.* Психологическое консультирование. СПб., 2001.
31. *Годфруа Ж.* Что такое психология: В 2 т. Т. 1. М., 1992.
32. *Гозилек Э.* Преодоление стресса за 60 секунд. М., 1996.
33. *Готвальд Ф. Т., Ховальд В.* Помоги себе сам. Медитация. М. 1993.
34. *Готвальд Ф.-Т., Ховальд В.* Аюрведа в бизнесе: Система оздоровления личности, рабочего места и предприятия. М., 2000.
35. *Гоулман Д.* Эмоциональный интеллект. М., 2008.
36. *Грабе М.* Синдром выгорания. Болезнь нашего времени. СПб.: Речь, 2008.
37. *Грановская Р. М.* Элементы практической психологии. СПб.: Речь, 2002.
38. *Гремлинг Т.* Практикум по управлению стрессом. СПб., 2001.
39. *Гримак Л. П.* Общение с собой: Начала психологии активности. М., 1991.
40. *Гринберг Дж.* Управление стрессом. СПб., 2002.
41. *Громова О. Н.* Конфликтология: Курс лекций. М., 2000.
42. *Губачев Ю. М., Стабровский Е. М.* Клинико-физиологические основы психосоматических соотношений. Л., 1981.
43. *Джуэлл Л.* Индустриально-организационная психология. СПб., 2001.
44. *Доморацкий В. А.* Краткосрочные методы психотерапии. М., 2008.

45. *Зайверт Л.* Ваше время - в ваших руках. М., 1995.
46. *Зелиман М.* Как научиться оптимизму. Советы на каждый день. М., 1997.
47. *Зимбардо Ф.* Застенчивость. М., 1991.
48. *Зубков А.* Йога // Восточная гимнастика / Сост. Г. П. Сидоровнин. Саратов. 1990.
49. *Игумнов С. А.* Управление стрессом: Современные психологические и медикаментозные подходы. СПб.: Речь, 2007.
50. *Изард К. Э.* Психология эмоций. СПб., 1999.
51. *Изард К.* Эмоции человека. М., 1980.
52. *Ильин Е. П.* Эмоции и чувства. СПб., 2002.
53. *Исаев Д. Н.* Эмоциональный стресс. Психосоматические и соматические расстройства у детей. СПб.: Речь, 2006.
54. *Калинин С. И.* Тайм-менеджмент: Практикум по управлению временем. СПб.: Речь, 2006.
55. *Каменюкин А. Г., Ковпак Д. В.* Антистресс-тренинг. СПб.: Питер, 2008.
56. *Картрайт С., Купер К. Л.* Стресс на рабочем месте. Харьков, 2004.
57. *Кипнис М.* Тренинг лидерства. М., 2004.
58. *Кирхлер Э., Родлер К.* Мотивация в организациях. Харьков, 2008.
59. *Киселева М. В.* Арт-терапия в практической психологии и социальной работе. СПб.: Речь, 2007.
60. *Китаев-Смык Л. А.* Психология стресса. М., 1983.
61. *Кичаев А.* Кризис и стресс: Пособие по приучению. СПб.: Речь, 2009.
62. Клиническая психология / Под ред. М. Перре, У. Бауманна. СПб., 2002.
63. *Кокс Т.* Стресс. М., 1981.
64. *Колчев А. И.* Профессиональный стресс и здоровье // Психология профессионального здоровья / Под ред. проф. Г. С. Никифорова. 2006.
65. *Кондратенко В. Т., Донской Д. И.* Общая психотерапия. Минск, 1993.
66. *Красовский Ю. Д.* Управление поведением в фирме: эффекты и парадоксы (на материалах 120 российских компаний): Практическое пособие. М., 1997.

67. Кузьминых А. В., Моница Г. Б. Взаимосвязь индивидуально-типологических особенностей личности и стиля поведения в межличностных конфликтах. СПб.: АУЭ, 2007.
68. Куликов Л. В. Здоровье и субъективное благополучие личности // Психология здоровья / Под ред. Г. С. Никифорова. СПб., 2000.
69. Куликов Л. В. Стресс и стрессоустойчивость личности // Теоретические и прикладные вопросы психологии / Под ред. А. А. Крылова. СПб., 1995. Вып. 1. Ч. 1.
70. Куницына В. К., Казаринова Н. В., Погольша В. М. Межличностное общение. СПб., 2001.
71. Купер К. Л., Дэйв Ф. Дж., О'Драйсколл М. П. Организационный стресс. Харьков, 2007.
72. Лабунская В. А. Об экспрессивном поведении учителя // Проблемы формирования личности в коллективной деятельности и общении. Ч. 1. Гродно, 1980. С. 32-56.
73. Лазарус Р. Индивидуальная чувствительность и устойчивость к психологическому стрессу // Психологические факторы на работе и охрана здоровья. М., 1989. С. 121-126.
74. Лебедева Л. Д., Никонова Ю. В., Тараканова Н. А. Энциклопедия признаков и интерпретаций в проектировании и арт-терапии. СПб.: Речь, 2006.
75. Лемонд Т. Как вести себя в стрессовых ситуациях // Искусство администрирования: Практическое пособие. М., 1998.
76. Леонова А. Б. «Методика интегральной диагностики и коррекции профессионального стресса (ИДИКС)». СПб.: ИМАТОН, 2007.
77. Леонова А. Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. 2001. № 11.
78. Леонова А. Б. Психодиагностика функциональных состояний человека. М., 1984.
79. Леонтьев А. Н. Потребности, мотивы и эмоции: Конспект лекций. М., 1971.
80. Либина А., Либин А. Стили реагирования на стресс // Стиль человека: психологический анализ. М., 1998.
81. Либина Е. В. Индивидуальные различия в стратегиях разрешения человеком сложных жизненных ситуаций: Автореф. дис. ... д-ра психол. наук. М., 2003.

82. Линдеман Х. Аутогенная тренировка. Путь к восстановлению здоровья и работоспособности. М., 1980.
83. Линдеман Х. Система психофизического саморегулирования. М., 1992.
84. Лобзин В. С., Решетников М. М. Аутогенная тренировка. Л., 1986.
85. Лосик Б. Держитесь! Стресс-менеджмент для трудооголиков. М., 2006.
86. Лоуэн А. Психология тела: биоэнергетический анализ тела. М., 2007.
87. Лэйк Д. Как преодолеть стресс. СПб., 2000.
88. Лютова-Робертс Е. К. Тренинг начинающего консультанта: ведение доверительной беседы. СПб., 2007.
89. Макаров В. В., Макарова Г. А. Транзактный анализ — точная версия. М., 2002.
90. Макарова Г. А. Синдром эмоционального выгорания // Психотерапия. № 11. 2003.
91. Макдермотт Я., Ширкор Я. НЛП в бизнесе. Новый руководитель. М., 2001.
92. Маклаков А. Г. Общая психология. СПб., 2002.
93. Маслач К. Материалы семинара-конференции СПбГУ «Легенды психологии Ф. Зимбардо и К. Маслач» (26-28 сентября 2006 г.).
94. Мерлин В. С. Деятельность как опосредующее звено в связи разноуровневых свойств индивидуальности // Проблемы интегрального исследования индивидуальности. Пермь, 1978;
95. МКБ-10.
96. Моница Г. Б., Лютова Е. К. Коммуникативный тренинг. СПб.: Речь, 2007.
97. Моница Г. Б., Галыгина А. Г. Психологические особенности эмоционального выгорания у сотрудников коммерческой организации. PR и социальное управление: экономика, политика, культура. Материалы 8-й межвузовской конференции 18 мая 2008 г. СПб.: Изд-во СПб. Академии управления и экономики.
98. Моница Г. Б., Панасюк Е. В. Тренинг взаимодействия с неуспевающим учеником. СПб.: Речь, 2005.
99. Моргенстерн Д. Тайм-менеджмент. Искусство планирования и управления своим временем и своей жизнью. М., 2002.

100. *Немое Р. С.* Психология. Кн. 1. Общие основы психологии. М., 1999.
101. *Никифоров Г. С.* Психология здоровья: Учебное пособие. СПб.: Речь. 2002.
102. НЛП в бизнесе. Новый руководитель. М., 2001.
103. *Ньюстром Дж. У., Скэнел Э. Е.* Деловые игры и современный бизнес. М., 1997.
104. *Овчинников Б. В., Владимирова И. М., Павлов К. В.* Типы темперамента в практической психологии. СПб.: Речь, 2003.
105. *О'Коннор Дж.* НЛП: Практическое руководство для достижения желаемых результатов. М., 2006.
106. *Орел В. Е.* Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Психологический журнал. 2001. Т. 22. № 1. С. 90-101.
107. *Ошо.* Лекарство для души: Сборник практик. СПб., 2005.
108. *Панфилова А. П.* Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. СПб., 1999.
109. *Пауэлл Д.* Полнота человеческой жизни. М., 1993.
110. *Пезешкиан Н.* Позитивная семейная психотерапия: семья как терапевт. М., 1993.
111. *Пезешкиан Н.* Психосоматика и позитивная психотерапия. М., 1996.
112. *Пезешкиан Н.* Психотерапия повседневной жизни. Тренинг в воспитании партнерства и самопомощи. М., 1995.
- ИЗ. *Платонов Ю. П.* Основы социальной психологии. СПб.: Речь, 2004.
114. *Подлесная Д. А.* Особенности профессионального стресса у представителей профессий типа: «человек—человек» и «человек—техника» http://www.psy.msu.ru/science/conference/lomonosov/2007/thesis/Podlesnaya_DA.
115. *Полякова О. Н.* Стресс. Причины, последствия, преодоление. СПб.: Речь, 2008.
116. Практикум по возрастной психологии / Под ред. Л. А. Головей. СПб.: Речь, 2000.
117. Практикум по психологии состояний: Учебное пособие / Под ред. проф. А. О. Прохорова. СПб.: Речь, 2004.
118. Психические состояния / Сост. и общ. ред. Л. В. Куликова. СПб.: Питер, 2000.

119. Психологические тесты для деловых людей / Сост. Н. А. Литвинцева. М., 1994.
120. Психологическое здоровье в условиях школы. СПб., 2003.
121. Психология здоровья / Г. С. Никифоров, В. А. Ананьев, И. Н. Гуревич и др. / Под ред. Г. С. Никифорова. СПб., 2000.
122. Психология здоровья: Учебник для вузов / Под ред. Г. С. Никифорова. СПб.: Речь, 2003.
123. Психология индивидуальных различий / Под ред. Ю. Б. Гиппенрейтер, В. Я. Романова. М., 2000.
124. Психология. Словарь / Под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. М., 1990.
125. Психофизиология: Учебник для вузов / Под ред. Ю. И. Александрова. СПб., 2006.
126. *Рейковский Я.* Экспериментальная психология эмоций. М., 1979.
127. *Рейнуотер Дж.* Это в ваших силах. Как стать собственным психотерапевтом. М., 1992.
128. *Роберте Г. А.* Профилактика выгорания // Обзор современной психиатрии. 1998. № 1. С. 39-46.
129. *Рогинская Т. И.* Синдром выгорания в социальных профессиях // Психологический журнал. 2002. Т. 23. № 3.
130. *Романова Е. С.* Графические методы в практической психологии. СПб.: Речь, 2001.
131. *Ромен А. С.* Самовнушение и его влияние на организм человека. Алма-Ата, 1970.
132. *Рубинштейн С. Л.* Основы общей психологии. СПб., 2001.
133. *Саймонтон К., Саймонтон С.* Возвращение к здоровью (Новый взгляд на тяжелые болезни). СПб., 1996.
134. *Самоукина Н.* Управление персоналом: российский опыт. СПб., 2003.
135. *Сандомирский М. Е.* Защита от стресса. Телесные технологии. СПб., 2008.
136. *Селье Г.* Стресс без дистресса. М., 1992.
137. *Семенова Е. М.* Тренинг эмоциональной устойчивости. М., 2002.
138. *Сидоренко Е. В.* Тренинг влияния и противостояния влиянию. СПб.: Речь, 2001.
139. *Сидоренко Е. В.* Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. СПб.: Речь, 2002.

140. Симаненков В. И., Ананьев В. А. Психосоматическая медицина. Пермь, 1994.
141. Скугаревская М. М. Синдром эмоционального выгорания // Медицинские новости. 2002. № 7. С. 3-9.
142. Стпарченкова Е. С. Психологические факторы профессионального «выгорания» (на примере деятельности торгового агента): Автореф. дис.... канд. психол. наук. СПб., 2002.
143. Стпаршенбаум Г. В. Правила конструктивной критики. <http://www.astera.ru/news/Pich39902>.
144. Суворова В. В. Психофизиология стресса. М.:, 1975.
145. Таппервайн К. Как противостоять превратностям судьбы. СПб., 1996.
146. Тарабрина Т. Практикум по психологии посттравматического стресса. СПб., 2001.
147. Уитпмор Дж. Coaching — новый стиль менеджмента и управления персоналом. М., 2000.
148. Фаррер-Холлс Дж. Мудрость буддизма. М., 2005.
149. Ферс Г. М. Тайный мир рисунка. СПб., 2003.
150. Фетпискин Н. П. Психотехнологии стрессосовладающего поведения? М., 2007.
151. Фонтана Д. Как справиться со стрессом. М., 1995.
152. Фопель К. Энергия паузы. М., 2003.
153. Форманюк Т. В. Синдром эмоционального сгорания как показатель профессиональной дезадаптации учителя // Вопросы психологии. 1994. № 6.
154. Франка В. Человек в поисках смысла: Сборник. М., 1990.
155. Фресс П. Эмоции // Экспериментальная психология. Вып. V. М.: 1975. С. 111-195.
156. Фромм Э. Революция надежды. СПб., 1999.
157. Хендерсон Л. Релаксация: Учитесь расслабляться. СПб., 2003.
158. Ховкинс П., Шохет Р. Супервизия. Индивидуальный, групповой и организационный подходы. СПб.: Речь, 2002.
159. Холл М., Бодихеймер Б. Победы свой страх: Как стать спокойным и уверенным в себе. М., 2004.
160. Холмс Т. Х., Райх Р. Х. Сравнительная шкала (по данным социологического опроса) // Сборник психосоматических исследований. М., 1967. № 11.

161. Цзен Н. В., Пахомов Ю. В. Психотехнические игры в спорте. М.. 1985.
162. Шарма Р. Монах, который продал свой «феррари». М., 2008.
163. Шарухин А. П. Психология менеджмента. СПб.: Речь, 2005.
164. Шишков В. В. Практикум по психосоматике: почему болит и что делать? СПб.: Речь, 2007.
165. Шульц И. Г. Аутогенная тренировка. М., 1985.
166. Щербатых Ю. В. Психология стресса и методы его коррекции. СПб., 2006.
167. Элиот Р. С. Мы побеждаем стресс. М., 1996.
168. Carver C. S., Scheier M. F., Weintraub J. K. Assessing coping strategies: A theoretically based approach. 1989.
169. Fogiel M (Ed.) The psychology problem solver. New York, 1980.
170. Folkman S., Lazarus R. Stress, appraisal and coping. New York, 1984.
171. Friedman M., Rosenman R. The key, cause-type A behavior pattern Stress and coping. N. Y., 1977.
172. Karasek R. Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. 1979.
173. Maslach C. Burnout. The Cost of Caring. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall. 1982.
174. Maslach C, Schaufell W. B., Letter M. P. Job Burnout // Annual Review of Psychology. 2001. Vol. 52. P. 397-422.
175. Perlman B., Hartman E. A. Burnout summary and future research // Human relations. 1982. V. 35 (4).
176. Poulin J., Walter C. Social worker burnout: A longitudinal study // Social Work Research and Abstracts. 1993. V. 29 (4). P. 5-11. 70.
177. Salovey, P. & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence // Imagination, Cognition, and Personality, 9,185-211.
178. Sutton J., Stewart W. Learning to Counsel. How To Books. Oxford, 2002.
179. Watson D., Clark L. Negative affectivity: The disposition to experience negative aversive emotional states. 1984.

**Галина Борисовна Моница,
Наталья Владимировна Раннала**

ТРЕНИНГ «РЕСУРСЫ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ»

Главный редактор *И. Авидон*
Художественный редактор *Я. Борозенец*
Технический редактор *А. Каретин*
Корректор *А. Борисенкова*
Ответственный секретарь *М. Фомичева*
Генеральный директор *Л. Янковский*

Подписано в печать 13.05.2009 г.
Формат 60x90'/16. Усл. печ. л. 16
Тираж 4000 экз. Заказ № 26.37
ООО Издательство «Речь»
199178, Санкт-Петербург, а/я 96, «Издательство „Речь“»
тел.: (812) 323-76-70, 323-90-63
sales@rech.spb.ru

Интернет-магазин: www.rech.spb.ru
Представительство в Москве:
тел.: (495) 502-67-07, rech@online.ru

**За пределами России вы можете заказать наши книги
в интернет-магазине www.internatura.ru**

**Отпечатано с готовых диапозитивов
в ООО «Северо-Западный печатный двор»
г. Гатчина, ул. Железнодорожная, 45-6**

КНИГА — ПОЧТОЙ

**Вы можете заказать книги нашего издательства
любым удобным для вас способом:**

- По телефонам: (812) 323-76-70,
(812) 329-08-80
- По электронной почте: rech-spb@mail.ru
- На сайте издательства: www.rech.spb.ru
- По почте: 199178, Санкт-Петербург, а/я 96,
Издательство «Речь»

Вы делаете заказ, указав:

- 1) фамилию, имя, отчество, телефон, e-mail;
- 2) почтовый индекс, регион, район, населенный пункт, улицу, дом, корпус, квартиру;
- 3) название книги, автора, количество экземпляров.

**Мы высылаем Вам книги в течение 3-х дней
после принятия заказа!**