

Борозенцева Т.В., Грицук О.В., Муратова О.В.

# Стрес-менеджмент: практичні технології



УДК 159.944.4:[658.3:005.95/.96]](072)  
С84

Рекомендовано до друку Вченою радою  
Горлівського інституту іноземних мов  
ДВНЗ «Донбаський державний педагогічний університет»  
(протокол № 4 від 11.11.2021 р.)

**Рецензенти:**

Завацька Н.Є. – доктор психологічних наук, професор  
Яланська С.П. – доктор психологічних наук, професор

**Борозенцева Т.В., Грицук О.В., Муратова О.В.**

**Стрес-менеджмент: практичні технології : навчально-методичний посібник**

Навчально-методичний посібник присвячено розкриттю сутності ключових понять стрес-менеджменту, його основних форм і завдань. У посібнику подано системний аналіз психологічних чинників, що зумовлюють вразливість психічного стану людини у стресових ситуаціях ділового спілкування; практичні прийоми і технології, що підвищують стресостійкість людини в конфліктних умовах міжособистісної взаємодії.

Посібник містить практичні завдання та методичні рекомендації до самостійної роботи з опанування навчальним матеріалом, саморозвитку та професійного самовдосконалення.

Призначено для психологів-практиків, працівників галузі освіти, здобувачів вищої освіти галузі знань 05 Соціальні та поведінкові науки, соціальних працівників та широкої читацької аудиторії.

*Присвячуємо світлій пам'яті  
Олени Анатоліївни Зоз, колеги і друга*

## ПЕРЕДМОВА

Книга являє собою збірник практичних технологій, якими може оволодіти наполеглива людина, яка прагне удосконалювати вміння самокерування та керування навколишньою ситуацією спілкування.

Подані у збірнику теоретичні матеріали, практичні завдання і вправи, техніки самодіагностики стануть у нагоді на шляху вдосконалення майстерності долати стресові ситуації в повсякденному житті, коли побутові, політичні, економічні негаразди не сприяють збільшенню кількості доброзичливих, щирих, відповідально та свідомо налаштованих і діяльних людей.

Посібник є результатом плідної роботи колективу практичних психологів, науковців і науково-педагогічних працівників Горлівського інституту іноземних мов Державного вищого навчального закладу «Донбаський державний педагогічний університет», проведеної на замовлення Державної податкової служби м. Бахмута. Фахівці, що надають адміністративні послуги, дуже часто знаходяться під тиском стресогенних ситуацій спілкування, перебувають у стані емоційної напруги. Причинами цього є велика кількість відвідувачів, які щодня звертаються до фахівців із проблемами, власними очікуваннями та вимогами, а також значний обсяг термінових завдань, обмаль часу на їх вирішення, тиск відповідальності тощо.

Подані в посібнику практичні прийоми, технології, вправи і тестові завдання – це результат проведених тренінгових занять з опанування практик стрес-менеджменту, які неодноразово засвідчили свою ефективність і результативність.

Перший розділ містить теоретичну основу, яка дозволить Вам краще зрозуміти шляхи будування ефективних технологій стрес-менеджменту.

У другому розділі наведено різноманітні підходи до вивчення типології людей. Матеріал розділу допоможе Вам краще розуміти власні сильні та слабкі риси характеру, підсвідомі установки та поведінкові стереотипи, а також посилить Вашу здатність розуміти оточуючих, сприймати людей без зайвих очікувань, вимог та образ.

Третій розділ присвячено опису алгоритмів результативних дій у стресових ситуаціях ділового спілкування.

Четвертий розділ містить практичні вправи та діагностичні методики для визначення рівня розвитку власних компетентностей зі стрес-менеджменту, визначення типу емоційного стану та рівня самопочуття з боку психосоматики.

Знання технік розвитку навичок стрес-менеджменту в ситуаціях ділового спілкування стане у нагоді фахівцям сфери кадрового консалтингу, бізнес-тренерам із перемовин, керування, ораторського мистецтва, викладачам та практичним психологам.

Ідея практичних технологій, наведених у посібнику, побудована на такій позиції: людина завжди має достатньо внутрішніх ресурсів, щоб впоратись із будь-якою життєвою ситуацією, зберегти життєздатність та конструктивно вплинути на негаразди або без зайвих витрат енергії і сил адап-

туватись до нових умов. Будь-яка життєва проблема – це дефіцит відповідного вміння або навички. У нашому випадку – дефіцит вміння екологічно мобілізувати та раціонально використовувати власні ресурси. Приховані резерви нашого організму знаходяться в нашій свідомості, інтелекті, відповідальності та активуються бажанням до самозростання і самовдосконалення.

Навчальний посібник буде корисним не лише для майбутніх психологів і педагогів, а і для всіх, хто працює з людьми, прагне до вдосконалення власних компетентностей щодо конструктивного вирішення стресогенних ситуацій, з якими людині часто доводиться стикатися в нашому непередбачуваному світі.

# РОЗДІЛ 1

## ВСТУП ДО СТРЕС-МЕНЕДЖМЕНТУ

### 1.1. Визначення поняття стрес-менеджменту

Поняття «стрес-менеджмент» будується на цілісному поєднанні двох термінів – стрес та менеджмент. Зануриємось в історію визначення цих окремих категорій.

**Стрес** – поняття, введене Г. Сільє в 1936 р. на позначення стану психічної напруги, зумовленої виконанням діяльності в особливо складних умовах. Це психічний стан загального збудження при діях у важких, незвичних, екстремальних ситуаціях. Стрес являє собою неспецифічну реакцію організму на умови середовища, що різко змінюються.

Стресовий стан може супроводжуватись порушенням координації рухів, неадекватністю емоційних реакцій, різким збільшенням кількості помилок та іншими відхиленнями у поведінці людини.

Залежно від виразності, стрес може здійснювати на діяльність людини як позитивний (мобілізація організму, активація резервів для адаптації до мінливих умов життя), так і негативний (до повної дезорганізації поведінки, яка унеможливорює адекватність вчинків у відповідь на стресори) вплив.

Під **менеджментом** ми розуміємо систему керування діяльністю соціального об'єкта.

Функції менеджменту:

1. *Планування* діяльності (визначення мети і завдання, створення моделі результату і програми дій).
2. *Організація* (розподіл ролей та завдань, визначення виконавців, меж відповідальності).

3. *Координація* (забезпечення ефективної взаємодії між всіма учасниками процесу діяльності).
4. *Мотивація* до вчасного та якісного виконання завдань.
5. *Контроль* результатів діяльності (забезпечення зворотного зв'язку на всіх етапах виконання для вчасного визначення відхилень від плану та оцінки якості результатів).

Розглядаючи сукупне поняття **стрес-менеджменту** визначаємо, що йдеться про **систему керування станом психічної напруги, зайвого психічного збудження у складних, важких незвичних або екстремальних життєвих ситуаціях.**

При постійно діючих стресорах зайва напруга значно знижує ефективність роботи, впливаючи на емоційний, фізичний та інтелектуальний стан людини. Наднавантаження поглинають сили, які потрібні у професійній та особистій діяльності. Постійна перенапруга провокує стан хронічної втоми, емоційне вигорання, що супроводжується втратою інтересу до роботи, неможливістю відновитися навіть після тривалого відпочинку.

**Головна мета стрес-менеджменту** – забезпечити грамотне управління станом і поведінкою людини під час сильної фізичної або психологічної напруги.

**Результати стрес-менеджменту:**

- 1) Формування адекватної реакції людини у відповідь на дію стресорів.
- 2) Повернення суб'єкта дії до потрібного рівня працездатності.

3) Запобігання стресовим станам через підвищення рівня життєстійкості за рахунок розвитку внутрішнього потенціалу особистості

**Об'єктами стрес-менеджменту є:**

- 1) власне людина, яка керує своїм психічним станом та поведінкою у стресогенних умовах;
- 2) інша людина, яка потрапила у складну ситуацію, знаходиться у кризовому становищі та потребує психологічної підтримки;
- 3) група людей, які перебувають в екстремальних умовах та знаходяться в стресовому стані, і потребують прийняття адекватних рішень і дій.

З огляду на вище зазначені функції менеджменту, сформулюємо **елементи системи стрес-менеджменту** – складові процесу керування психічним станом:

- *Планування*, тобто свідоме визначення програми адекватних дій для об'єкта керування (для себе, іншої людини або групи людей);

- *Організація* – свідоме виконання цілеспрямованих дій задля зміни емоційного стану;

- *Координація* – урахування взаємозв'язку емоційних проявів із поведінкою, фізичним самопочуттям та змінами, які постійно відбуваються в оточенні;

- *Мотивація* – підтримка стану внутрішньої готовності діяти рішуче та відповідально, наполегливо шукати адекватні прийоми та опрацьовувати техніки стабілізації емоційних станів і позитивних почуттів;

- *Контроль* успішності використання практичних технологій подолання кризових станів, аналіз ефекту впливу обраної поведінки на проблемну ситуацію з метою планування подальших адекватних дій.

Ефективність стрес-менеджменту зумовлюється наявністю всіх п'яти складових процесу керування. Відсутність будь-якої з них зводить нанівець намір вливати на себе або інших у кризовій, стресогенній ситуації.

Для опанування мистецтва стрес-менеджменту, на нашу думку, потрібні такі вміння:

- Бути на постійному зв'язку зі своїми емоціями. Вони найкращі індикатори безпеки / небезпеки ситуації;

- Бути вільним від стереотипів сприйняття та упереджень в оцінках ситуацій, людей;

- Обирати цілісне бачення ситуації: кругозір «360 градусів» для оцінки ситуації замість «точки зору» або «кута зору»;

- Працювати на фоні одночасного поєднання м'язового розслаблення та безперервного зв'язку з оточенням («все бачу, чую, відчуваю»), щоб легко, миттєво, свідомо зосереджуватись на важливому для цілеспрямованої дії;

- Бути «над» ситуацією, бачити її з відстані, а не відчувати себе в епіцентрі подій. Перебуваючи всередині ситуації, поглинаючи у вир власних емоцій, ми ніколи не зможемо керувати собою та конструктивно впливати на оточення.

Процес керування – свідомий, цілевизначений процес. Тому **основна передумова оволодіння технологіями стрес-менеджменту** – це розвинуті інтелектуальні здібності.

Під **інтелектом** ми розуміємо не тільки здатність до системного мислення, вміння працювати з інформацією, володіння навичками аналізувати та моделювати ситуацію. Інтелект, як інтегральний психічний феномен, включає в

себе й систему світобачення та світосприйняття, духовні орієнтири, систему цінностей і надособистісних пріоритетів. Інтелектуально розвинена людина сприймає себе як частину Всесвіту, яка є відповідальною за власну, унікальну життєву місію; яка приймає різноманітність людей та неочікувані ситуації як джерело змін та власного розвитку.

Саме інтелектуальні здібності дозволяють усвідомлено обирати людині одну з можливих **стратегій поведінки у стресових ситуаціях**:

- *уникнення стресових факторів* – найбільш швидкий і простий варіант, але розглядається як тимчасовий, тому що виключити стресори повністю неможливо.

- *зміна стресових факторів* – у випадку, коли є бажання і здатність вплинути на проблему, є готовність витратити на процес змін певні ресурси;

- *зміна ставлення до стресових факторів* – потребує найбільших психологічних зусиль.

У межах цього посібника ми розглянемо **дві моделі стрес-менеджменту**:

1) **короткостроковий (тактичний) стрес-менеджмент**, пов'язаний із методиками управління емоціями через техніки роботи з тілом, прийомами психологічного айкідо для захисту від маніпулювання та «нецивілізованого нападу» в ситуаціях ділового спілкування;

2) **довгостроковий (або стратегічний) стрес-менеджмент**, заснований на розвитку емоційної компетентності, зміні системи ірраціональних переконань і формуванні позитивного, конструктивного підходу до подолання кризових, стресових ситуацій.

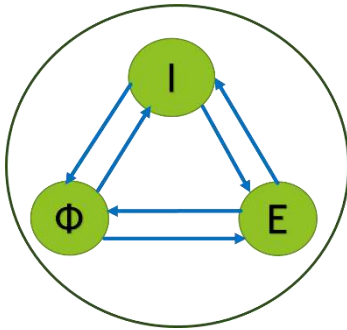
## 1.2. Системна модель людини

Оволодіння техніками довгострокового стрес-менеджменту пов'язане з трансформацією глибинних ставлень особистості до розуміння неусвідомлених мотивів власної поведінки. Інтелектуальна перебудова способу мислення, гнучкість позицій сприйняття, зміна ціннісних ставлень та пріоритетів – трудомісткий та енерговитратний шлях особистісного розвитку. Але й результати наполегливої праці над собою будуть стійкими в часі. Ціна зусиль – звільнення від тягара ірраціональних думок, неусвідомлених звичок нашого мислення, що породжують неадекватні ситуації (або хронічні) негативні психічні стани, що супроводжуються неконтрольованою тривогою, депресією, апатією, хронічним знесиленням, безсонням, розвитком психосоматичних захворювань.

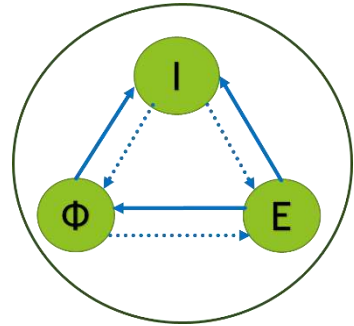
Людина являє собою взаємопов'язану систему трьох складових: фізичної (тілесної), емоціональної та інтелектуальної (мал. 1.1).

Узагальненої трьохкомпонентної системної моделі особистості достатньо для того, щоб продемонструвати взаємний вплив структурних елементів один на одного, адекватно описати чинники порушень психічної цілісності людини та визначити засоби повернення людини до гармонійного, стійкого врівноваженого стану.

Зріла особистість має стійку, усталену структуру добре сформованих складових, що працюють як одне ціле (див. мал. 1.1-А):



*А) збалансована*



*Б) розбалансована*

**Мал. 1.1. Системна модель людини**

- Інтелектуальна компонента обирає адекватну ситуації програму дій і керує рухами та станом тіла (лінія «I – Ф» на малюнку 2.1- а); забезпечує вибір необхідної для ситуації емоційної реакції (лінія «I–E»);
- Емоційна компонента через почуття задоволеності / незадоволеності надає швидку оцінку правильності обраних ідей, думок (лінія «E – I») та миттєву інформацію для корекції дій («E – Ф»);
- Тілесна складова є фізичним ресурсом, здоровий стан якого (коли всі внутрішні системи працюють у нормальному режимі) забезпечує адекватність сприйняття зовнішньої інформації («Ф – I») та емоційне підкріплення діяльності людини («Ф – E»).

Домінантою у структурі зрілої особистості є інтелектуальна складова. Вона зумовлює свідомість поведінки, швидке обрання потрібної зворотної реакції на дію стресорів, швидке прийняття відповідних рішень в екстремальній ситуації – завмерти, боротись чи бігти.

Що відбувається, коли у структурі особистості домінує емоційна складова? Сильна емоція (мал. 2.1-Б) миттєво

відбивається в тілі почуттям тяжіння або напруги, болем або навпаки, – оманливою відсутністю почуттів. Гострі фізичні прояви (порушення серцебиття, дихання, заціпеніння м'язів, коливання тиску) впливають на здатність мислити, спостерігати, аналізувати, усвідомлювати інформацію. До того ж, згідно з периферичною теорією емоцій Джеймса-Ланге, тілесні реакції (плач, сміх, підвищена фізична активність або її повня відсутність) спричиняють підсилення емоції, яка спровокувала стресовий фізичний стан: формується «порочне коло» між «Е – Ф» та «Ф – Е». Образно кажучи, емоція не має дна, поринати в неї можна безкінечно.

З іншого боку, емоційна домінанта викривлює сприйняття ситуації людиною, породжує ірраціональні думки, які знов підсилюють непродуктивні емоційні реакції – страху, тривоги, провини, злості, образи, почуття безвиході, розгубленості.

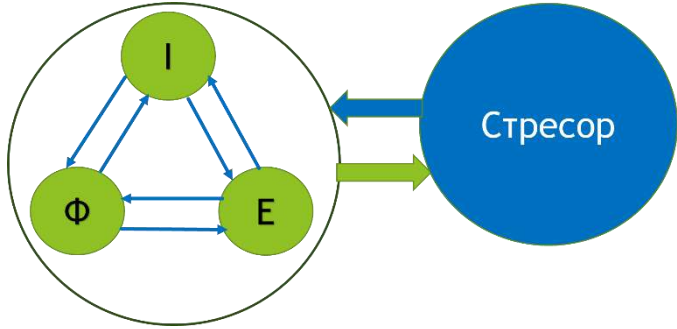
У тонкому психічному механізмі людини «збиваються налаштування»: дія інтелектуальної складової гальмується; неспецифічна реакція організму на стресори стає неадекватною зовнішньому впливу або зовсім некерованою.

Розглянемо, якими можуть бути наслідки для людини, коли вона потрапляє у стресову ситуацію у збалансованому або розбалансованому станах (мал. 1.2.):

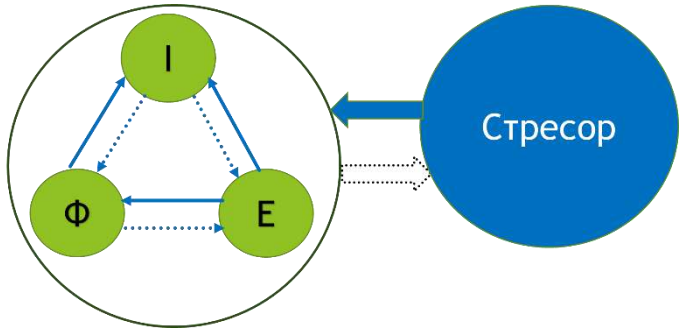
#### *Варіант А.*

Якщо людина внутрішньо збалансована, то вона має достатньо ресурсу, щоб після короточасного дисбалансу під впливом стресора обрати адекватну реакцію та пристосуватись до нових умов без зайвих втрат.

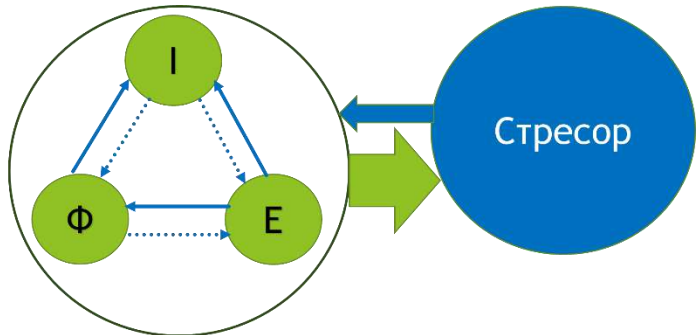
А



Б



В



Мал. 1.2. Тип реакції людини на дію стресорів

### *Варіант Б.*

У стані емоційного дисбалансу зовнішня реакція людини на вплив стресора може бути неадекватно слабкою або взагалі втрачається здатність діяти. При цьому внутрішня емоційна напруга не зникає, фізіологічні системи організму залишаються у збудженому стані. Якщо дія стресора не припиняється або періодично повторюється, зайве фізіологічне напруження стає хронічним, організм виснажуються, виникає ризик психосоматичних захворювань.

### *Варіант В.*

Реакція людини у розбалансованому стані є неадекватно сильнішою за дію стресора. На жаль, такий тип реагування часто зустрічається у стосунках діти – батьки: дитина завинила «на копійку», а доросла людина, якщо була попередньо вибита з колії, карає «на десять гривень», не розібравшись у ситуації. Наслідки для людини – зайве виснаження, втома, відчуття провини, погіршення стосунків із оточенням.

Системне моделювання дозволяє визначити технологічні прийоми повернення людини, яка опинилась у стресових обставинах, до збалансованого стану. За схемою на малюнку 1.2. для цього необхідно компенсувати послаблення дії інтелектуальної складової: пунктирні лінії «І – Ф», «І – Е», «Ф – Е».

Тому **практичні завдання стрес-менеджменту** полягають у визначенні технологій корекції емоційного стану через опанування мистецтва керувати думками і тілом.

Почнемо з розгляду інтелектуальних технологій.

## РОЗДІЛ 2

# ТЕХНОЛОГІЇ ДОВГОСТРОКОВОГО СТРЕС-МЕНЕДЖМЕНТУ

### 2.1. Психічні механізми сприйняття інформації

Яким чином людина розпізнає, ідентифікує, аналізує інформацію, яка безперервно потрапляє до нас ззовні? Психічні процеси: увага, сприйняття, пам'ять, уявлення, мислення – працюють одночасно на певних рівнях свідомості та з різною інтенсивністю.

Пізнавальні процеси пов'язані між собою та є взаємозалежними. Цікава річ: людина в першу чергу сприймає те, про що вже має уявлення, а уявлення залежить від того, що і як людина сприймає. Уявлення визначається сприйманням, яке вже є наслідком уявлення. Людина запам'ятовує щось тому, що на це звертає увагу. І, водночас, пам'ять «керує» увагою. У першу чергу звертається увага на те, що вже знайомо, було запам'ятовано.

Так працюють наші психічні налаштування, тому що організм є вельми економною системою. Інтелектуальна діяльність дуже енергозатратна: мозок дорослої людини складає 2% ваги всього тіла, а використовує 20–25% від виробленої організмом енергії. Наша психіка не хоче самотійно підвищувати навантаження – помічати нове, робити умовиводи, додавати гнучкості мисленню, витратити зусилля на пошуки нових рішень.

Якщо не навчатись свідомо керувати власною увагою, сприйманням, уявленням, є ризик залишитись у полоні вже набутих умовних рефлексів, стереотипів, які підсвідомо визначають ставлення людини до себе та оточення, прово-

кують стереотипну поведінку, яка гальмує адаптацію до мінливих умов сьогодення та посилює негативний стресовий стан.

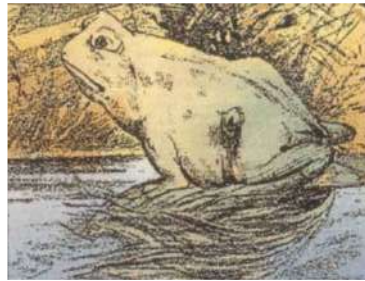
Розуміння наявності та динаміки означених циклічних психічних процесів – це перший крок на шляху будівництва довгострокової стратегії самокерування у стресовій ситуації.

### *ПСИХОЛОГІЧНИЙ ПРАКТИКУМ* ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ

*Подивіться на малюнки та дайте відповіді на запитання:*



*Мал. 2.1.1*



*Мал. 2.1.2*

- *Якого віку людина, зображена на портреті (мал. 2.1.1)?*
- *Чи бачите Ви на малюнку два портрети – дуже літньої людини та достатньо молодої красуні?*
- *Скільки часу Вам знадобилось, щоб знайти обидва зображення?*
- *Кого на малюнку Ви помітили в першу чергу? Як Ви думаєте, чому саме так? Чи може це бути*

*пов'язаним із Вашою підсвідомою звичкою, установкою підмічати людську красу та молодість або фокусувати увагу на проблемі старіння?..*

- *Що Вам знадобилось, щоб замість жабки побачити коня (мал. 2.1.2)?*
- *Ви помічаєте, що саме Ви робите, щоб побачити на малюнках інше? Усвідомте Вашу особисту технологію керування увагою та сприйняттям. Це Ваша універсальна навичка, яку Ви можете свідомо використовувати в нестандартній (стресовій) ситуації, щоб швидше знайти вихід, який є, просто Ви ще його не помітили.*

ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ

Пропонуємо невеличкий експеримент:



Визначте, будь ласка, яку назву може мати ця ілюстрація; яким одним словом можна визначити емоційний стан дівчини?

Можете продовжити експеримент самі, пропонуючи іншим дібрати назву до малюнка. Відповіді Вас зацікавлять.

За результатами проведеного нами опитування було отримано такі варіанти: «Мрія», «Сум», «Гармонія», «Натхнення», «Відчай», «Прощання з життям».

Цей приклад демонструє наскільки вибірково та суб'єктивно працює сприйняття: люди дивляться на одне і те ж саме, але бачать різне.

Якщо спілкуються дві людини, А і Б, насправді взаємодіють декілька їх проєкцій: А бачить не Б, а Б<sub>1</sub>, так саме і Б бачить А<sub>1</sub>. Людина А думає, що в очах Б вона виглядає як А<sub>2</sub>, а сама себе при цьому людина бачить як А<sub>3</sub>.

<u>А</u>	<u>і</u>	<u>Б</u>
А <sub>1</sub>	---	Б <sub>1</sub>
А <sub>2</sub>	---	Б <sub>2</sub>
А <sub>3</sub>	---	Б <sub>3</sub>

Отже, коли комунікують дві людини, водночас спілкуються не менше шести їхніх образів-проєкцій! Постає запитання: чи дійсно можливе адекватне сприйняття реальності? Чесна відповідь – ні. Ми можемо наближатись до адекватності, і в кожного з нас це виходить по-різному, тому на світі багато правд. Кожний по своєму правий, з певної позиції сприйняття.

Розглянемо більш детально особистісні чинники, що зумовлюють позицію сприйняття ситуації.

## **2.2. Роль дитинства у формуванні особистісних пріоритетів**

Під особистісними пріоритетами матимемо на увазі підсвідомі ціннісні установки, які формуються в ранньому дитинстві (у віці 3–4 років), а потім, із підсвідомості, керують усім життям та зумовлюють те, що людина буде вважа-

ти стресором, негативними обставинами, загрозою особистості.

Визначаючи власне «Я», трирічна дитина засвоює певний стиль взаємодії з соціальним оточенням та будує свій життєвий сценарій, що так добре описано Е. Берном [4]. На думку вченого, цей сценарій майже не змінюється впродовж життя, за винятком випадку, коли людина починає ретельно вивчати власні стійкі особистісні риси та підсвідомі стереотипи, навчається їх приймати без почуття провини або образи на світ та активно «дописує», поширює власний сценарний план, навчаючись усьому, що вважає за потрібне.

На думку Р. Дрейкурса [19], у віці 3–4 років у підсвідомості дитини може закріпитись одна з небажаних моделей поведінки:

- потреба в постійній увазі з боку батьків;
- боротьба за владу в родині, потреба все і всіх контролювати;
- помста, бажання довести, що ти правий, кращий;
- ухилення від обов'язків, бажання втекти від проблем.

В умовах зайвої або недостатньої батьківської любові, вищезазначені хибні, маніпулятивні цілі закріплюються. На їх основі формуються підсвідомі мотиви, **глибинні ціннісні пріоритети**, які будуть визначати соціальні установки та позиції сприйняття оточуючих людей упродовж всього життя:

- пріоритет «*Бажання подобатись*» розвивається в умовах, коли дитина усвідомлює, що для того, щоб тебе любили, треба виконувати бажання оточуючих, хвалять – значить люблять. Така людина в дорослому віці всім допомагає, навіть коли не вистачає сил; не вміє говори-

ти «ні», тому що боїться перестати подобатись; не говорить про власні бажання, очікуючи від людей турботи, яку завжди обирає надавати сама; ображається на людей за їх нечуйність;

- пріоритет «*Контроль*» закріплюється, коли дитина відчуває, що її поважають і визнають тільки тоді, коли вона володіє ситуацією – все про всіх знає та все контролює. Такій людині складно будувати теплі стосунки: вона сама обирає дистанцію, не підпускає до інших себе, щоб ніхто не мав можливості контролювати її;
- пріоритет «*Значущості*». Люди з таким пріоритетом засвоїли з дитинства таку позицію: для того, щоб щось отримати в житті, треба бути кращим. Вони постійно демонструють свій професіоналізм, за ними завжди останнє слово, вони все знають. Поряд з такою людиною інші відчувають себе неповноцінними. Будь-яка ситуація, що ставить під загрозу авторитет людини, буде для неї стресовою.
- Пріоритет «*Прагнення спокою*». У дитинстві людина набула такого невтішного досвіду: хоч роби щось приємне для інших, хоч ні, хоч доведь, що ти кращий або навпаки – ти все одно не отримувеш бажаного. І люди перестають діяти, звертати на себе увагу. Кращий прояв любові для такої людини – дати їй спокій, «залишити на дивані» і не турбувати.

У кожній людині «працюють» ці приховані пріоритети. Це не добре і не погано. Якщо такі підсвідомі мотиви збережені нашою психікою, то вони були, в тих обставинах, потрібні маленькій дитині для самозахисту. Проблема виникає, коли один чи два пріоритети домінують, і людина, діючи та сприймаючи всі вхідні сигнали стереотипно, поро-

джує одні й ті ж неприємні обставини. Людина не розуміє, що стресові ситуації на рівні соціальних стосунків вона готує собі сама.

Зріла, врівноважена особистість усвідомлює мотиви своїх дій та може легко «перемикати» себе з одного пріоритету діяльності на інший: коли треба – контролює ситуацію та бере на себе відповідальність, але при цьому може довіритись іншому та відпочити в «Прагненні спокою»; коли треба – демонструє свій досвід, але й може без образ залишатись непомітною, щиро радіючи, що справу зроблено, і байдуже, оцінить це хтось чи ні.

#### *ПСИХОЛОГІЧНИЙ ПРАКТИКУМ* ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ

1. *Пройдіть тест «Визнання власних пріоритетів» (дивись підрозділ 4.3.1.). Наскільки адекватні отримані Вами результати? Не поспішайте з відповіддю. Просто в подальшому свідомо спостерігайте за собою – нехай практика Ваших дій підтвердить або спростує результати тесту.*

2. *Оберіть час для аналізу поведінки людей, що поряд в Вами. Які вони мають домінуючі пріоритети?*

3. *Зверніть увагу на прикінцеві частини опису пріоритетів у Тесті, де позначені ефективні техніки взаємодії з зазначеним типом людей. Чи вдається Вам використовувати надані підказки? Як це впливає на ситуацію спілкування ?*

ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ

### **2.3. Розуміння розбіжностей позицій сприйняття в межах теорії поколінь**

Теорію поколінь (Нейл Хоув, Вільям Штраус) сьогодні широко використовують маркетологи, соціологи та економісти, психологи, управлінці. Адже, розгадавши таємницю відмінностей поколінь, можна знайти ключик до представників різного віку.

Згідно з теорією, 20 років – це період, коли у людей формується новий набір цінностей, характерних для всього покоління. У будь-яких сучасних установах та організаціях можна зустріти представників чотирьох поколінь – бейб-бумерів, X, Y і Z. Конфлікти, спричинені їхніми різними поглядами на життя, смаками, переконаннями, не рідкість. Хоча уникнути їх можна, якщо бути обізнаним із особливостями поколінь.

Нині в Україні проводять лекції, майстер-класи, тренінги, презентації, присвячені головній ідеї теорії – конфлікт між поколіннями існує, оскільки кожне покоління формує свою ієрархію цінностей під впливом виховання та умов життя.

#### **«МОВЧАЗНЕ» ПОКОЛІННЯ (1923–1942 роки народження)**

Люди цього покоління формувалися у післяреволюційний і післявоєнний період, голод, розруху, важкий процес відновлення. «Мовчазним» поколінням їх називають через те, що вони з батьками вели скромний спосіб життя, жили впроголодь, робили запаси продуктів і намагалися бути непомітними (щоб не потрапити під пильне око відповідних служб). На них дуже вплинув 37-й рік – час «загвин-

чування гайок», друга світова війна, голод, розруха. Терплячі, законслухняні, виконавчі. Ці люди звикли виживати. Вони далі ведуть ощадливий спосіб життя і запасуються продуктами.

У той час чоловіки були «в дефіциті», адже вони воювали, тому «мовчазні» жінки дбайливо ставилися до чоловіків і часто беззастережно були готові віддати їм пальму першості. Більшість дуже трепетно ставиться до сім'ї і до своєї «половинки». Кожні відносини розглядаються як можливість шлюбу – зараз і на все життя, можливість більшої довіри в часи, коли і у стін є вуха. (До речі, саме в цьому поколінні можна чітко виділити дві групи – класична «мовчазна» більшість, і ті, хто виступив як «шістдесятники».)

Книги сильно вплинули на формування цінностей цього покоління. Цінності лицарських романів, пригод, уявних перемог добра над злом, реальна перемога у війні (про яку вони багато знали, але практично не брали участь) стали їх цінностями. «... Книжкові діти, які не знали битв» – це співається саме про них.

**Основними цінностями «мовчазних» є відданість, дотримання правил, закон, повага до посади і статусу, честь, терпіння, повага закону і порядку.** Для цього покоління Закон є незаперечним авторитетом, а наказ, розпорядження (особливо письмове) керівника чи офіційної особи є достатньою підставою для його виконання.

Колективізм: якщо хочете донести своє звернення до всіх одразу, то треба звертатися до Колективу. І обов'язково використовувати це слово. Колектив – звична форма роботи і проведення дозвілля і для дітей, і для дорослих. Крім того, разом, у колективі, було легше вижити.

Життєве кредо: «Багато працювати – норма», «Потрібно виконати план» або «потрібна жертва». Для цього покоління жертвувати для країни, Батьківщини – нормально.

### **ПОКОЛІННЯ «БУМЕРІВ» (1943–1963 рік народження)**

Термін бебі-бумери походить від слова «бебі-бум» – післявоєнний вибух народжуваності. В основу цінностей цього покоління лягла **психологія переможців**. Представники СРСР пишалися тим, що їх країна виграла війну, перший радянський космонавт підкорив космос, пропаганда закріплювала думку про те, що вони є громадянами супердержави. Їхнім батькам, втомленим від військових поневірянь, хочеться дітей балувати, так що «бумери» у своїй більшості – улюбленці.

Активні, рішучі, готові ризикувати; оптимісти, зацікавлені в особистому зростанні по вертикалі й винагородах, колективісти з «командним духом». Їх приваблюють колективні спортивні ігри. Вони мають кумирів, у дитинстві мріяли стати космонавтами, пожежниками, військовослужбовцями, лікарями та вчителями.

Це найбільш сміливе і романтичне покоління, яке «казку робило бувальщиною» (літало на Місяць, будувало БАМ). Жінки стають більш незалежними, прискіпливо вибирають собі партнера і планують родину на власний розсуд.

Людям цього покоління притаманні оптимізм, зацікавленість в особистісному зростанні та винагороді, але при цьому вони вміють і прагнуть працювати в команді. Робота має в їхньому житті велике значення, вони хочуть бути учасниками, а не сторонніми спостерігачами процесів. Для

**того, щоб мотивувати «бумера»** на будь-яку дію, слід робити акцент на професіоналізм, успішність, значимість мети. Серед представників цього покоління найбільше трудоголиків.

При цьому «бумери» думають про здоров'я, красу, прагнуть якомога довше залишатися в гарній формі. Успіх, і як наслідок матеріальне благополуччя, – ось те, що може стати для «бумера» визначальним у житті.

До сім'ї обидва партнери ставляться як до можливості розвитку і досягнення чогось (прописки, кар'єри, від'їзду за кордон). Партнер як мінімум не повинен «тягнути на дно». На молодість «бумерів» припали комсомольсько-завзяті заходи на кшталт будзагонів і виїздів на картоплю.

Кар'єра для «бумерів» – символ добробуту, успіху та статусу. Тому часто колеги вважають їх трудоголиками. Сильна організаційна лояльність спонукає їх віддаватися роботі, навіть якщо вона їм не подобається. Вони досі активні й допитливі. Впевнені, що працювати можна тільки важко. А великі гроші заробляють лише спекулянти та бариги, які обкрадають простих людей.

Люди цього покоління терплять все, що тільки можна заради дітей, світлого майбутнього та пенсії. Серед людей цього покоління мало розлучень. Для них головне – стабільність і вчасна заробітна плата.

Неймовірно цінність надають вищій освіті та тотальній економії грошей. Готові їхати на 3-х маршрутках на край міста, щоб купити на 3 копійки дешевше.

Покоління виконавців. Їм потрібно доручати нескладні операції та не залучати до прийняття важливих рішень.

Нічого не викидають: на горищах чи балконах можна знайти все для того, щоб побудувати повноцінне господарство на безлюдному острові.

Слабо дружать з інтернетом. Довіряють друкованому слову, читають газети, пишуть листи від руки. Спосіб дистанційної комунікації – телефон; віддають перевагу особистому спілкуванню.

## **ПОКОЛІННЯ «Х» (1963–1983)**

### **«Невідомі» або «Діти з ключами на шії»**

Покоління Х у самий розпал свого соціального життя потрапило в ситуацію, коли технології почали змінюватися багаторазово на очах, викликаючи вибух соціальних трансформацій. Саме це покоління знає життя поза ерою Інтернет. Вони можуть порівняти і зрозуміти переваги і недоліки інформаційних технологій і темпу їх змін. **Більше ніколи в історії не буде такого покоління – «покоління до Інтернету».**

Люди Х гнучкі, індивідуалісти-одинаки, самостійні. Зростали в епоху змін: «холодна війна», крах комунізму, перебудова, демократія, СНІД, наркотики. У цій віковій групі виросла величезна кількість трудоголиків. Вони рано дорослішали, адже росли в сім'ях, де батьки працювали багато і довго. Тому самостійність закладено в них з дитинства.

Покоління Х – це покоління дітей «з ключами на шії»: ти сам ходиш до школи, сам розігріваєш обід, сам робиш уроки, сам прибираєш, сам гуляєш, сам ідеш на гурток. На канікули – або табір, або в село. «Ікси» комунікували у дворі, школі, в гуртках, деякі – листувалися зі школярами з дружніх держав.

Покоління «Х» звикло **сподіватися в першу чергу на себе**. Можливість реалізуватися, проявити цю самостійність важливі для таких людей і в кар'єрі. Представник покоління Х охочіше займеться роботою, яка дає простір для творчості і широти думки. Якщо не давати їм такої можливості, представники цього покоління втрачають інтерес. Для таких людей важливо завжди мати можливість вибору, відкриту перспективу перед очима.

**Основними цінностями** для покоління Х є зміни, можливість вибору, глобальна інформованість, технічна грамотність, індивідуалізм, прагнення навчатися упродовж усього життя, неформальність поглядів, пошук емоцій і страху, прагматизм, надія на себе, рівноправність статей.

Сексуальна сторона шлюбу починає відігравати важливу роль – нарівні з житловою площею і збігом характерів. Тепер і жінка починає заводити партнерів на стороні. Ініціаторами відносин все частіше стають жінки. Починає формуватися терпиме ставлення до цивільних шлюбів і розлучень. Якщо у «бумерів» і «мовчазних» вважалося, що, якщо чоловік п'є, то дружина сама в цьому винна, то «Х» запитували: «Чоловік п'є? Чого з ним не розлучатися?»

*Канали комунікації:* 50% – телефон, 50% – електронна пошта, соціальні мережі; дивляться телебачення.

## **ПОКОЛІННЯ «У» (1983–2000)**

### **«Міленіум», «Покоління Next»**

Ці діти закінчили школу до початку XXI століття. Батьки всюди брали їх із собою – для цього з'являються можливості: дитячі столики в кафе, ігрові кімнати в супермаркетах. «Ігрики» зросли в епоху цифрових технологій і соцмереж. У них френди в десятках країн. Вони вже в дитинстві

побували як мінімум в Туреччині, Єгипті, у них більш широка картина світу. А з урахуванням того, що на їхніх очах щодня відбуваються нові приголомшливі відкриття, для них у світі взагалі немає нічого неможливого.

Розкріпачені, дбають про здоров'я і зовнішність, цінують можливість вибору. Жінки часто беруть на себе головну роль, сміливо заявляють про свої бажання, прямо говорять, чого хочуть від стосунків.

Найбільш експресивні представники покоління «ігрек» заслужили визнання, організовуючи онлайн-спільноти, запускаючи інтернет-меми або збираючи флешмоби. Інші, більш сором'язливі в соціальному плані люди, знайшли себе в анонімному онлайн-спілкуванні, що дозволяє бути більш розкутими

**Провідна мотивація.** На перший план виходить негайна винагорода. Цих людей складно зацікавити віддаленою перспективою, оскільки якщо не тут, то в іншому місці вони вже сьогодні зможуть знайти застосування своїй унікальності. Мають дуже завищені очікування від свого працевлаштування, вони вважають за краще підлаштовувати умови роботи під своє життя, а не навпаки. Однак вони працездатні, хочуть віддачі від своєї роботи і більшої участі у прийнятті рішень, вважають за краще використовувати гнучкий робочий час.

Це покоління нелегко адаптується до ієрархічних структур і бюрократичних способів прийняття рішень. Вони очікують професійного розвитку своїх навичок і не хочуть довго залишатися на одній і тій же посаді. Уже зараз і в майбутньому, згідно з прогнозами експертів, представники покоління «ігрек» будуть часто змінювати місця роботи. У кадрових підрозділах деяких великих організацій мають на

увазі цей психологічний конфлікт і намагаються зняти його, допомагаючи керівникам більш старших поколінь зрозуміти молодих і створити для останніх більш комфортні умови.

«Ігреки», якщо за щось платять, – хочуть отримати максимум. Дуже вибагливі до сервісу і комфорту.

Інтернет увійшов у їхнє життя в дорослому віці і вони цінують його можливості. Щиро дивуються, як можна сидіти без грошей і без ідей, коли будь-яку інформацію можна отримати та надати тільки натиснувши пару кнопок. Суспільство охрестило представників цього покоління «жертвами глобальної мережі». Їх «одкровення» в «Твітері», «Живому журналі» старше покоління не розуміє.

*Канали комунікації:* більша частина спілкування – в соціальних мережах (Livejournal, MySpace, Facebook, Twitter.) Віддають перевагу YouTube, а не телебаченню. Одна з найважливіших відмінних рис психології комунікацій «ігреків» – це багатозадачність у використанні засобів комунікації: вони можуть одночасно чатитись з декількома людьми, читати сайт на іншу тему, стежити за оновленнями в Твітері і блогах. Серед них у десятки разів знижено використання таких типів ЗМІ, як телебачення і радіо.

## **ПОКОЛІННЯ «Z»** (народилися після 2000 р.)

Це діти, які ростуть серед цифрових технологій, величезної кількості інформації, Інтернету і прямого ефіру, з гаджетом в руці.

Нечасто прив'язані до батьків. Швидко йдуть із дому у вільне плавання. Не вважають за потрібне одружуватися чи створювати стабільні союзи. Не завжди хочуть заводити дітей.

Легко стають наставниками як один для одного, так і для будь-кого на своєму шляху: «А давай я тобі покажу, як це робити, в тебе вийде!».

Люди швидких результатів. Не хочуть працювати без вихідних, щоб отримати 5 тис. \$ через 5 або 10 років. Не розуміють та не визнають субординацію. Не налаштовані на кар'єру і планування. Не визнають графіків, розкладів, нормованого робочого дня з 9.00 до 18.00. Хочуть заробляти і отримувати винагороду не за час, проведений в офісі, а за результат.

Не вміють і не хочуть займатися діяльністю, що потребує терпіння, планування, стратегії та концентрації. Кидають навчання у ЗВО, куди вступили за рекомендаціями батьків, або якщо самі втратили цікавість. Їм навіть у голову не приходить, що диплом потрібно мати. Знають всі можливості для самоосвіти, і, коли їм потрібно щось дізнатися, мають миттєвий доступ до інформації.

Як не дивно, при цьому в них невисокий рівень загальної ерудиції, не володіють базовими знаннями з літератури, географії та історії, як покоління X чи Y.

Проте – дуже креативні, вміють швидко обробляти багато різної інформації і видавати несподівані рішення.

**Цінності покоління Z.** При перших невдачах здаються, безвідповідальні, як в соцмережах, так і в житті – не цей друг, то інший, не ця компанія, то інша. Не розуміють цінності стосунків, не вкладаються в людей.

Виросли в атмосфері достатку і любові, звикли до схвалення. Батьки так компенсували нестачу уваги – купували їх прихильність подарунками та не завжди справедливими похвалами.

На всі звинувачення у безвідповідальності – єдина відповідь «Я ж вам пояснив, що я забув, проспав, передумав, втратив цікавість!».

Не мають конкретних цілей, ні в бізнесі, ні в житті. Нічого не бояться.

Чіпляють до резюме фото в купальниках. Не з'являються на співбесіди, їм навіть в голову не приходять передзвонити і про це попередити.

**Сприйняття світу:** виключно візуальне, їм важлива форма, щоб все було гарно і сучасно, а не зміст.

Виросли з гаджетами. Не бігали лісами і дворами, не розбивали колін, не ховалися покурити за гаражі, виставивши когось на шухері. Не розуміють, як грати в команді, що значить почуття ліктя товариша, живуть самі по собі. Індивідуалісти. Покоління – «я».

**Побут покоління Z.** Їм не потрібний комфорт. Можуть спати в спальниках на голій землі і мандрувати світом автостопом. У них нема відчуття небезпеки. Невибагливі. При цьому всьому серед них багато вегетаріанців, багато з них не курить.

Гроші їх не мотивують робити те, що їм не цікаво. Гроші – це засіб отримати нові враження й емоції. Покоління мандрівників. Можуть жити в будь-яких умовах, в будь-якій країні. Все їх життя – наплічник та ноутбук. Зібралися і поїхали на нове місце.

**Як мотивувати покоління Z, яке не мотивують ні гроші, ні кар'єра?**

1. Завдання ставити конкретно і детально, як дитині.
2. З/п видавати кожний тиждень – вони хочуть бачити результат сьогодні, а не в перспективі,

3. Активно хвалити (живуть в системі лайків та репостів),
4. Роботу давати тільки ту, яка їм цікава, і де вони можуть проявити креативність,
5. Залучати в команду (вони цінують корпоративну культуру, їм подобаються тусовки, групи, форуми).
6. Ставити над ними керівників їхнього віку, які з ними на одній хвилі.
7. Їм важливо робити щось корисне, емоційно заряджатися. Вони хороші діти, тільки вони інші, не такі, як ми! Їм подобається волонтерська діяльність. Вони радо беруть участь у соціальних проєктах. Щиро хочуть врятувати світ. І рятують його!

*ПСИХОЛОГІЧНИЙ ПРАКТИКУМ* ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ

1. Представники яких поколінь входять до складу Вашого колективу, керівництва?
2. Пригадайте складні конфліктні, стресові ситуації, що виникали останнім часом у колективі. Чи можна використати теорію поколінь для з'ясування причин конфлікту? Які Ваші дії в конфлікті були ефективні, з урахуванням віку співрозмовника, а які – зайві?
3. Якщо людині 45 років, до якого типу покоління вона належить?
4. Чи має для Вас Теорія поколінь практичне значення?

ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ

## 2.4. Керування власною позицією сприйняття

Обговорюючи технології стратегічного стрес-менеджменту ми зосередились, у першу чергу, на формуванні міцної світоглядної основи, яка ґрунтується на таких положеннях:

- Люди відрізняються ціннісними установками, глибокими інтересами, підсвідомими мотивами, які закладаються в ранньому дитинстві і є доволі стійкими психічними утвореннями.

- Різноманіття людей – це об'єктивна даність, яку зріла особистість беземоційно приймає, коли будує стосунки. Тому нераціонально міряти людей по собі, у кожної людини – своя міра, своя правда.

- Кожна людина – цінність. Людське різноманіття – ресурс особистісного розвитку: навчаючись доповнювати один одного в спільній діяльності, людина засвоює нові моделі поведінки, розвиває якості, що посилюють спроможність долати непередбачені виклики життя.

- Людина має свободу волі, свободу свідомо обирати власну модель поведінки всупереч рефлекторно закріпленому життєвому «сценарію».

Наступне завдання стратегічного стрес-менеджменту – визначити напрямок самовдосконалення в мистецтві керування собою та навколишньою ситуацією.

Почнемо з важливого інтелектуального навика – вміння обирати позицію сприйняття. Користуючись ідеями М.І. Козлова [51], будемо розрізняти такі базиси оцінки реальності.

*Нульова позиція сприйняття* – має місце, коли людина **ігнорує власні емоційні сигнали**, лінується або боїться визнавати реальність. Нульова позиція сприйняття – заміщення власного сприйняття та ініціативи неконтрольованим вибором із наявного набору стереотипів сприйняття та поведінки. Нульова позиція – основа бездумного існування, шаблонної та веденої поведінки. Можна сказати, що в нульовій позиції сприйняття людина діє як робот, проживаючи не своє, а чуже життя. В цій позиції людина підсвідомо обирає повну залежність від обставин, відчуття розгубленості в неочікуваній ситуації тільки посилює негативні наслідки стресу.

Страхи, гнів, образи, інші сильні емоції також блокують розум і призводять людину до бездумного реагування. До того ж результату призводить і залежність від звичок, що замінюють розум і привчають не думати.

*Перша позиція сприйняття* – сприйняття людиною ситуації та всього, що відбувається, з точки зору власної позиції, власного бачення, виходячи зі своїх особистих інтересів. Перша позиція – **позиція власного Я**. Перша позиція може бути результатом свідомого вибору, включення (у внутрішньому діалозі: «Починай думати! Згадай, що ти хотів!»), а може бути результатом звички, вмикаючись імпульсивно та працюючи автоматично за тим чи іншим шаблоном.

Першу позицію сприйняття, як розуміння своїх інтересів, як розвиток свого, особистого погляду на життя, можна і потрібно розвивати:

- Вчитися бути більш сміливим: проявляти себе там, де зазвичай проявляти себе страшно. Наприклад, робити нестандартні вчинки.
- Завжди знати, чого ти хочеш у конкретну хвилину та секунду, не задовольнятися відповіддю: «Мені однаково». Людині в першій позиції сприйняття не буває все одно – вона завжди знає, чого вона хоче. Якщо ви не знаєте, чого хочете самі, – вам дуже швидко розкажуть оточуючі люди, чого вам треба хотіти. Так що визначайтеся! Ставте завдання запитувати себе упродовж дня: «Чого я зараз хочу?» – та формулюйте власні бажання.
- Вести щоденник успіхів, вчитися дивитися на себе з кращого боку: за вихідний матеріал брати свої переваги, сильні сторони.
- Створювати і тримати внутрішнє відчуття «Я – господар!».
- Вчитися розуміти свої почуття, вчитися керувати своїми емоціями.
- Формулювати власні цілі. Усвідомлювати свої інтереси та завдання у конкретній ситуації. Найкращий варіант – знати свою місію, свої життєві цілі на рік, завдання на місяць, на тиждень та на день.

*Друга позиція сприйняття* – погляд на ситуацію **очима іншої людини**, з точки зору інтересів картини іншого. Друга позиція сприйняття часто називається партнерськими стосунками, оскільки людям вдається зрозуміти та відчувати одне одного. Вона необхідна і в особистих, і в ділових стосунках, і в ситуації сварки з близькою людиною, і на переговорах із важливим діловим партнером.

У конфліктних ситуаціях розуміння партнера дає можливість відзначати не тільки моменти, коли прикро тиснуть на вас, але і коли ви робите аналогічні «наїзди» на інших. Поставивши себе на місце іншого, ви зрозумієте, як у деяких випадках вас важко пробачити, і побачите, як безглуздо було з вашого боку так поводитись.

Однак, звичка на все дивитися з точки зору партнера має і свої негативні сторони: розуміючи потреби оточуючих, людина може легко «вестися», некритично підкорятися нерідко спірним очікуванням інших, забуваючи про власні справи та потреби (пригадаємо людей із пріоритетом «Бажання подобатись»).

Друга позиція має не скасовувати, а доповнювати першу позицію. Розуміючи та відчуваючи ситуацію як інша людина, потрібно одночасно пам'ятати і про власні цілі та завдання та наполегливо шукати шляхи, щоб задовольнити обидві сторони (дивись «Психологічний практикум» наприкінці підрозділу).

Основні техніки, що допомагають опанувати вміння сприймати ситуацію очима іншого:

- Моделювання реакції – звичка поставити себе на місце співрозмовника (хоч би подумки) і подивитися на те, що відбувається, його очима.
- Занурення («встрибування») – вміння безпосередньо, тілесно відчувати стан іншої людини. Можна спробувати підлаштовуватись під людину: копіювати її ходу, вираз обличчя, дихання, стиль мовлення, спосіб життя.
- Уважно слухати співрозмовника, уважно ставитись до його слів. Запам'ятовувати, що важливо для людини,

намагатись зрозуміти, які потреби та інтереси стоять за позицією опонента.

- Перебувати в режимі «Тотального Так» – прагнути не заперечити, а знайти спільне, зрозуміти думку співрозмовника.

*Третя позиція сприйняття* – системний погляд на ситуацію з вищого рівня бачення, із зовнішнього базису. Коли людина займає першу (власні інтереси) чи другу (інтереси іншого) позиції сприйняття – вона залишається всередині ситуації. Це значно обмежує пошук раціонального виходу зі стресових обставин. Системний погляд на ситуацію: «Я і ти – **ми частина системи**». Він дозволяє:

- у будь-якій ситуації бачити, перш за все, **інтереси справи**, а не власні труднощі, переживання та емоції;
- залишатись у реальності, уникати ілюзій;
- аналізувати внутрішньосистемні взаємозв'язки, перспективи розвитку, враховувати інтереси колег та завдань зовнішньої Системи;

Діяльності людини, яка знаходиться на системній позиції сприйняття, у стресовій ситуації притаманні:

- вольова поведінка, заснована на утриманні особистих цінностей вищого порядку («треба для справи» вище, ніж «хочу/не хочу»);

- соціальна відповідальність: урахування інтересів людей, яких можемо і не знати, але всі ми разом є частиною важливого цілого;

- бачення коренів і перспективи: вміння бачити себе і те, що відбувається, як елементи одного ланцюга, однієї системи, яка є продовженням минулого і паростком майбутнього.

*Найвищою*, з погляду М.І. Козлова, автора наведеної класифікації позицій сприйняття, є *позиція «Ангела»*. Це погляд на те, що відбувається, з точки зору душевно здорової і люблячої людини. Принципи цієї позиції: **«Я там, де я потрібен!»**, «У мене все гаразд. Я радий за вас, якщо зумів вам допомогти. Я засмучуюся, якщо допомогти вам не зміг» [51].

Позиція «Ангела» – вияв духовності по відношенню до людей, виявлення любові як радісної турботи. «Ангел» виходить із того, що він самореалізувався як особистість, у нього є все, що йому треба, і тепер його хвилює виключно питання наявності користі від нього.

Людина позиції «Ангела» не має внутрішніх бар'єрів ні перед роллю керівника, ні перед роллю підлеглого. Якщо це потрібно для справи, він буде підлеглим. Потрібно для справи стати керівником, він навчиться цьому і проявить себе як керівник. Якщо роботою «Ангела» будуть незадоволені (з різних причин) і йому доведеться міняти роботу, – він спокійно піде з *почуттям подяки*, і далі робитиме *свою справу* на іншій роботі.

Йому не важливо приховувати свої добрі справи, як і не важливо робити на них саморекламу. Людина в позиції «Ангела» живе без почуття власної ваги, вона розглядає себе лише як інструмент, призначення якого – облаштовувати життя, допомагати людям. Така людина не розуміє розмов про необхідність «полюбити себе»: інструмент не треба любити, про нього треба лише дбати. Для того, щоб якомога довше приносити користь іншим, «Ангелу» необхідні: хороше здоров'я, високий емоційний тон, значний запас фізичних та емоційних сил.

Особистість, яка емоційно переживає за всіх, та позиція «Ангела» мало сумісні. Від «Ангела» потрібні дії, а не переживання, тому необхідна умова – діяльна особистість.

Зверніть увагу: позиція «Ангела» захищає саму людину, забезпечуючи їй душевну невразливість у будь-якій несподіваній ситуації.

Позиція «Ангела» передбачає душевне здоров'я, відсутність душевних хвороб. Коли з'являється внутрішній біль, і людина починає ним займатися – вона втрачає позицію Ангела.

Не для кожної людини позиція «Ангела» близька і цікава, не кожен на цій позиції може втриматись, і тим більше щось зробити.

Будемо вважати позицію «Ангела» ідеальною моделлю ставлення до складних конфліктних обставин ділового спілкування. За робочий ефективний варіант позиції приймаємо системний підхід до розгляду адекватних дій у стресовій ситуації. Чим вище наш базис, з якого ми розглядаємо конфліктні, кризові обставини, тим більше маємо шансів знайти точки дотику з опонентом.

Підвищена емоційна напруга і стресовий стан найчастіше супроводжують сторони конфлікту, коли кожна з них знаходиться в *першій позиції сприйняття*.

Людина з розвинутим *системним поглядом* розуміє, що будь-яка конфліктна позиція зумовлена певною потребою, за якою стоять інтереси, що ґрунтуються на ціннісних пріоритетах людини. Якщо дослідити ланцюжок «позиція – потреби – інтереси – цінності», то з'ясується, що поважаючи цінності одне одного, ми швидше знайдемо спільне рішення конфліктної ситуації з урахуванням інтересів обох сторін. Треба тільки не застрягнути всередині ситуації,

з'ясовуючи чия позиція краща, а бути здатним нейтрально, ззовні розглянути конфлікт.

*ПСИХОЛОГІЧНИЙ ПРАКТИКУМ* ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ

1) *Ознайомтеся з конфліктними ситуаціями та визначте: сторони конфлікту, їх позиції, основні потреби та інтереси.*

2) *Запропонуйте можливі вирішення «виграш – виграш», які могли б задовольнити обидві сторони в кожному з конфліктів.*

**Ситуація 1.**<sup>1</sup> *Директор із продажів агенції, що займається комп'ютерним дизайном, наполягає на введенні суворо унормованого робочого розпорядку (працювати з 9.00 до 18.00), тому що йому набридли ситуації, коли він не може знайти потрібних йому співробітників на робочому місці. Особливо це стає на заваді, коли треба терміново обрахувати замовлення для нового потенційного клієнта, що є найважливішим пріоритетом для директора з продажів.*

*Директор із персоналу категорично проти, оскільки вважає, що формальна присутність співробітників у зазначені години на роботі не гарантує якості виконання робочих завдань та демотивує персонал. На його думку, більш важливим критерієм оцінки ефективності роботи є вчасно виконане завдання, а не формальна кількість відсиджених годин в офісі, особливо в такій роботі, яка потребує творчої наснаги та натхнення. Директор із персоналу вважає, що вільний робочий графік – це додатковий моти-*

---

<sup>1</sup> За матеріалами тренінгу «Базові навички проведення діалогу», проведеного в рамках ініціативи «Примирення і порозуміння в Україні, ГО «Інститут миру і порозуміння», Київ, 2015 рік

*вуючий фактор, що зменшує плинність кадрів та підвищує якість роботи.*

**Ситуація 2.** *Збираючись у відпустку, подружжя почало сперечатися – вона наполягає на тому, щоб відвідати власних батьків в Івано-Франківську, оскільки вона давно з ними на бачилась і діти теж скучили за дідусем та бабусею. Крім того, дружина хоче відпочити від «хатньої роботи» та догляду за дітьми, а її батьки можуть це забезпечити. Він переконує, що під час відпустки треба відпочивати на природі і дихати свіжим повітрям, і пропонує провести відпустку на озері з вудочками, до того ж діти теж мають відпочити від цивілізації та побути з батьками у свій вільний час. Чоловік просто стомився від міста, він прагне тиші та спокою.*

**Ситуація 3.** *Будівельна компанія наполягає на включенні до контракту штрафних санкцій за затримку термінів виконання фасадних робіт у приватному двоповерховому будинку, оскільки її замовник бажає вселитися до будинку у чітко визначений термін. Будівельна компанія прагне будь-що зберегти власну репутацію в очах замовника. Підрядник обіцяє виконати роботи вчасно, але проти встановлення штрафних санкцій, оскільки фасадні роботи залежать від погодних умов, які важко передбачити заздалегідь. Для підрядника критично важливо виконати роботи якісно, оскільки в попередньому замовленні вони погодилися завершити роботу у визначений термін, незважаючи на погоду, – наразі скарга про неякісно виконані роботи знаходиться в суді.*

ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ

2. *Ознайомтесь із текстом притчі та дайте відповіді на запитання.*

### **Притча про образи**

Якось Учитель з учнем йшли пугівцем. Бачать – назустріч їм іде, чортихаючись, людина, вся схвильована, мало не плаче:

- Мене щойно якийсь негідник образив найгіршими словами, причому дарма. Що я зробив йому?

- Він не міг тебе образити, – відповів Учитель.

- Як же не міг, якщо образив?! – здивувався перехожий.

- Ти ж його навіть не знаєш, – уточнив старець, – та й мене ти бачиш уперше.

Учитель відійшов на декілька кроків, намагаючись розгледіти щось на землі. Потім нахилився, підняв щось і підійшов до людини, простягнувши знайдене у стиснутому кулаку.

Перехожий машинально взяв запропоноване, але побачивши, що це жук (!), злякався.

- Що це означає? – обурився чоловік.

- Вибач, друже, я не хотів тебе злякати. Але ось у мого учня щось для тебе насправді є.

І, звернувшись до учня, Учитель сказав:

- Дай цьому добродію те, що ми знайшли, відпочиваючи в саду.

- Що це? – насторожився перехожий. – Якщо ще якась гидота, я не візьму!..

Учень розв’язав торбинку і дістав яблуко. Перехожий спантеличено подивився на гарний, соковитий плід і, переконавшись, що ніякого підвоху нема, подякував, але брати не став.

- Чому ж ти не береш? – поцікавився Учитель, – А жука взяв!

- А яблуко мені просто не потрібне.

- Ось так і в житті, – пояснив старець, – часто ми беремо те, що нам не потрібно. Нам дають – ми беремо. Я можу тобі щось давати, але **поки ти це не приймеш, моя дія залишається не скоєною: я даю – ти не береш.** Але, якщо я тобі даю, і ти це приймаєш – моя дія стає виконаною: я дав – ти взяв. Я не можу тобі дати «щось», поки ти це «щось» не приймеш. Я можу давати, але «дати» – **ця дія залежить від нас обох рівнозначно.** Якщо хтось ображає тебе, ти маєш вибір: прийняти його образу (найчастіше ми це робимо не замислюючись) і образитися, або просто не приймати її, усвідомлюючи, що тобі це не потрібно. Ось чому я сказав, **той чоловік не міг тебе образити: він ображав, але ти «допоміг» йому образити себе, прийнявши образливі слова.**

*Запитання для роздумів:*

- *Як часто ми, не замислюючись, «беремо жука»?*
- *Як навчитись «не брати»? Які думки, ідеї, погляди, дії, почуття Вам допомагають обирати свідомо власне ставлення до людини (або ситуації)?*

ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ

## 2.5. Генеральні та службові програми вибору емоцій

Стресовий стан характеризується значною емоційною напругою, це пов'язано з психофізіологічною реакцією всіх систем організму. Під впливом емоцій свідомий контроль зменшується, зв'язок із оточенням стає менш адекватним, а поведінка стає неконтрольованою.

Усі технології стратегічного стрес-менеджменту націлені на посилення впливу інтелектуальної складової людини через розуміння основ роботи людської психіки, усвідомлення наявної можливості бути вище за тваринний рівень рефлексорних емоційних реакцій.

Вище вже йшлося про необхідність тренувати свої інтелектуальні навички підтримувати системну позицію сприйняття ситуації; зрозуміти, які підсвідомі пріоритети підсилюють або маскують дію стресорів, провокуючи неадекватну відповідь на подразники.

Тепер визначимо, в чому буде полягати **стратегічна мета інтелектуального впливу на емоційну складову**.

Емоції відображають особисту значимість стимулів, ситуацій, подій для людини. Те, що людину хвилює, відображається в переживанні, почутті. Крім того, емоційна реакція на подію залежить від емоційного тону, звичного внутрішнього стану людини, що визначає її основний настрій у житті.

**Генеральна душевна програма** – це «захист» особистості, внутрішня програма, що задає рівень і ритм коливань життєвого емоційного тону на тривалих відрізках часу.

Генеральний життєвий настрій формується відповідно до життєвого сценарного плану, що закладається в дитинстві.

ві. Загальний емоційний стан взаємопов'язаний із певним **типом ставлення до світу**, що формується упродовж життя:

- 1) «Світ прекрасний» – люблю світ і світ мене любить.
- 2) «Світ хороший» – світ ставиться до мене дружньо, як і я до нього.
- 3) «Світ звичайний» – світ сам по собі, я сам по собі. Ми зі світом не дружимо і не сваримося.
- 4) «Світ ворожий» – життя до мене вороже, але я маю шанси стати переможцем!
- 5) «Світ страшний» – у цьому світі перемогти неможливо, я програв. Я поки що живий, але це тільки поки що. Мене можуть розчавити будь-коли.

Якщо раптом виникла така ситуація, як на малюнку, то закладена генеральна душевна програма зумовить реакцію людини.

Це може бути:

- *драматизація* (невдоволення собою, образа на життя, обурення людьми, що зробили такий поріг), коли підсвідомо світ сприймається ворожим та страшним;
- *нейтральна реакція* («умови змінились, букета нема; зараз вирішу, що робитиму»);
- *позитив* (цікаво, як я викручусь з нових обставин? Ось, буде що пригадати!), якщо людина вірить у себе, довіряє світу, дає собі право на помилку та не обмежує себе в креативних ідеях.



Чи можна змінити генеральну емоційну програму? Певною мірою так, як і майже все в нашому свідомому житті, але доведеться наполегливо навчатись, докладати інтелектуальних зусиль, поки буде вироблено нову навичку, нову звичку емоційного реагування. Це відбувається за допомогою **службових програм**, які ми можемо свідомо обирати, якщо генеральна програма поки що нас обмежує.

**Генеральна душевна програма**  
(підсвідомі пріоритети):

ЕМОЦІЯ 1

**Я: вільний вибір**

**Службові програми**  
(усвідомлений вибір):

ЕМОЦІЯ 2

Отже, незалежно від того, що відбувалось у дитинстві, які обставини приготувала людині доля, кожний із нас завжди має **можливість обирати потрібну емоцію** так, щоб відповідь на ситуацію була адекватною та результативною.

Тобто людина відповідальна за власні емоції, якщо вона цивілізована людина.

Технологія обрання емоцій пов'язана з технологією управління думками. Згадаємо системну модель людини (мал. 1.2), де всі складові зумовлюють одна одну: I – E, E – I. Тому, починаючи думати інакше, ми формуємо іншу емоцію.

Приклади службових програм та думок:

<b>Я САМ ОБИРАЮ</b>			
<b>Позитив</b>		<b>Драматизація</b>	
<b>емоція</b>	<b>думка</b>	<b>емоція</b>	<b>думка</b>
<b>Інтерес</b>	- Нова ситуація. Життя не дає мені нудьгувати!	<b>Невдоволення собою</b>	- Чому я така невдаха? - Ну коли я порозумнішаю?
<b>Навчання</b>	- Що мені врахувати на майбутнє?	<b>Образа на життя:</b>	- Чому саме зі мною? Чим я це заслужив?
<b>Вигода</b>	- Як я можу використувати цю ситуацію? Яку користь з неї мати?	<b>Обурення людьми</b>	Що за люди? Ну як же так можна?

*ПСИХОЛОГІЧНИЙ ПРАКТИКУМ* ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ

*Спостерігайте за собою протягом дня. Які емоції та пов'язані з ними думки (див. таблицю нижче) більшою мірою наповнюють Ваше життя?*

<b>Негатив:</b>	Засмучення Страх, відчай, жах Розпач, пригніченість Агресія Обурення, ненависть Заздрість, образа Жалість, відчуття провини	«Ще б пак, я так і знав!» «Ні, цього не може бути!» «Майже все втрачено...» «Це так Вам не минеться!» «Припини негайно!» «Чого йому все, а мені ні?..» «Чому я такий невдаха?..»
<b>Діловий нейтрал:</b>	«Ситуація змінилась. Нову вступну зрозумів. Дію далі»	
<b>Позитив:</b>	Гордість переможця Зацікавленість, жвавий інтерес Ентузіазм З вдячністю людям і життю	«Є! В мене вийшло!» «Ух-ти! А як це? Не очікувано!...» «Класно! Чудово! Вау!» Спасибі, Життя! Спасибі, люди, я люблю Вас!»

*Яким насправді є Ваше ставлення до Світу?*

*Які службові програми Ви плануєте частіше використовувати? Як будете фіксувати результати?*

ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ

## **Висновки до другого розділу**

Завершуючи розмову про довгострокові технології, що допомагають зменшити тиск стресових факторів на людину, підкреслимо, що стратегічний стрес-менеджмент націлений на зміну наших ірраціональних ставлень, некритично засвоєних вірувань, доволі стійких проблемних уявлень про себе, людей і світ.

Чим рідше люди думають, критично мислять, тим частіше вони живуть не знаннями і переконаннями, а віруваннями. Проблемні вірування про світ зазвичай називаються забобонами.

Вірування пронизують усе наше життя. Вірування впливають на наші ситуативні емоції та загальний настрій. Можна сказати, що емоції – дзеркало наших вірувань, і, змінюючи вірування, можна керувати багатьма своїми емоціями. Вірування дозволяють, забороняють або наказують нам робити те чи інше, а через це – наші вірування впливають не тільки на нас, а й на людей, що нас оточують. Вірування створюють нам правила життя, служать орієнтиром під час вибору цілей. У руках людини, що живе усвідомлено, це інструмент керування собою, власними поглядами й поведінкою. Однак частіше, з огляду на їх неусвідомленість, вірування нам заважають.

У другому розділі ми продемонстрували, **що треба робити**, щоб змінити проблемні вірування на конструктивні.

По-перше, **вивчати себе**: власні сильні та слабкі сторони, стереотипи сприйняття, підсвідомі пріоритети, генеральні емоційні програми, для того, щоб визначити власні наявні та потенційні ресурси<sup>2</sup>.

По-друге, **навчатись розуміти і приймати людей без зайвих очікувань**. Спостерігаючи за оточуючими, розуміючи їхні цінності та інтереси (тут стане в нагоді теорія поколінь, визнання пріоритетів), ви зможете будувати парт-

---

<sup>2</sup> Окрім тесту на визнання власних ціннісних пріоритетів, у Розділі 4.3 зверніть увагу на методику самооцінки Деллінгер. Простий проєктивний тест допоможе сформувати конструктивне адекватне уявлення про себе.



## ДЕКЛАРАЦІЯ ПРО ПРИЙНЯТТЯ РЕАЛЬНОСТІ<sup>4</sup>

Світ несправедливий і ніколи не брав зобов'язань бути справедливим. Світ недобрий і ніколи не обіцяв мені щастя. Люди живуть так, як у них виходить, а не так, як я того хочу. Я знаю, що люди часто егоїстичні, агресивні, дурні, невиховані, ліниві, нечесні, невдячні і так далі. І, якщо мені потрібно на них вплинути, я можу робити все, що вважаю ефективним (у межах закону й етики).

Я можу зокрема ображатися (демонструвати образу), злитися (злити себе), обурюватися (обурювати себе), якщо саме цей *душевний театр* дасть найкращі результати.

Але при цьому, всередині себе, в душі – у мене мир і спокій, тому що я приймаю людей як даність, приймаю їх будь-якими і будь-які їхні вчинки. Я вирішую приймати це просто як даність: так само, як я приймаю зиму і холод, весну і бруд. Що є, то є. Що відбувається, те відбувається.

Я поставлюсь із внутрішнім розумінням до того, що кожен, зокрема й друзі, співробітники і близькі мені люди можуть збрехати або порушити слово, яке дали мені, можуть заподіяти мені зло (зокрема й навмисно) – вони *просто люди, зі своїми слабкостями*. Я приймаю, що близькі та дорогі мені люди можуть калічити своє життя і робити непоправні дурниці. Я викреслю з внутрішнього лексикону слово «зрада»: я приймаю, що у людей змінюються погляди, плани, і вони не завжди вважають за потрібне піклуватися про мене. Той, хто залишить мене в біді, буде для мене просто людиною, яка дивиться на все інакше.

**Але, приймаючи реальність у душі, я активно вибираю тих, з ким мені є сенс дружити і співпрацювати, я активно впливаю на людей, щоб жити і працювати разом із ними було більш радісно й ефективно.**

---

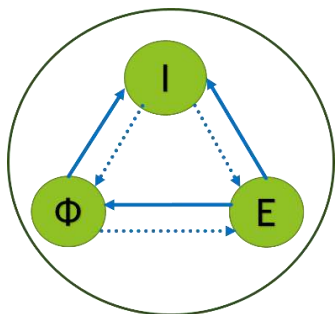
<sup>4</sup> За матеріалами тренінгу «Діловий стандарт» / М.І. Козлов, С.Васильєв, І.Незовибатько, Київ, 2004

### РОЗДІЛ 3

## ТЕХНОЛОГІЇ КОРОТКОСТРОКОВОГО СТРЕС-МЕНЕДЖМЕНТУ

Метод системного моделювання дозволив нам визначити технологічні прийоми повернення людини, що опинилась у стресових обставинах, до збалансованого стану.

У стресовій ситуації внутрішньоособистісна гармонія взаємовідносин між інтелектуальною, емоційною та фізичною складовою порушується. Емоційна домінанта викривлює сприйняття ситуації людиною, породжує ірраціональні думки, які знов підсилюють непродуктивні емоційні реакції – страху, тривоги, провини, злості, образи, почуття безвиході, розгубленості.



За схемою, поданою на малюнку, для того, щоб зменшити емоційний тиск, треба компенсувати послаблення дії інтелектуальної складової: пунктирні лінії «I – Ф», «I – E», «Ф – E».

Інтелектуальні технології опанування мистецтвом керувати думками (довгостроковий стрес-менеджмент) було розглянуто в попередньому розділі.

Практичні прийоми тактичного стрес-менеджменту подано в цьому та наступному розділах посібника.

Алгоритми швидкої допомоги людині, що сприяють зниженню емоційної напруги в конкретній ситуації, об'єднані нами в дві групи:

1) Методи роботи з емоціями в конфліктних ситуаціях ділової взаємодії (вербальні технології безконфліктного спілкування)

2) Технології роботи з тілом (опанування тілесних практик з метою керування емоційним станом).

### **3.1. Загальні правила керування емоційним фоном спілкування**

Правило перше:	<b>керує ситуацією спілкування той, хто ставить запитання</b>
----------------	---------------------------------------------------------------

Розглянемо типи запитань та ситуації, в яких вони є найбільш ефективними.

#### **ЗАКРИТІ ЗАПИТАННЯ**

Закриті запитання передбачають однослівну відповідь «так» або «ні».

- - *Ви будете співпрацювати з нами?*
- - *Чи влаштує вас, якщо ..?*
- - *Чи хотіли б ви, щоб ..?*

Закриті запитання допомагають поставити крапку в ситуаціях, коли клієнт ніяк не може прийняти рішення. Вони допоможуть його підштовхнути.

Але, якщо Ви збираєте інформацію про людину або налагодити відносини з партнером по спілкуванню, шукаєте вихід із конфліктної ситуації, більш ефективним є використання інших видів запитань. Закриті запитання вимагають від людини конкретного й однозначного рішення. Відповідь «ні» нічого не змінить у житті співрозмовника, проте дасть йому відчуття безпеки. До того ж, отримавши відповідь «ні», ви втрачаєте контакт зі співрозмовником. Він, звичай-

но, не обривається, але стає більш слабким. Це працює проти вас. Навіть відповідь «так» не надто вам допоможе, оскільки вона не дасть можливості зрозуміти, що саме цінного для опонента є у вашому висловлюванні. Отже, намагайтеся уникати постановки запитань закритого типу.

### **ВІДКРИТІ ЗАПИТАННЯ**

Ці запитання починаються зі слів: *що, як, який, скільки, чому* і передбачають отримання розгорнутої відповіді.

- - *Що ви про це думаєте?*
- - *Чому ви вважаєте, що ...?*
- - *Які очікування ви пов'язуєте з нашим подальшим співробітництвом?*

Відповідаючи на запитання такого типу, співрозмовник надасть нам інформацію про власні пріоритети, мотиви, тим самим спростивши для нас етап збору інформації про його потреби. Багатьом людям подобається розповідати про себе; відкриті запитання вони сприймають як прояв інтересу до них, це надає їм значущості у власних очах, відчуття визнання.

Замість відкритих запитань можна використовувати такі фрази:

- - *Будь ласка, розкажіть детальніше ...*
- - *Я не зовсім зрозуміла, не могли б ви пояснити?*
- - *Уточніть, будь ласка, деталі.*
- - *Розкажіть, будь ласка, про інші варіанти.*
- - *Будь ласка, уточніть ...*
- - *Чи не могли б ви дати мені деяке уявлення про ...*

### **АЛЬТЕРНАТИВНІ ЗАПИТАННЯ**

Ці запитання надають можливість вибору. Вони передбачають швидке прийняття рішення. Ви просто пропонуєте вибір між альтернативами:

- - *Ми підпишемо договір зараз або після того, як вип'ємо по чашечці кави?*
- - *Ми підпишемо договір на рік або відразу на три роки?*
- - *Ви хотіли б почати роботу над проектом зараз чи після відпустки?*

Дуже обережно використовуйте ці запитання, особливо якщо хочете досягти домовленостей, тому що запропоновані Вами альтернативи можуть мати ознаки певної маніпуляції та тиску на співрозмовника: *«Ми підпишемо договір на рік або відразу на три роки?»* – *«А чому Ви вважаєте, що я взагалі погодився підписувати договір?!»*.

Крім того, якщо перед Вами людина відстороненого типу, яка не хоче йти на контакт, для отримання інформації від неї більш продуктивними будуть відкриті запитання. Інакше ви ризикуєте безкінечно перебирати варіанти і так і не вгадати, що саме їй потрібно.

### **ДЗЕРКАЛЬНІ УТОЧНЮЮЧІ ЗАПИТАННЯ**

Вони будуться на повторенні з питальною інтонацією щойно сказаного співрозмовником твердження з метою дати йому можливість побачити тему розмови під іншим кутом зору або надати Вам додаткову інформацію без зайвих зусиль. Ці запитання дозволяють співрозмовнику, не спростовуючи його слів, створювати в розмові нові елементи, що змінюють її сенс.

*- Я не встигаю надати звіт вчасно. – Не встигаєш вчасно? – Так, мені не вистачає таких даних...*

Ставте дзеркальні запитання! Це дуже ефективна техніка. Особливо, коли Ви розгубилися і не знаєте, що говорити. Поки людина Вам відповідає, Ви отримуєте або дода-

ткову інформацію, або додатковий термін на обміркування ситуації та знаходження рішення.

УВАГА: Уникайте постановки запитання «чому?», оскільки це запитання часто викликає захисну реакцію, підштовхує до пошуку уявної причинності, сприймається як «наїзд».

- *Я з тобою не згоден. – Чому ти не згоден!?* – таке запитання насправді сприймається як посыл: «Як ти можеш бути не згоден, ти що, дурний, не розумієшся на цьому?». Партнер відчуває образу і буде захищати власну думку навіть всупереч логіці.

Порівняйте:

- *Я з тобою не згоден. – Не згоден?.. – Так, ось дивись...* – партнер викладає власну точку зору, а Ви, уважно дослухаючись, починаєте розуміти, які Ваші аргументи можуть бути для людини більш переконливими.

## ПСИХОЛОГІЧНИЙ ПРАКТИКУМ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ

- *Спостерігайте впродовж дня, які типи запитань використовують оточуючі Вас люди та власне Ви у спілкуванні. Якими є емоційні наслідки?*
- *Чи підвищує форма запитання ефективність розмови, або навпаки, призводить до конфлікту?*
- *Що можна змінити з метою покращення ситуації?*

ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ

<b>Правило друге:</b>	<b>Відповідальність за самого себе</b>
-----------------------	----------------------------------------

Кожна людина розвиває відповідальність за самого себе, за власну життєву ситуацію і поведінку в усіх сферах

життя, усвідомлюючи той факт, що кожен може розпоряджатися собою.

**Відповідальність за самого себе** – це визнання того, що я можу змінювати свою поведінку, свої почуття і цінності, коли сам захочу.

**Це розуміння того, що інші люди не можуть вплинути на мої почуття, якщо я їм цього не дозволю;** що я не повинен перекладати на інших відповідальність за те, як я почуваюся. Це готовність ставитися до своїх основних потреб відповідально і з любов'ю до життя.

Ми можемо використовувати наше вороже почуття як індикатор власної бездіяльності у конфліктній ситуації. Ми або не знаємо, що треба робити, або знаємо, але не робимо.

Тому, якщо у нас виникає почуття неприязні з приводу небажаної поведінки іншої людини, це означає, що ми мимоволі визначаємо собі пасивну роль у вирішенні проблеми, що виникла.

<b>Правило третє:</b>	<b>Уникайте конфліктогенів у своєму мовленні</b>
-----------------------	--------------------------------------------------

Комунікативні конфліктогени – слова, звороти, інтонації та інші дрібні моменти у спілкуванні, що створюють напругу в розмові та провокують виникнення конфлікту. Як правило, комунікативним конфліктогеном є все, що виходить за межі очікуваного та прийняттого для конкретної людини стилю спілкування. Іноді навіть виховані люди у пориві емоцій під час розмови бувають різкими, виявляють неповагу до співрозмовника або позицію переваги, не помічаючи цього.

### Типові конфліктогени:

- Образи, грубість, висміювання, звинувачення, особливо з узагальненнями (*Ти знову?!.. Ти, як завжди!.. Чому це так?.. і т.д. і т.п.*)
- Виправдання, «гра в дурника»: *Я не знав (тобто сам дурник)*. Виправдовується той, кого звинувачують. Якщо ви не звинувачували, а людина почала виправдовуватися – це перекладання на вас почуття провини за те, чого ви не робили. Як правило, той, хто виправдовується, своєю позицією знизу провокує звинувачення та розгортання конфлікту.
- Тиск і заборони (*Потрібно. Зупинись. негайно зроби. Не зараз, а негайно!*)
- Негативні оцінки, знецінення (*Ага, ну так, звичайно! Зараз! Ще чого? Морда не трісне? Це марення! Фігня! Та покинь це!*)
- Заперечення, незгода. (*Ні. Ну що ви таке кажете?! Ти не маєш рацію (неправий). Це не так.*) Ви сказали щось добре, але людина не захотіла цього почути і заперечує – це потенційний конфлікт.
- Категоричність, особливо с узагальненнями (*Усі мужики-баби наволочі! Ні! Нічого подібного!*)
- Позиція переваги, моралі (*Насправді. Природно. Очевидно.*)
- Перебивання, зневага. Вислови: *«Припини! Геть! Дістав!»*
- Неувага та невдячність (не оцінили по заслугах, не оцінили змогу)
- Ігнорування, саботаж.
- Байдужість, віддаленість, емоційна холодність (грізне мовчання, відсутність зацікавленості, відсутність зворотних реакцій людині).

Правило  
четверте:

**Користуйтеся техніками, які зменшують напруження у спілкуванні**

### ФАКТОРИ ВПЛИВУ НА ЕМОЦІЙНЕ НАПРУЖЕННЯ В КОНФЛІКТНІЙ СИТУАЦІЇ

<b>Зменшують напруження:</b>	<b>Збільшують напруження:</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Підкреслення спільного з партнером.</li><li>2. Вербалізація емоційного стану (свого; партнера).</li><li>3. Прояв цікавості до проблем партнера.</li><li>4. Надавати партнеру можливості висловитися.</li><li>5. Підкреслення вагомості партнера, його значущості у ваших очах.</li> <li>6. Якщо ви побачили, що були неправі, негайне визнання своєї провини.</li><li>7. Запропонувати конкретний вихід із складної ситуації.</li><li>8. Звернення до фактів.</li><li>9. Спокійний впевнений темп мовлення.</li><li>10. Дотримання оптимальної дистанції, слідкування, щоб повороти та наклони тіла засвідчували доброзичливість.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Підкреслення відмінностей між собою і партнером.</li><li>2. Ігнорування емоційного стану (свого чи партнера).</li><li>3. Демонстрація незацікавленості у проблемах партнера.</li><li>4. Перебивання партнера.</li><li>5. Приниження партнера, негативна оцінка особи партнера, зменшення внеску партнера у спільну справу і перебільшення власного внеску.</li><li>6. Відтягування моменту визнання, що був неправий, або заперечення цього.</li><li>7. Пошук винних і звинувачення партнера.</li> <li>8. Перехід на «особистості».</li><li>9. Різке прискорення темпу мовлення.</li><li>10. Уникання спільного простору та відсутність візуального контакту.</li></ol>

### **3.2. Техніки психологічного захисту від варварського впливу або маніпуляції**

Поведінка людини у ситуації конфлікту може бути *дикою* або *цивілізованою*, тож і конфлікт буде розгортатися як дикий або цивілізований [52].

*Дика поведінка* і дикий конфлікт – це завжди пасивне, як правило, емоційне, включення у конфлікт, після чого слідує здача (як наслідок – приниження) або відповідна агресія: переходять до атаки, миттєво проводять ескалацію конфлікту, долаючи декілька сходів розвитку підряд. Завершується голосними криками чи бійкою.

*Цивілізована поведінка у конфлікті* та цивілізований конфлікт потребує наявності свідомості, можливості як вільного входу в ситуацію конфлікту, так і виходу з нього (як наслідок – збереження гідності кожного учасника і припинення конфліктної поведінки).

**Цивілізоване вирішення конфліктів можливе тільки з цивілізованими людьми.**

Дикі – ображаються, звинувачують, кричать, не можуть контролювати себе. З ними важко розмовляти, а домовлятися не має сенсу допоки емоції переважають над розумом. Якщо можете втекти із зони конфлікту, обирайте таку тактику поведінки: просите вибачення, відволікаєте, намагаєтеся якомога швидше піти. Якщо ситуація потребує взаємодії, використовуємо техніки «Психологічного айкідо» (див. далі), контролюємо власні емоції та докладаємо зусиль перевести конфлікт у цивілізоване русло.

З цивілізованими людьми треба будувати стосунки. Після того, як знято гостроту конфлікту, починайте найго-

ловніше: спробуйте розібратися по справедливості, домовтеся на майбутнє.

## **ТЕХНІКИ ПСИХОЛОГІЧНОГО АЙКІДО (або перша реакція на «конфліктоген»)**

**Тотальне «Так»** («напустити туману») або «зовнішня згода»: *«так, я Вас почув», «так, дійсно так може бути», «так, іноді здається, що...»*

**Правило «Трьох П»:** повтори, підтримай, продовжуй: *«так, дійсно Ви праві в тому, що..... і з іншого боку може бути таке....., тому я пропоную .....»* (УВАГА: використовуємо сполучник «і», а не «але», який у цьому випадку буди посилювати протистояння)

### **Безкінечне уточнення:**

- може бути у **формі повторення останніх слів співрозмовника** із запитальною інтонацією, наприклад:

*- Ви припустилися помилки!!*

*- Припустився помилки?*

*- так, дивіться... (далі людина викладає конкретну суть, а не сердиться взагалі. І Ви обидва можете розібратися по суті)*

- у **формі відкритих запитань:** *«що конкретно Ви маєте на увазі?», «якої інформації Вам не вистачає?», «що я зараз можу для Вас зробити?»*

**УВАГА:** заборонено запитувати «Чому?», особливо з інтонацією невдоволення. На підсвідомому рівні Ви цим запитанням надаєте посил: *«невже не бачиш, що це неправильно, ти що, тупий?»*. У випадку складної ситуації це запитання буде конфліктогеном та посилить конфлікт.

## Промовляння почуттів

Промовляння своїх почуттів	<ul style="list-style-type: none"> <li>• у мене викликає деякий протест</li> <li>• мене турбує</li> <li>• мене пригнічує</li> </ul>
Обговорення почуттів партнера	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ви здивовані</li> <li>• ви засмучені</li> <li>• вам незатишно</li> <li>• вас зачіпає</li> </ul>
Непряма вербалізація почуттів партнера	<ul style="list-style-type: none"> <li>• я згодна, що це може викликати протест</li> <li>• я згоден, що це викликає дискомфорт</li> <li>• згоден, що такий поворот справи викликає неприємні почуття</li> </ul>

## ПСИХОЛОГІЧНИЙ ПРАКТИКУМ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ

- Опрацюйте техніки психологічного айкідо за допомогою психологічних тренажерів (див. розділ 4.1)
- У яких випадках Ваша відповідь не співпала з поглядом автора тестових завдань? Проаналізуйте позицію автора.

ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ

### 3.3. Техніка «Я-висловлювання»

Техніка вербалізації власних почуттів – найефективніший прийом зниження емоційної напруги з наступних причин:

- Вербалізація емоції одразу зменшує внутрішню психічну напругу, т.к. почуття не треба стримувати, воно вже «пред'явлено» оточенню. Крім того, частина психічної енергії затрачено на діяльність мислення, емоційне тиск падає.
- Точне визначення почуття, пошук підходящих слів потребує усвідомлення власного стану. Людина не втрачає зв'язку із ситуацією, керує власною поведінкою, а значить, впливає на ситуацію.
- Оточуючи отримують точну, об'єктивну інформацію про стан людини, не залежно від того, помічали вони його раніше або ігнорували; тепер вірогідність адекватного розуміння наслідків стресової ситуації з їх боку більша.

Дуже важливо оволодіти правильною технікою Я-висловлювання, щоб воно не перетворилось в звинувачення в формі Ти-висловлювань (*Через тебе мені погано.... Коли ти мене обдуриш, я відчула..*)

#### **Алгоритм «Я-висловлювання»:**

1. **Опис ситуації, що викликала напругу** (*коли я стикаюся з тим, що у нас .., коли йде розмова на підвищених тонах ..., коли я не маю можливості висловитися...*)
2. **Точна назва свого почуття** (*я відчуваю розгубленість, біль, безпорадність, гіркоту, образу, я не знаю як реагувати...*)

3. **Назва причин виникнення напруги** (бо завжди розраховую на розуміння ..., тому, що для мене це несподівано ...я очікувала, що...)
4. **Виклад прохання або пропозиції.**

ПСИХОЛОГІЧНИЙ ПРАКТИКУМ  $\Psi \Psi \Psi \Psi \Psi \Psi \Psi \Psi \Psi \Psi \Psi \Psi \Psi$

За поданим у таблиці алгоритмом продумайте та напишіть «Я-висловлювання» для таких ситуацій:

**Формула «Я-твердження»:**

1.	Описати ситуацію чи поведінку, яка викликає негативні переживання	<i>Коли.....,</i>
2.	Висловити власні емоції та переживання з приводу ситуації	<i>я почуваюся .....,</i>
3.	Висловити власні потреби, інтереси	<i>тому що...</i>
4.	Описати бажані зміни, запропонувати варіант вирішення ситуації	<i>Ось чому я прошу / мені б хотілося ....</i>

1. Нова колега постійно відволікає Вас від роботи, запитуючи щодо кола своїх обов'язків та як їх виконувати. Це впливає на Вашу уважність, а Ваша робота дуже відповідальна і серйозна, бо деякі помилки неможливо виправити. Ви хочете, щоб колега зрозуміла, чому Ви не можете постійно відволікатись на її запитання, але при цьому зберегти з нею доброзичливі стосунки.

2. Вам терміново необхідно взяти відпустку на роботі, тому що «горить» путівка. Керівник погодився надати Вам відпустку поза графіком за умови, якщо Ви домовитесь помінятися відпустками з колегою, яка має піти у відпустку за графіком. Колега погодилась, але, коли прийшов час писати заяву, відповіла, що в неї змінились плани.
3. Ви подобається зустрічатись із подругами у вільний час, розмовляти на різні теми. Є одна подруга, яка не має терпіння вислухати чийось думку і постійно перебиває. Вас це дратує. До того ж вона свою поведінку заперечує.
4. Ви студент, мешкаєте з батьками. До Ваших батьків прийшли гості з дитиною. У Вас наступного дня дуже відповідальний екзамен, до якого Ви готуєтесь. Дитина хоче з Вами погратися й усіляко заважає Вашій підготовці. Ви роздратовані через те, що не маєте можливості зосередитися.
5. Декілька разів Ваш друг дає Вам обіцянку, що Ви разом поїдете до спільних знайомих у Харків. Але він завжди знаходить якісь причини, щоб не їхати: захворів собака, треба поїхати купити якісь речі, пересунути меблі вдома, головний біль. Водночас Ви завжди відкладаєте свою роботу, заплановану на цей день, сподіваючись на поїздку, але так нічого й не виходить. Вам це не подобається, бо друг не дотримується своїх обіцянок.

ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ ψ

### 3.4. Ефективні дії в напруженій ситуації

#### Алгоритм швидкої самопомоги [52].

1. Зізнайтеся собі, що ви розсердилися. Марно стримувати гнів у собі. Висловіть вголос, що ви відчуваєте (техніки «Я-висловлювання»).

2. Вивчіть ознаки вияву своєї злості – якими тілесними відчуттями вона супроводжується. Приберіть «м'язові затиски» (техніки релаксації).

3. Порахуйте до 10, прогуляйтеся, зробіть те, що вам подобається (з хрускотом з'їжте яблуко або почастуйте ним дитину).

4. Ну ось, очі живі, сутулитися вам не личить, втома нормальна, вечірня, настрої *«Я вдома»*. Тепер треба діяти, а не реагувати, це закладе основу впевненості у своїх силах.

5. *«Я готовий до цієї ситуації»*. Ситуацію уявіть в позитивному варіанті, перерахувавши те, що у вас є (руки, ноги, голова, квартира, симпатична дитина, професія).

6. *«Мені ніхто нічого не винен»*, тому претензії пред'являти нікому (див. «Декларацію про прийняття реальності»)

7. *«За отримання допомоги в цій ситуації відповідаю Я. Це моя відповідальність»*. Якщо ви не отримали допомоги, то це просто тому, що ви її не організували. Але поки що не спробували. Або намагалися, але неграмотно.

8. *«Я можу звернутися за допомогою до кого завгодно»*. І в першу чергу до того, для кого Ви хотіли розіграти емоцію. Дійте!

## РОЗДІЛ 4

### МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ

#### З РОЗВИТКУ НАВИЧОК СТРЕС-МЕНЕДЖМЕНТУ

#### 4.1. Психологічні тренажери для відпрацювання навичок запобігання маніпуляції в спілкуванні

Маніпуляція – це проміжний ступінь впливу між варварським нападом та цивілізованим діалогом [37]. Завдання маніпулятора – змусити іншого зробити щось потрібне маніпулятору, але так, щоб адресату здавалося, що він сам вирішив це зробити, за власною доброю волею. Насправді, людина діє під впливом тих думок і почуттів, які зміг викликати в ній маніпулятор, торкнувшись значущих для адресата «струн душі» або мотивів: «*ти що, розбагатів?*», «*Як завжди, боїшся?*», «*Тебе що, так легко засмутити.*».

Психічно врівноважена людина відреагує на репліки маніпулятора без зустрічного нападу, без виправдування, не втратить внутрішньої емоційної рівноваги, і буде готова, за потреби, продовжувати конструктивний діалог.

Для виконання практичних [37]. завдань використовуйте матеріали розділу 3.1 (типи питань), 3.2 (техніки психологічного айкідо)

##### ***Інструкція:***

*У кожному завданні наведено репліку Маніпулятора та описано ситуацію розмови.*

*Оберіть ефективну відповідь, яка припинить психологічний тиск на Адресата.*

##### **Завдання 1.**

*Маніпулятор: **Я не думала, що Ви мене обговорюєте за моєю спиною!***

(Адресат брав участь в обговоренні особи маніпулятора за його відсутності).

Найбільш конструктивна відповідь:

- 1) Думаю, що можу обговорювати що і кого завгодно, не доповідаючи вам про це.
- 2) Я і в обличчя можу повторити те, що я говорю про вас іншим.
- 3) Якщо ви хочете дізнатися мою думку про вас, пропоную звертатися прямо до мене.
- 4) Я вас ні з ким не обговорювала!

### **Завдання 2.**

*Маніпулятор: Ви що, не розумієте всю серйозність свого становища?!*

(Адресат дійсно не розуміє, про що йдеться мова).

Найбільш конструктивна відповідь:

- 1) Ні, не розумію. А в чому серйозність мого становища?
- 2) Коли не розумієш, то і легше. Навіщо даремно турбуватися?
- 3) Чому ви вирішили, що я не розумію?
- 4) Чому ж ви раніше не натякнули?

### **Завдання 3.**

*Маніпулятор: Ваша поведінка всіма обговорюється, це ні для кого не секрет.*

(Адресат уперше чує про це).

Найбільш конструктивна відповідь:

- 1) Ким це обговорюється моя поведінка?
- 2) Схоже, це секрет тільки для мене.
- 3) Не сумніваюся, що і ви берете активну участь у цих обговореннях.
- 4) Чому ви заговорили про це саме зараз?

#### **Завдання 4.**

*Маніпулятор. Хіба у вас через це проблеми?*

(У Адресата дійсно «через це» проблеми).

Найбільш конструктивна відповідь:

- 1) Це у Вас через це проблеми.
- 2) Так, через це виникає проблема своєчасного прийняття рішень.
- 3) Чому ви заговорили про проблему?
- 4) Ні, у мене немає ніяких проблем.

#### **Завдання 5.**

*Маніпулятор: Так, звіт у вас дуже нестандартний ...*

(Адресат писав звіт уперше і дійсно не впевнений, що звіт виконаний відповідно до правил. Досвід маніпулятора в написанні звітів може бути корисним для адресата).

Найбільш конструктивна відповідь:

- 1) Які його частини здалися вам настільки нестандартними?
- 2) Можливо ви недостатньо уважно прочитали мій звіт?
- 3) Він цілком відповідає стандартним вимогам.
- 4) Чому ви вважаєте за можливе обговорювати мій звіт?

#### **Завдання 6.**

*Маніпулятор: Я так і знав, що ви будете проти Сидорової. Ви тільки зі «своїми» вважаєте за краще працювати.*

*Адже я прав?*

(Адресат дійсно проти того, щоб до них у відділ переводили Сидорову, і дійсно хоче працювати з тими, кого він давно і добре знає).

Найбільш конструктивна відповідь:

- 1) Що значить – зі своїми?
- 2) Я зовсім не проти Сидорової.
- 3) Чому ви вирішили, що я вважаю за краще працювати зі «своїми»?

4) Так, ви мали рацію у своїх припущеннях.

### **Завдання 7.**

*Маніпулятор: «Нагорі» на цей проєкт вже давно махнули рукою. А ви все возитеся з ним ...*

(Адресат дійсно продовжує наполегливо працювати над проєктом, і поки безуспішно.)

Найбільш конструктивна відповідь:

- 1) Чому ви говорите – «возитеся»? Ми працюємо.
- 2) Ми сподіваємося на позитивний результат.
- 3) Чому ви вирішили, що на нього махнули рукою?
- 4) Чи не хочете до нас приєднатися?

### **Завдання 8.**

*Маніпулятор: Ви, напевно, не зрозуміли ...*

(Адресат вважає, що він зрозумів Маніпулятора).

Найбільш конструктивна відповідь:

- 1) З чого ви взяли?
- 2) А ви самі зрозуміли те, що ви сказали?
- 3) Поясніть, будь ласка, чого я не зрозумів, на ваш погляд?
- 4) Можливо я не зрозумів, тому що ви погано пояснили?

### **Завдання 9.**

*Маніпулятор: А ви забудькуваті! Нашу додаткову умову щось не включили у договір.*

(Адресат дійсно не включив цієї додаткової умови у договір, тому що забув про неї (або вважав за краще забути).

Найбільш конструктивна відповідь:

- 1) Ви теж часто забуваєте мої поправки.
- 2) Я завжди все пам'ятаю.
- 3) Яку умову ви маєте на увазі, уточніть, будь ласка.
- 4) Не було ніякої додаткової умови, наскільки я пам'ятаю.

### **Завдання 10.**

*Маніпулятор: Ви, дорогий, швидше за всіх розумієте. Ось і подумайте, як викрутитися з цієї ситуації.*

(Адресат не має відношення до цієї ситуації і не зобов'язаний «міркувати», як з неї «викрутитися»).

Найбільш конструктивна відповідь:

- 1) Добре, я постараюся знайти вихід.
- 2) Чому це я повинен цим займатися?
- 3) Чому ви вирішили, що я дуже кмітливий?
- 4) Якщо ви пропонуєте мені зайнятися цим питанням, то давайте обговоримо, на яких умовах.

### **Завдання 11.**

*Маніпулятор: Доведеться, мабуть, залучити Вадима. Нам із вами одним не відшукати виходу з цієї ситуації.*

(Адресат дійсно не знає, як знайти вихід із ситуації, і в глибині душі відчуває, що їм потрібна допомога експерта).

Найбільш конструктивна відповідь:

- 1) Чому ви відразу згадуєте про Вадима?
- 2) Чому ви вважаєте, що Вадим кращий за мене?
- 3) Як ми могли б сформулювати завдання Вадиму?
- 4) Навіщо нам Вадим? Я і сам прекрасно впораюся.

### **Завдання 12.**

*Маніпулятор: Хто це вирішив? Ти?!*

(Адресат дійсно прийняв це рішення, не порадившись із маніпулятором. Однак він і не зобов'язаний був із ним радитися).

Найбільш конструктивна відповідь:

- 1) Так, а що?
- 2) Так, я.
- 3) А що тобі не подобається в цьому рішенні?

4) Припустимо. А чому тебе це так хвилює? Це взагалі не твоє питання.

### **Завдання 13.**

*Маніпулятор: Як ви могли прийти у такому вбранні на переговори!? Це обурливо!*

(Адресат прийшов на важливі переговори в джинсах і без краватки, і сам розуміє, що це було помилкою).

Найбільш конструктивна відповідь:

- 1) Я і не таке можу!
- 2) Яке це має відношення до справи?
- 3) Хіба мій наряд вас стосується?
- 4) Я змушений з вами погодитися.

### **Завдання 14.**

*Маніпулятор: Ви абсолютно неправильно розумієте ситуацію.*

(Адресат впевнений у своєму баченні ситуації).

Найбільш конструктивна відповідь:

- 1) А ви – правильно її розумієте?
- 2) Ви вважаєте, що можете судити про те, що правильно і що неправильно?
- 3) Пропоную виробити спільну позицію щодо цієї ситуації.
- 4) Чому ви завжди так категоричні?

**Відповіді:** 1 – 3); 2 – 2); 3 – 4); 4 – 2); 5 – 1); 6 – 4); 7 – 2); 8 – 3); 9 – 3); 10 – 4); 11 – 3); 12 – 2); 13 – 4); 14 – 3).

## 4.2. Тілесні практики

Психосоматичний підхід до корекції емоційних станів, підвищення рівня стресостійкості, формування навичок адекватного реагування на складні життєві ситуації, відновлення після стресу акцентує увагу на підсиленні позитивних рис особистості, відновленні її організму через тілесну роботу, усвідомлення внутрішніх процесів та себе у соціальному просторі, взаємодію та комунікацію з оточенням. Соматичні вправи допомагають особистості стати експертом через відчуття власного тіла, результативно піклуватись про себе, про власне тіло, отримувати зворотній зв'язок від самого себе й усвідомлювати, що саме я відчуваю у поточному моменті, відновлювати власну цілісність. Соматичний підхід допомагає знайти експерта в собі через відчуття власного тіла.

Ці вправи та практики поєднують внутрішній досвід із зовнішнім середовищем. Їх мета – усвідомити поточний момент, розширити особистісний потенціал, усвідомити особисті й соціальні зміни, а також можливості власного тіла.

Динаміка сучасного життя спричиняє перебування у постійному стресі, подолання якого відбувається нераціональним шляхом (заїдання, шкідливі звички, порушення взаємин із оточенням, нервовість, роздратованість, відхід у хворобу). Порушений діалог з тілесним Я не дає можливості визначити справжній стан речей – реакції організму на психологічний стрес і перенавантаження.

Тіло – індикатор психологічного стану особистості. Гармонійні взаємини з власним тілом, діалог із ним – це свідомий стан симбіозу, що потребує раціональних рішень і

чутливості до емоційного стану організму і психіки. Відновлення зв'язку з тілесним Я і вирішення щоденних негараздів за рахунок копінг-механізмів є показником психосоматичних механізмів нормального функціонування особистості.

**Вправа «Руханка»** спрямована на те, щоб перевести увагу на простір, де ви зараз знаходитесь, відчути себе «тут і зараз».

*Інструкція:* пройдіться по простору, де ви знаходитесь, намагайтесь при цьому помітити, скільки є вільного місця. Який це простір: великий чи маленький? Чим він наповнений? Зверніть увагу на те, як ваша вага проходить через ноги та стопи, відчуйте свої стопи на підлозі. Спробуйте відчути зв'язок між вашим фізичним тілом і оточуючим вас середовищем.

Зараз знайдіть місце у просторі, де ви відчуваєте себе найбільш комфортно, побудьте там деякий час.

**Вправа «Розбуди своє тіло»** спрямована на усвідомлення відчуттів у власному тілі. Її можна робити лежачи, сидячи, стоячи.

*Інструкція:* Потрясіть своїми руками, потріть і зігрійте їх. Потім опустіть, щоб вони звисали вздовж тіла, і прислухайтесь до відчуття у них. І знову підніміть руки і м'яко почніть простукувати / прохлопувати себе зверху до низу по всій довжині рук, щоб добре «розбудити шкіру» й активізувати нервові закінчення. Можете поступово збільшувати силу, якщо вам комфортно. Робіть так по всій поверхні тіла – руки, тулуб, поперек, сідниці, живіт, ноги зовнішні і внутрішні поверхні – загалом по всій поверхні тіла, не пропус-

каючи жодної частини. І поступово повертайтеся до свого обличчя, так само знизу до верху, м'яко пройдіться кінчиками пальців по своїй щелепі та по всій поверхні шкіри.

Після цього опустіть руки вздовж тіла і спробуйте звенути свою увагу до відчуття поверхні тіла. Спробуйте відчуті саме трьохвимірність свого тіла. Це швидкий спосіб, щоб привернути увагу до всіх трьох вимірів свого тіла. Велика частина емоційного життя знаходиться всередині під цією поверхнею.

Зверніть увагу на ваші руки і почніть експериментувати з різними способами руху. Ті речі, що визначають, як ми рухаємося, є звички й уява. Першим кроком є «гратися» з тими способами і координацією, якими ми зазвичай не рухаємося. Це може видаватися дивним, адже це саме те, що ми зазвичай не робимо. Виникає запитання: чи хочемо ми мати доступними всі наші можливості? Варто пробувати робити цю практику час від часу, це може допомагати пригадати весь спектр можливостей руху нашого тіла.

Виконуйте рухи руками і робіть координацію, яка не є для вас звичайною. І нехай цей рух продовжується і поступово переходить на голову. Дивимося вниз, потім вверх, і рухаємось різними способами. Поступово додаємо рухи в районі хребта, ті способи, якими може рухатись хребет. Якщо ми відчуваємо себе незручно, це нормально, адже ми рухаємося поза кордонами наших звичних дій, для того, щоб провести більше відчуття і свідомості для нашого фізичного тіла. Поступово додаємо рухи тазом та ногами. Чи цей рух пробуджує відчуття ваших органів? Зосередьтесь на своїх ногах. Зазвичай ми сидимо або ходимо вперед. Сконцентруйтеся на тому, щоб рухатись незвичним способом: спробуйте піти назад або ходити на кінчиках пальців. Про-

довжуйте рухатись за таким принципом і підключайте всі ділянки тіла. Це може бути будь-який рух або спосіб руху, яким ви зазвичай не користуєтесь, незвичний для вас, щоб дізнатись щось нове про об'єм, вагу та можливості нашого тіла.

Коли ми рухаємось тільки звичними для нас способами, то деякі м'язи, якими ми не користуємося, ніби засинають. М'язи атрофуються, втрачають свою силу і чуттєвість. Тож, якщо є можливість рухатись в інший спосіб, аніж звичні для вас моделі руху, результатом може бути саме «розбудження» відчуттів у вашому тілі.

Тепер заплющте очі і поспостерігайте за відчуттями у своєму тілі. Спробуйте порівняти ваші відчуття до вправи і після. Зверніть увагу на вашу шкіру й на те, що знаходиться у тілі під шкірою, без оцінки, просто помічайте те, що ви зараз помічаєте. Зробіть глибокий вдих і видих. Відкривайте ваші очі.

Наступна *вправа «Експеримент зі звичною координацією»* має на меті спробувати побачити звичайні речі незвичним способом.

*Інструкція:* зазвичай, коли ми дивимося на щось збоку, ми повертаємо очі й обличчя разом у бік. Спробуйте поглянути у правий бік і поспостерігайте за собою і своїми рухами. Як далеко ви можете повернутись? Куди дивляться ваші очі?

Потім поверніться так, ніби ви хочете подивитися вправо (поверніть все своє тіло – обличчя і тулуб – вправо), але свої очі поверніть вліво. Спробуйте зробити навпаки. Спробуйте таким самим чином подивитись ввверх, але очі опустіть вниз, і навпаки.

Спробуйте рухатися вільно, але таким чином, щоб ваші очі рухались у протилежний бік відносно того, як рухається ваше тіло. Після чого спиніться та зробіть невелику паузу. Тоді повторіть звичний для вас рух, як на самому початку, – поверніться вправо тілом і очима.

Чи щось змінилося? Чи стало щось бачитися інакше?

Метою *вправи «Внутрішня концентрація»* є зосередження уваги на відчуттях у внутрішніх органах.

*Інструкція:* присядьте так, щоб було зручно, щоб ступні повністю стояли на землі, зігнуті коліна не відчували натяг, а руки покладіть на ноги таким чином, щоб не відчувати напруження.

Закрийте очі і прислухайтеся до звуків, що вас оточують. Намагайтесь вловити кожен зовнішній звук, що лунає навколо вас. Дальність звуку, походження, силу звуку... Дайте на це собі 1–2 хвилини.

Після чого зосередьте свою увагу на внутрішніх звуках і намагайтесь їх вловити. Це може бути серцебиття, дихання, бурчання у животі... Дайте на це собі 1–2 хвилини.

Після чого спробуйте поєднати і вловити зовнішні і внутрішні звуки. Дайте на це собі 1–2 хвилини.

Відкрийте очі і спробуйте відчути, чи щось змінилось?

Метою *вправи «Відчуття ваги»* є зняття напруженості. Коли людина довгий час утримує напругу в м'язах, вона перестає відчувати силу тяжіння. Ця вправа спрямована на те, щоб відпустити вагу. Це важливо для здоров'я. У цьому є глибоке значення: людина може відчути власний вплив і вагу в навколишньому оточенні.

*Інструкція:* Пом'якшіть ваш зв'язок із землею і дозвольте голові впасти вперед. Пом'якшіть щелепу, язик, ваші очі і уявіть собі, що хребет – це довга нитка перлів або коралів. І нехай одна перлина за іншою падатимуть вперед. У цей час ваші руки просто звисають, нехай вони будуть важкі. Рухайтесь повільно, час від часу робіть глибокий вдих і відчувайте, як на видиху ви відпускаєте якусь частину ваги.

Коли опуститесь до найнижчого положення, яке для вас можливе, вдихніть глибоко і видихніть, залишайтеся декілька хвилин просто звисати у такому положенні.

Потім поступово почніть розкручуватись вверх. Не поспішайте: дайте собі час помічати відчуття кожного моменту.

І коли ви вже повернетесь до вертикального положення, спробуйте уявити і відчути, як кожна частинка тіла осипається вниз до землі, ніби пісок сиплеться у пісочному годиннику.

Тоді зробіть ще один глибокий вдих, а видих використайте для того, щоб ще раз відпустити вагу.

Встаньте так, як ви звичайно стоїте. Спробуйте відчувати контакт своїх стоп з підлогою і помічайте, як саме ви стоїте. Спробуйте відчути, на якій нозі ви стоїте, так би мовити, більше. Спробуйте м'яко та повільно перевести свою вагу з однієї ноги на іншу. Відчуйте, чи є якась різниця, коли ви стоїте з вагою на одній нозі, і коли на іншій? Зафіксуйте для себе, на яку ногу ви переносили вагу першою? Чи однаково ви відчуваєте вагу як на одній, так і на іншій нозі? Тоді спокійно зупиніться по центру.

Пройдіть увагою до своєї голови. Чи ваш погляд падає перед вами? Чи ви дивитесь вверх чи вниз? Можливо ви дивитесь в один бік? Зверніть увагу на рух у своєму торсі,

коли ви вдихаєте та видихаєте. Куди ваша увага звертається найперше? Де ви відчуваєте рух? Усе це просто спостереження, нічого не потрібно корегувати. Все нехай залишиться з вами і у вашому тілі.

Що ви відчуваєте зараз? Чи змінилися ваші відчуття?

**Вправа «Діафрагмальне дихання»** застосовується для розслаблення м'язів, заспокоєння.

*Інструкція:* Знайдіть пальцями ваші ключиці, легенько запусить пальці в них і зверху над ними. Наші легені у тілі розташовані приблизно до цієї висоти. Легені парні, а кількість їх долей нерівна. На вдиху легеневі долі розширюються, чим здійснюють масаж серця, що перебуває між двома легенями. Головний дихальний м'яз – це діафрагма, що приєднується до найнижчих ребер, а також до попереку і поперекових м'язів.

Під час дихання наші легені, розширюючись у всі сторони, масажують органи травлення, шлунок та кишківник, що перебувають внизу під легенями. Також дихання через активізацію діафрагми стимулює м'язи попереку – це місце, де можливе напруження та біль. Тому, на додаток до заспокоєння, дія дихання – це масаж та стимуляція внутрішніх органів.

Наступну **вправу «Зосередження на навколишньому середовищі»**, спрямовану на те, щоб усвідомити ті правила, які несе в собі простір, можна почати, сидячи на стільці або ходити по наявному простору.

*Інструкція:* Зробіть глибокий вдих і почніть звертати увагу на те, що є навколо вас.

Що привертає увагу найбільше? Які аспекти простору ваше тіло помічає найбільше: температуру, текстуру, кольори, звуки, освітлення... Зверніть увагу на те, що цей простір очікує від вас? Наприклад, які очікувані шляхи якими ви переміщаєтеся по простору? Як ви поведетесь у цьому просторі? Хто належить до цього простору? Хто не належить? Чому?

Які думки ви помічаєте у собі, коли думаєте про цей простір? Зверніть увагу на те, де саме вам хочеться бути? Вам хочеться сидіти чи лежати?

Йдіть туди, де вам хочеться бути.

Чи є ділянки простору, яких ваше тіло прагне уникати? Вам комфортніше йти по середині чи по краю простору? Якщо для вас це безпечно, спробуйте пройтися і тим, і іншим способом, помічайте свої відчуття.

Чи є щось таке, що вашому тілу хочеться зробити? Спробуйте зробити це.

Якщо це є безпечно, спробуйте зробити такі рухи, що не характерні для пересування по цьому простору. Це може бути рух вперед з обличчям повернутим назад, пересування за допомогою рук...чи будь-що інше. Чи є те, що вас дивує у цьому просторі?

Чи можете ви знайти «шрам» у вашому просторі і пригадати його історію. Що ви знаєте про історію цього простору загалом? Чи є якесь запитання, що ви хотіли б поставити цьому простору?

Давайте завершимо тим, що підемо у будь-яке місце цього простору і визнаємо вплив історії і життя цього простору.

Відчуйте себе партнером у створенні цього місця.

Коли будете готові, повертайтеся.

**Вправа «Розслаблююче дихання»** використовується для рятування від неспокійних нав'язливих думок.

*Інструкція:* великим пальцем правої руки пригорніть праву ніздрю, так щоб через неї не надходило повітря. Робіть повільний вдих і видих через ліву ніздрю. Потім відкрийте праву ніздрю, а ліву закрийте вказівним пальцем. І зробіть вдих-видих.

Так, міняючи ніздрю для дихання, зробіть 15–20 дихальних циклів.

**Вправа «Вогненне дихання»** спрямована на звільнення від гніву, агресії, емоцій, що вирують, тривоги.

*Інструкція:* уявіть себе величезним вогнедишним драконом. Уявіть, як вас переповнює енергія, жар і вогонь. Видихайте повільно цей жар, роздмухуючи ніздрі, поступово збільшуючи темп.

Дихати потрібно тільки носом, всю увагу зосередьте на видиху.

**Вправа «Дихання поштовхами»** використовується при нервовому перезбудженні з метою відновити внутрішню гармонію. Вона корисна тим, хто переживає тривалий стрес.

*Інструкція:* різко наберіть повітря через ніс. На видиху широко відкрийте рот, висунувши язик, і видихніть повітря в три прийоми. При цьому щораз, видаючи горловий звук: «Ххааах!». Уявляйте, як разом із цим «Ххааах!» з вас виштовхуються образи, гнів, подразнення, страх.

**Вправа «Глибоке дихання»** спрямована на регуляцію емоційного стану. В ній використовуються глибокі вдихи та видихи.

*Інструкція:* сядьте рівно. Дорахуйте до чотирьох, зробіть глибокий вдих через ніс. Так само зробіть видих через рот на чотири рахунки.

Потім на вдиху піднімайте ліву ногу, на видиху її опускайте. Те саме повторіть з правою ногою.

Зробіть чотири підходи для лівої та чотири – для правої ноги.

Метою **вправи «М'язова розрядка»** є зменшення психічної напруги. Її можна використовувати, наприклад, у ті моменти, коли відчуваєте наростання агресії.

*Інструкція:* стисніть кулаки з усієї сили і тримайте їх у такому положенні, доки не відчуєте, що більше сил немає. Пальці почнуть розслаблятися самі. Цю вправу можна використовувати будь-де, сховавши кулаки.

**Вправа «Дерево»** спрямована на зняття м'язової напруги. Вона, за можливості, виконується босоніж; можна заплющити очі.

*Інструкція:* уявіть дерево і спробуйте зобразити його, прийнявши відповідне положення тіла – станьте прямо, ноги разом, тіло розслаблене. Зверніть увагу на ноги – уявіть собі, що це стовбур дерева, з якого проростає міцне коріння; відчуйте підошвами ніг, як вони контактують із землею, уявіть, що ви пов'язані з землею міцним корінням, по якому рухаються живильні сили. Тепер перемістіть увагу на тіло – уявіть, що це продовження стовбуру, по якому далі рухається живильна сила землі. Підніміть руки до гори – уявіть, що

це гілки дерева, які також наповнюються живильною силою. Вітер хитає віття, і воно погойдується зліва – направо, вперед – назад. Виконайте ці рухи декілька разів. Сонце зігріває листочки і вони легенько тріпочуть – виконайте легкі коливання долонями. Опустіть руки, відкрийте очі, зробіть глибокий вдих та видих.

**Вправа «М'язова гімнастика»** спрямована на роботу з м'язовими блоками. При виконанні цієї вправи важливо дихати черевом, повільно та глибоко. Необхідно слідкувати за тим, щоб напружувалися тільки ті м'язи, які необхідні для виконання кожного руху. Інші м'язи повинні бути вільні та розслаблені. М'язи треба напружувати якомога сильніше й утримувати у цьому стані до повної знемоги. Після цього слід максимально розслабити їх. При виконанні кожного руху необхідно зосередити увагу на відчуттях у напружених і розслаблених м'язах.

*Інструкція:*

**Обличчя:** підніміть брови якомога вище та тримайте їх у цьому стані до повної знемоги м'язів, які беруть участь у цьому русі. Розслабтеся. Тепер сильно заплющте очі, потім розслабте їх.

**Рот:** посмішка до вух; губи витягнуті в трубочку – «поцілунок»; розкрийте рот якомога ширше – нижня щелепа максимально відведена донизу. У кожному русі чергуються напруга й розслаблення.

**Плечі:** дотягніться плечем до мочки вуха, не нахиляючи голову. Розслабтеся. Те ж саме – з іншим плечем. Відчуйте, як плечі стають важчими.

Руки: обидві кисті міцно стисніть у кулаки. Затримайтеся у такому положенні. Розслабтеся. Повинні з'явитися тепло та поколювання у пальцях.

Стегна та живіт: сидячи на стільці, підніміть ноги перед собою. Тримайте ноги у цьому положенні до знемоги в стегнах. Розслабтеся. Напружте протилежну групу м'язів – спробуйте закопати стопи в землю. Заривайте твердіше! Розслабтеся та зосередьтеся на розслабленні, яке відчувається у верхній частині ніг.

Стопи: сидячи на стільці, підніміть п'яти високо вгору. Тільки п'яти! Повинна з'явитися напруга в литках та стопах. Розслабтеся. Підніміть носки. Відчуйте напругу в стопах та передній частині ніг. Розслабтеся. Прислухайтеся до відчуття у м'язах нижньої частини ніг.

Наступний етап: лежачи, не здійснюючи рухів, напружуйте окремі групи м'язів, користуючись пам'яттю відчуттів.

Дихання черевне.

**Вправа «Діалог з напруженою частиною тіла»** має на меті переживання тілесного благополуччя.

*Інструкція:* закрийте очі. Думкою пройдіть по всьому вашому тілу, відчуйте напружені і розслаблені ділянки. Зосередьте увагу на найбільш напруженій частині тіла. Може бути, цей зажим ви відчуваєте завжди; може бути – у важких ситуаціях; може бути, ви усвідомили його, роблячи одну з попередніх вправ. Відчуйте цю частину вашого тіла, будьте уважні до будь-яких відчуттів. Нічого не придумуйте, віддайтеся вільній течії образів (зорових, слухових, кінестетичних). Що за образи виникають, коли ви зосереджуєтеся на своєму зажимі? Якщо це зоровий образ, розгляньте

його уважніше. Що це (або хто це)? Якого кольору? Це щось тепле або холодне? Наблизьтеся до нього. Запитайте, чого воно від вас хоче. Зверніться до своєї пам'яті, спробуйте згадати моменти свого життя, коли ви відчували себе абсолютно щасливим. Що відбувається з образом?

Пропустіть через все ваше тіло відчуття абсолютного благополуччя, направляючи його особливо на ті ділянки тіла, з якими у вас бувають проблеми. Що відбувається? Уявіть і відчуйте, як усі хвороби та нездужання зникають під впливом сил, що йдуть від переживання повного тілесного благополуччя.

***Вправа «Зупиніться та замисліться»*** використовується для того, щоб перешкодити собі увійти до реактивного стану.

*Інструкція:* уявіть собі обличчя знайомої вам дитини або мордочку кошеня / цуценя. Уявіть, що вся енергія, що стоїть за вашими негативними емоціями, спрямована на цю істоту. Невже ви дійсно хочете послати їй заряд енергії, що отруює?

Тепер зробіть глибокий вдих і подумайте, хто отримує вашу отруйну енергію насправді.

Наприклад, дзвінок від когось відірвав вас від обіду. Можливо, у вас був важкий день, та ще й ваш колега накричав на вас, бо в нього теж був поганий день. У такій ситуації ви несвідомо виливаєте свою агресію на того, хто зателефонував. Невже він справді заслуговує на покарання? Думка про те, на кого саме обрушується ваша агресивність, може зупинити мимовільний викид руйнівної енергії.

При цьому, працюючи над зміною своїх звичних реакцій, важливо не відчувати почуття провини. Енергія, що

стоїть за почуттям провини, не є здоровою. Ви знаєте, що неприпустимо карати оточуючих, зганяючи на них свій поганий настрій. Але, дозволивши собі розчинитися в енергії провини, ви караєте себе. Важливо вміти ставитися до себе так само обережно, як і до інших людей, оскільки ви теж є дорогоцінною особистістю.

**Вправа «Якоріння»** спрямована на управління емоціями. Вона має силу впливу як на оточення, так і на самого себе.

Сенс цієї техніки полягає в тому, що у процесі простих, але регулярно виконуваних дій, людина викликає певний емоційний стан і закріплює (виробляє якоріння) його у вигляді ритуальної дії. Створюється умовний рефлекс, що дозволяє через виконання певної дії входити у потрібний стан. За допомогою якоріння можна викликати будь-які емоції.

Спочатку необхідно створити підкріплення, тобто викликати потрібний емоційний стан, згадуючи якийсь відповідний йому минулий досвід із життя. Потім, у момент найвищої інтенсивності цього стану, потрібно виконати певну дію. Це може бути схрещування пальців, прикушування губи, щипання шкіри тощо. Важливо, щоб про це знали тільки ви. Виконавши таку процедуру декілька разів, ви створюєте якор, що надалі одразу викликатиме потрібну емоцію. Процес цей простий, але потребує регулярного та систематичного закріплення.

*Інструкція:* викличте бажаний стан, звернувшись до пам'яті. Уявляйте його у всіх деталях, візуалізуйте, відчуйте його, віддайтесь цим відчуттям повністю, намагаючись досягти пікової точки.

У момент досягнення пікової точки зробіть заздалегідь продуману дію. Намагайтеся придумати таке, що ні з чим ніколи не сплутаєте. Повторіть цю послідовність кілька разів, роблячи між кожним «підходом» невеликі паузи, доки перебуваєте «на піку».

Після цього відверніться, щоб увійти до звичайного емоційного стану. Зробіть паузу на якийсь час (півгодини / годину) і дайте стану вщухнути. Потім повторіть зроблені кроки і знову відверніться.

Повторюйте процедуру регулярно, щоб якір закріпився. Підсумком стане можливість викликати будь-яку необхідну вам емоцію певною дією.

***Вправа «Протилежна дія»*** застосовується для керування емоціями високої інтенсивності. Вона заснована на заміні емоцій, що переживаються, протилежними їм за значенням діями. Дія, що виконується, не має пригнічувати або гальмувати стан, що переживається; вона повинна виражати щось інше.

Як приклад можна використовувати стан підвищеного емоційного збудження, коли людина відчуває емоційний сплеск, що виражається у надмірній емоційній активності. У цьому випадку потрібно зручніше розташуватися на кріслі або дивані, розслабитися, уповільнити подих, подумати про щось спокійне і приємне. Через деякий час ви помітите, що ваш стан змінився з емоційної збудженості на спокій і умиротворення.

Для того, щоб знизити напругу, впоратись із негативними емоціями, агресією, використовують ***вправу «Дзеркало»***.

*Інструкція:* коли ви випробовуєте негативну емоцію (агресію, гнів), підійдіть до дзеркала і подивіться собі в очі. Напевно, «вигляд» вам не сподобається.

Існують два варіанти розгортання подій. Перший варіант: вам може стати моторошно від самого себе у гніві і люті, і ви одразу припините відчувати ці почуття. Така реакція, зазвичай, властива інтровертованим, замкнутим людям. Другий варіант: вам стане смішно від свого вигляду, і негативні почуття поступово відступлять. Ви нечасто бачите себе з боку, коли висловлюєте агресію. І образ, що ви малюєте у своїй голові, може не збігатись з побаченим у дзеркалі.

Результатом може бути таке усвідомлення: «Я виглядаю смішно! Яка дурість, краще не буду злитися».

Якщо це можливо, спробуйте посміхнутись своєму відображенню. Можливо, вам буде складно, але якщо ви зробите це, то впоратися з негативними емоціями вам буде легше.

***Вправа «Базовий досвід заземлення»*** спрямована на відновлення контакту зі своїм тілом, формування довіри сигналам, що воно посилає.

*Інструкція:* встаньте прямо, стопи поставте паралельно на відстані близько 50 см. Нахиліться вперед та дістаньте кінчиками пальців обох рук до підлоги, згинаючи коліна настільки, наскільки це необхідно. Основна вага тіла має припадати на подушечки стоп, а не на долоні або п'яти. Торкаючись до підлоги пальцями рук, поступово випряміть коліна, але не блокуйте їх; залиштеся в цій позиції протягом 20–30 дихальних циклів. Якщо не вдається повністю випря-

мити коліна, не намагайтеся досягти цього відразу ж. Намагайтеся дихати глибоко та вільно.

Можливо, в якийсь момент ви відчуєте, що ваші ноги починають тремтіти. Це означає, що через них починають проходити хвилі збудження. Якщо тремтіння не виникає, отже, ноги надто напружені. У цьому випадку можна спробувати спровокувати тремтіння, поступово згинаючи та випрямляючи ноги. Ці рухи повинні бути мінімальними, їх мета – розслаблення колінних суглобів.

Вправа має виконуватися не менше 25 дихальних циклів або поки не виникне тремтіння в ногах.

Повернувшись у позицію стоячи, збережіть коліна трохи зігнутими, стопи паралельними, а центр ваги зміщеним вперед. Ваші ноги можуть все ще тремтіти, що буде свідченням їх життєвості. Якщо в цій позиції ноги не вібрують, можна продовжити вправу до 60 дихальних циклів.

***Вправа «Звільнення м'язів підборіддя»*** дозволяє, розслабивши м'язи, зняти негативні емоції та дає можливість керувати власними почуттями.

*Інструкція:* поставте стопи паралельно на відстані близько 20 см одна від одної. Злегка зігніть коліна. Нахиліться вперед, переносячи вагу тіла на подушечки стоп. Висуньте підборіддя вперед та утримуйте його у цьому положенні 30 секунд. Дихання рівномірне. Порухайте напруженою щелепою праворуч-ліворуч, утримуючи її висунутою вперед. Це може викликати біль у потилиці. Відкрийте рот якомога ширше та перевірте, чи зможете ви покласти між зубами три середніх пальця долоні.

Дозвольте підборіддю розслабитися. Знову висуньте його вперед, стисніть кулаки та скажіть кілька разів «Ні!» чи «Не буду!» відповідним тоном.

Чи звучить ваш голос переконливо? Вимовляти «Не буду!» та «Ні!» потрібно якомога голосніше для утвердження своєї волі.

**Вправа «Метелик»** повертає почуття контролю, відчуття управління власними фізичними реакціями.

*Інструкція:* сядьте зручно. Закрийте очі. Покладіть ліву руку на праве плече, а праву руку – на ліве. Почніть ритмічні почергові поплескування по плечах. Під час вправи можна включити спокійну музику.

Час на вправу – максимум 2 хвилини.

**Вправа «25 питань для налагодження відносин із тілом»** (О. Гаркавець) спрямована на усвідомлення фізичного стану, власних тілесних відчуттів.

*Інструкція:* дійте відповіді на запитання.

- 1) Я люблю своє тіло?
- 2) Чи приймаю я своє тіло?
- 3) Чи я в контактi зі своїм тілом?
- 4) Що для мене є контакт із власним тілом?
- 5) Коли я відчуваю контакт із тілом максимально гостро?
- 6) Коли я починаю розуміти, що контакт втрачено?
- 7) Як я можу контакт зі своїм тілом зробити ясним вже сьогодні? (Наприклад, «Сьогодні я поговорю зі своїм тілом, як гармонійно з ним взаємодіяти», «Під час спілкування з людьми, я відзначатиму, що відчуває моє тіло, і буду реагувати на це»).

- 8) Як би я назвав (-ла) свої відносини з тілом?
- 9) Що потрібно моєму тілу прямо зараз?
- 10) Що любить моє тіло? Напишіть список того, що любить саме ваше тіло, а не розум. (Наприклад, «Моє тіло любить, коли я солодко його розтягую вранці у ліжку», «Моє тіло любить відчувати приємні тканини на собі». Важливо, щоб цей список народжувався не з голови, а з тіла).
- 11) Тіло, що ти любиш? – і послухайте відповіді, що прийдуть.
- 12) Що моє тіло просить забрати з мого життя?
- 13) Що заважає моєму тілу бути сильним і живим? (Можливо, напруга, стислість, сутулість, втома...).
- 14) Як моє тіло дає мені знати, що воно відчуває навантаження?
- 15) Як я можу подбати про своє тіло зараз?
- 16) Що моє тіло просить додати у моє життя, щоб бути більш гармонійним та сильним? Може моє тіло просить додати розслаблення або глибшого та спокійного дихання?
- 17) Як ще я можу висловити тілу своє кохання і підтримку?
- 18) Яка зона мого тіла вимагає зараз особливої уваги?
- 19) За що тіло вдячне мені?
- 20) Що важливого мені повідомляє тілесний біль?
- 21) Як би моє життя змінилося, якщо я був (-ла) наповнений (-на) енергією й силою?
- 22) Який ритм життя є ідеальним для мене? А для мого тіла?
- 23) Де закінчується рівновага у моїх стосунках з тілом?
- 24) Коли моє тіло відчуває єдність, рівновагу, гармонію зі світом?

25) За що я можу подякувати своєму тілу?

Іноді важливо сповільнитися і зверитися зі станом свого тіла.

**Вправа «Власні ресурси»** допомагає усвідомити ресурси особистості для подолання складних життєвих ситуацій.

*Інструкція:* займіть зручну позу. Закрийте очі. Зробіть вдих і глибокий видих.

Уявіть собі двері. Це ваші власні двері. Уявіть собі їх розміри, колір, фактуру і т.д. Усе це якості ваших, тільки ваших дверей. За ними багато цікавих, захоплюючих речей, про існування яких ви не підозрюєте. Одна з них – це сила, якою ви ще не користувались. Тут ви знайшли і нові вміння, про існування яких у собі і не здогадувалися.

Не поспішаючи, відчиняйте ці двері. І в якій би формі ці вміння не були, дозвольте їм сформуватись, хай вони прийдуть до вас. Ці вміння можуть здатись вам дивними, незвичайними. Уявіть собі, що вони у вас є. Вам треба домогтись, щоб ця сила і вміння прийшли до вас.

Спробуйте усвідомити, що це ваша невід’ємна частина. Нехай ця сила, навички збільшуються, сповнюють ваше тіло доти, доки не залишиться місця. Зверніть увагу, як ви себе відчуваєте із цією силою і вміннями. Ви можете користуватися ними при необхідності. А зараз нехай вони ідуть. Закрийте двері. І тепер ви добре себе відчуваєте, зберігши в собі почуття вміння і цієї сили.

**Методика ПАВА** спрямована на сприяння розвитку здатності до внутрішнього діалогу з тілесним Я. Використання методики сприяє усвідомленню символіки тілесних сигналів як джерела інформації про суть внутрішніх конфліктів особистості.

ПАВА є абрєвіатурую таких понять, як персонїфікація, асоціації, візуалізація, аналогізація, що є назвами етапів методики.

На першому етапі методики ПАВА, на етапі «Персонїфікація» здійснюється дві трансформації – інтеріоризація та інтерналізація.

1. Інтеріоризація діалогу з тілесним Я здійснюється у такій послідовності:

I рівень внутрішнього діалогу з тілесним Я, як діалог «Я – Інший», де другий суб'єкт діалогу представлений персонїфікованою проблемною частиною тіла. Це реалізується у завданнях типу:

– уявіть проблемний орган як живу істоту, спитайте, що вона відчуває, хоче, переживає; що притаманно вам?

– уявіть, наприклад, «людину серця» (якщо проблемний орган серце); дайте відповідь на ті ж запитання, що у попередньому завданні.

– подумайте, можливо те, що притаманне вам, складає причину тілесної проблеми.

II рівень внутрішнього діалогу з тілесним Я, як діалог «Я – частина Я», де другий суб'єкт діалогу представлений проблемною частиною тіла, з якою ідентифікувалася людина. Це реалізується в завданнях типу:

– ідентифікуйтеся з проблемним органом, спитайте себе, які почуття, думки приходять вам у голову в момент ідентифікації, в чому різниця стану до і під час ідентифікації, подумайте, можливо ця різниця і складає причину вашої тілесної проблеми.

Такі завдання у психокорекційних цілях роботи із симптомом виконуються з проблемним органом. У розвива-

льних цілях завдання виконуються з різними органами і частинами тіла.

2. Інтерналізація локусу контролю за тілом реалізується у завданнях типу:

– зміни фразу, у якій відображено діагноз, наприклад, «у мене гіпертонія» на «я гіпертоную»; порівняй різницю у власних почуттях і думках;

– намалюй себе хворим, намалюй себе малюючим себе хворим; порівняй різницю у власних почуттях і думках.

У результаті формується переконання про особисту відповідальність за те, що діється з тілом і підконтрольністю цього.

Поряд з інтеріоризацією внутрішнього діалогу з тілесним Я та інтерналізацією локусу контролю за тілом активізується уважність до власного тіла, його проблем, актуалізується увага до інтрацептивних сигналів, їх диференційоване сприйняття і здатність до їх вербалізації; вдосконалюється образ тіла.

На другому етапі реалізації методики ПАВА, на етапі «Асоціації» здійснюється діалог із самим собою про тіло, у результаті чого людина отримує зворотній зв'язок на користь переваг інтернального локусу контролю відносно тілесних подій. У процесі такого діалогу активізується асоціативне мислення, що дає основу для визначення символіки тілесних симптомів чи сигналів. Асоціації виникають при відповідях на питання:

– Які події, вчинки, думки, переживання співпадають у часі з появою симптому? У випадку повторюваності симптому, які події, вчинки, думки, переживання з ним співпадають? Подумайте про можливі причини такого співпадіння?

– У якому віці з’явився симптом? В якому віці припинився симптом, чи змінилася його динаміка? Як змінився симптом у результаті тривалості його прояву? Як ця інформація може допомогти в розумінні психологічного сенсу симптому, регуляції його динаміки і сили прояву.

– За яких характеристик простору був зафіксований симптом? Чи змогли б вони зумовити виникнення симптому? Подумайте чому.

– Чи зумовив симптом зміну простору? Що ви в цих умовах зможете зробити нового? Як до цього можна дійти без допомоги симптому?

– Уявіть себе, що ви одужали. Як змінився б ваш простір? Щоб ви зробили, щоб цього досягти?

– Чому це діється саме з вами? Який шанс дає вам хвороба?

– Що змінилося в діях, думках, переживаннях у результаті появи симптому? Чим вам це корисно? Як інакше, не через симптом, ви цього можете досягти?

Виявлення асоціації між появою симптому і його просторово-часовими характеристиками, між симптомом, тим що йому передувало і тим, що слідувало (причина – наслідок) за ним дає можливість співвіднести події життя, думки, вчинки, суб’єктивні переживання і симптом. У результаті цього виявляються основи для визначення психологічного сенсу тілесних сигналів, які проявляються у вигляді симптомів чи інших тілесних знаків.

На третьому етапі реалізації методики ПАВА, на етапі «Візуалізація» здійснюється оволодіння прийомами регуляції I рівня – регуляції наслідку. Така регуляція передбачає використання прийомів візуального мислення і активацію здатності маніпулювати образом тіла у власній уяві.

У формі маніпуляції з образом тіла його органами чи підсистемами здійснюється саморегуляція симптому і психокорекція тілесної проблеми. Як зворотній зв'язок про позитивний результат образної маніпуляції можна вважати позитивну динаміку в переживаннях і відчуттях. А саме – людина не фіксує негативні відчуття, пов'язані з симптомом.

На другому і третьому етапах методики ПАВА здійснюється активізація асоціативного та візуального мислення для переходу на III рівень внутрішнього діалогу з тілесним Я – символічного діалогу. На I, II рівнях внутрішнього діалогу зворотній зв'язок вербальний чи сенсорний (див. етапи «персоніфікація», «асоціації», «візуалізація»). На III рівні діалогу зворотній зв'язок символічний, тобто у формі символів (див. етап «аналогізація»).

На четвертому етапі реалізації методики ПАВА, на етапі «Аналогізація» здійснюється використання аналогії для сприйняття симптому (тілесного сигналу) як символічного послання безсвідомого через тіло. На цьому рівні переважає регуляція II рівня – регуляція внутрішньої причини (а не наслідку) та зворотній зв'язок, опосередкований символами (а не вербально чи сенсорно).

Оскільки внутрішньою причиною тілесного симптому є психологічна проблема, яка може бути подана у вигляді метафори, то зворотній зв'язок про її корекцію, як і інформація про її наявність символічно опосередкована.

В основі тілесної метафори лежить, з одного боку, осмислення явищ душевного життя через явища тілесного життя, а з іншого, – проведення паралелей між тілесним функціонуванням і подіями душевного життя. Образні асоціації є базою для виявлення спільного між тим, що діється

у хворому органі і проявляється в органічних і функціональних його проявах і тим, що здійснюється в психічних процесах. Результатом такого співвідношення можуть бути умовиводи щодо сенсу і символіки психологічного послання, що міститься у проявах тілесного захворювання чи інших тілесних сигналах, не пов'язаних із діагнозом. В основі розуміння такого послання лежить аналогія (припущення про існування у явища деяких ознак, притаманних іншому явищу, на основі виявлених спільних рис) і метафора (перенесення якостей одного предмета на інший на основі їх схожості в якому-небудь відношенні).

Аналогізація здійснюється у процесі виконання таких завдань.

1. А. Відмітьте особливості функцій в органі чи системі організму, які аналізуються (функція понижена, підвищена, нестійка).

Б. Визначте. Які серед функцій органу порушені (функція віддачі, розщеплення, об'єднання, руху, пропуску, функція вимагає гнучкості чи ні тощо). Подумайте, які з психічних функцій, поведінкових проявів мають аналогічну динаміку? Може це схоже на те, що притаманно вам?

2. А. Назвіть протилежності до метафор хвороби. Наприклад: сердечний – безсердечний, дихати повними грудьми – затамувати подих. Проаналізуйте відмінності, які з виділених відмінностей для вас конструктивні чи деструктивні.

Б. Спробуйте візуалізувати метафору, яка відповідає аналізованому захворюванню. Опишіть поведінку людини, якій підходить ця метафора. Наприклад, метафора до гіпертонії – «підстрибнути до стелі». Спробуйте уявити образ в динаміці, ситуацію в розвитку.

3. А. Співвіднесіть, що діється з вами у зовнішньому і внутрішньому світі з одного боку, і те, що діється з органом чи підсистемою організму з іншого. Наприклад: робота не за схильностями та інтересами – функціонування не за призначенням; саморозчинення, самопоїдання – деструктивний вплив органу на власні тканини за рахунок гіперфункції. Подумайте, як результати співвіднесення можна використати для позитивної корекції вашого здоров'я і вашої життєвої ситуації.

Б. – Спробуйте знайти подібність вашого хворого органу чи підсистеми організму з об'єктами чи явищами дійсності за особливостями їх функцій чи форми. Наприклад, клапан серця, який западає, і двері, які погано закриваються. – Знайдіть аналогію у внутрішньому світі людини. У нашому прикладі – це психічні процеси, які забезпечують розділ світу на Я і не-Я, на внутрішній і зовнішній простір. – Застосуйте віднайдену аналогію як мішень психокорекції.

4. А. Використайте метаорган–конструкції, наприклад (якщо проблемний орган серце): уявіть «шлунок вашого серця», які думки приходять вам у голову (наприклад, ми є те, що ми їмо). Переведіть першу думку в контекст сфери поведінки (Ми те, з ким ми спілкуємося). Далі переведіть думку в контекст сфери пізнання (Ми те, про що думаємо).

Б. Спробуйте застосувати інші метаорган–конструкції поєднуючи у фразі різні органи і частини тіла з власним проблемним органом. Подумайте, як віднайдені аналогії можуть допомогти зрозуміти символіку тілесного послання.

Для контролю позитивної динаміки, після застосування методики ПАВА, використовують проєктивну методику «Вербалізація Я тілесного».

### 4.3. Діагностичні методики самооцінки резервів стресостійкості

#### 4.3.1. Тест на визнання власних пріоритетів

##### Інструкція до тесту

Вам надається 4 запитання (див. Бланк до методики) та чотири варіанти відповіді на кожне. Прочитайте уважно та «оцініть» кожне, присвоївши відповідям на питання бали від 1 до 4. При цьому, той варіант відповіді, який відповідає Вам (Вас характеризує) більше за інші – отримує 4 бали, менше підходить – 3 бали, ще менше – 2 бали, а варіант, який зовсім Вам не підходить оцініть в 1 бал. **Увага!** Важливо, щоб кількість балів у стовпчику з відповідями на певне запитання не повторювались!

Іноді здається, що кожна відповідь Вам підходить, або навпаки – жодна не підходить. Це може бути зумовлено неточністю перекладу. Будь ласка, визначтесь хоча б приблизно.

##### Бланк до методики

	Запитання 1 Що ви думаєте про оточуючих?		Запитання 2 Як реагують оточуючі на вашу поведінку?	
	Варіанти відповіді:	бал	Варіанти відповіді:	бал
А	Часто мені здається, що люди перевіряють мене		Оточуючі часто відчують свою неповноцінність	
Б	Найчастіше на людей не можна поклатися, треба робити все самому		Люди часто відчують мій опір, коли висловлюють свою думку	

В	Оточуючі занадто багато від мене вимагають		Люди часто дратуються, тому що я не роблю того, що повинен	
Г	Оточуючі мене люди часто володіють ситуацією		Оточуючі задоволені, часто не помічають, що мені погано.	
	<b>Запитання 3</b> <b>Чого ви намагаєтесь уникнути?</b>		<b>Запитання 4</b> <b>Чим ви незадоволені в житті?</b>	
	<i>Варіанти відповіді:</i>	<i>Бал</i>	<i>Варіанти відповіді:</i>	<i>Бал</i>
А	Я уникаю почуття непотрібності, безглуздості.		Я часто перенавантажений	
Б	Я повинен уникати раптового приниження, залежності від оточуючих		Якщо я буду дуже залежний від оточуючих, то не зможу робити те, що хочу.	
В	Потрібно в першу чергу уникати стресу		Мені важко почати і закінчити якусь справу.	
Г	Уникаю ситуацій відмови і критики		Мені дуже рідко вдається побачити власні досягнення й оцінити власні результати.	

Підрахуйте суму балів у кожному рядку Таблиці в «Бланку відповідей». Наприклад, це може виглядати так:

Рядок А: 4 + ... + ... + ... = .....10 балів

Рядок Б: 2 + ... + ... + ... = ...14... балів

Рядок В: 1 + ... + ... + ... = ...8... балів

Рядок Г: 3 + ... + ... + ... = ...6... балів

Цей тест визначає ваші пріоритетні підсвідомі ставлення до оточуючих. Найбільш властивим для Вас буде пріоритет (або декілька пріоритетів) з максимальною кількістю балів.

Якщо кількість балів приблизно однакова (близько 10 балів), це означає, що Ви маєте достатню гнучкість обирати будь-яку поведінку («службову програму») свідомо, можете вдало використовувати потрібну модель взаємодії адекватно до ситуації.

Щоб визначитись із домінуючим життєвим пріоритетом, уважно прочитайте далі їх опис та порівняйте, з яким рядком А, Б, В або Г з «Бланку відповідей» він співпадає.

### **Пріоритет № 1. Бажання бути значущим**

Людина надто прагне бути потрібною і важливою, весь час хоче бути кращою за інших, прагне вразити оточуючих тим, як багато знає і вміє. Часто вживає довгі і розумні слова, показуючи свою компетентність. Якщо відчуває себе непотрібним, компенсує це почуття, принижуючи інших. Часто відчуває напругу і втому, тому що переоцінює свої можливості, бере на себе більше, ніж можна зробити.

Оточуючі відчувають себе неповноцінними, тому що людина намагається їх перевершити.

*Як взаємодіяти з такою людиною?* Дайте зрозуміти, що ви дійсно вважаєте людину цінною, розумною, спитайте поради.

### **Пріоритет № 2. Бажання подобатися**

Людина оцінює себе, виходячи з того, подобається вона оточуючим чи ні. Вміє розуміти бажання інших і прагне завжди виконувати їх. Залежить від похвали. Думас, що з нею не будуть рахуватися, якщо будуть нею незадоволені.

Не вміє відмовляти, часто говорить «так» і від цього страждає. Чуйна, вміє привернути до себе незнайому людину. Про свої бажання не говорить або дуже туманно натякає. Часто має низьку самооцінку. Болісно сприймає критику.

Оточуючі задоволені людиною тому, що вона чуйна і каже те, що їм подобається. Можуть сердитися, тому що людина рідко говорить про свої бажання.

Відмовляється від своїх бажань і ображається на оточуючих, тому що вони не розуміють її так, як вона їх. Образа виявляється у вигляді помилки.

*Як взаємодіяти з такою людиною?* Дати зрозуміти, що для Вас нормально, якщо вона скаже ні, ви не розсердитесь і не розчаруетесь. Якщо людина припустилась помилки, зверніться так: «Мені потрібна твоя допомога, щоб полішити ситуацію», а не «Це ти зробив неправильно».

### **Пріоритет № 3. Прагнення до спокою. Зручність.**

Людина найбільше на світі хоче спокою, тому часто перебільшує вимоги, які пред'являють до неї оточуючі. Довго «розгойдується». Вміє знаходити короткі шляхи для виконання завдання. Асоціює спокій з любов'ю (порушують мій спокій – не люблять). Відчуває себе важливим, коли ніхто її не турбує. Відсутність бажання що-небудь робити, працювати, навчатися.

Оточуючим подобається бути поряд із такою людиною, тому що вона добродушна і безтурботна. Але як підлеглий вона створює проблеми.

*Як взаємодіяти з такою людиною?* Чітко, докладно і повно формулювати своє прохання. Дайте більше часу. Домовтеся про проміжний контроль. Якщо дорікнути, що вона нічого не робить, то людина взагалі не захоче за що-небудь братися.

## Пріоритет № 4. Контроль

Прагне все контролювати, в іншому випадку думає, що втрачає повагу. Відчуває паніку, якщо раптом не володіє ситуацією. З людьми дотримується дистанції, завдяки якій ніхто не зможе дізнатися її слабкі місця, і відповідно, збентежити і чи принизити її. Вважає, що поважають тільки тих, хто командує. Оточуючі не відчують особливого бажання йти на зближення. Наслідки для людини – самотність і відчуженість у суспільстві.

*Як взаємодіяти з такою людиною?* Довірте їй те, що самі почали. Нехай вона подумає, як це зробити, і сама контролює виконання. Не намагайтеся загнати в кут і підловити на чому-небудь. Дозвольте їй бути в курсі подій і все контролювати.

Проаналізувавши опис пріоритетів та відповіді по рядках, визначаємо свій результат:

**Рядок А:** ... балів – Пріоритет 1. «**Бажання значущості**»

**Рядок Б:** .... балів – Пріоритет 4 «**Контроль**»

**Рядок В:** ... балів – Пріоритет 3 «**Прагнення до спокою**»

**Рядок Г:** ... балів – Пріоритет 2 «**Бажання подобатись**»

Чи здивовані Ви результатом? Пам'ятаємо, що результати будь-якого тесту – це не діагноз, а привід для самоаналізу, нагода замислитись, так це насправді чи ні, та поспостерігати за собою.

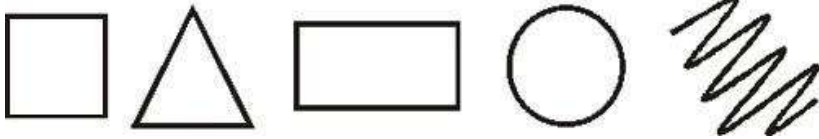
Кожний тест – це можливість заглянути всередину себе, щоб пізнати себе та знайти шляхи самовдосконалення.

### 4.3.2. Психогоеометричний тест С. Деллінгер

(адаптація А.А. Алексєєва, Л.А. Громовій)

Психогоеометричний тест – це проєктивна методика дослідження особистості. Методика була створена в 1978 році в США, її автор – Стюзен Деллінгер, фахівець із соціально-психологічної підготовки управлінських кадрів, яка працювала з відомими компаніями General Telephone and Electronics, Chevrolet Motors, Honeywell та ін. Точність діагностики за допомогою психогоеометричного методу досягає 85%! Пропонований тест дозволяє миттєво визначити форму або тип особистості, дати детальну характеристику особистих якостей і особливостей поведінки будь-якої людини у повсякденному житті, визначити комунікативні особливості, скласти сценарій поведінки для кожної форми особистості в типових ситуаціях.

**Інструкція.** Подивіться на п'ять фігур: квадрат, трикутник, прямокутник, коло, зигзаг. Виберіть з них ту, яка першою привернула Вашу увагу.



Запишіть її назву під № 1.

Тепер проранжируйте чотири фігури, що залишились, у порядку вашого вподобання і запишіть їх назви під відповідними номерами.

Яку б фігуру ви не помістили на перше місце, це Ваша основна фігура або суб'єктивна форма. Вона дає мож-

*лівість визначити Ваші головні, домінуючі риси характеру та особливості поведінки. Решта чотири фігури – це своєрідні модулятори, які можуть забарвлювати провідну мелодію Вашої поведінки. Сила їх впливу зменшується зі збільшенням порядкового номера. Однак може виявитися, що жодна фігура Вам повністю не підходить. Тоді Вас можна описати комбінацією з двох або навіть трьох форм. Важливо також значення останньої фігури – вона вказує на форму людини, взаємодія з якою буде представляти для вас найбільші труднощі.*

### **КВАДРАТ**

Квадрат – невтомний трудівник! Працьовитість, старанність, що дозволяє домагатися завершення роботи, – ось чим, перш за все, знамениті істинні Квадрати. Витривалість, терпіння і методичність зазвичай роблять Квадрата висококласним фахівцем у своїй галузі. Цьому сприяє і постійна потреба в інформації.

Квадрати – колекціонери всіляких даних. Всі відомості систематизовані, розкладені по полицках. Тому Квадрати заслужено славляться ерудитами, принаймні, в своїй області. Розумовий аналіз – сильна сторона Квадрата. Якщо ви твердо вибрали для себе Квадрат – фігуру лінійну, то, найімовірніше, ви ставитеся до «лівопівкульних» мислителів, тобто до тих, хто переробляє дані, кажучи мовою інформатики, в послідовному форматі: а-б-в-г і т.д.

Квадрати швидше «обчислюють» результат, ніж здогадуються про нього. Квадрати надзвичайно уважні до деталей, подробиць. Квадрати люблять раз і назавжди заведений порядок. Ідеал Квадрата – розплановане, передбачене життя, і йому не до душі «сюрпризи» та зміни звичного ходу подій. Він постійно «впорядковує», організовує людей і

речі навколо себе. Всі ці якості сприяють тому, що Квадрати можуть стати (і стають!) класними адміністраторами, виконавцями, але ..., на жаль, рідко бувають хорошими розпорядниками, менеджерами.

Надмірна пристрась до деталей, потреба в додатковій, уточнюючій інформації для прийняття рішення позбавляє Квадрата оперативності. Акуратність, порядок, дотримання правил і пристойності можуть розвинути до крайнощів. І коли приходить час приймати рішення, особливо пов'язане з ризиком, з можливою втратою статус-кво, Квадрати вільно чи мимоволі затягують його прийняття. Крім того, раціональність, емоційна сухість і холодність заважають Квадратам швидко встановлювати контакти з різними особами. Квадрат неефективно діє в аморфній, невизначеній ситуації.

*Життєві цінності квадрата:* традиції, стабільність, безпека, надійність, минуле.

*Ролі:* Консерватор. Надійний і опора. Педант. Хранитель традицій. Виконавець.

*«Сильні» якості:* організованість, дисциплінованість, старанність, пунктуальність, акуратність, охайність, законослухняність, працьовитість, терплячість, завзятість, наполегливість, вірність слову, чесність, обережність, розсудливість, раціональність, ощадливість, практичність.

*«Слабкі» якості:* відсталість, негнучкість, інерційність, педантизм, сухість, однобічність, нерішучість, впертість, консерватизм, опір новому, острах ризику, бідна фантазія, замкнутість, скупість, дріб'язковість, схильність до бюрократизму.

*Відповідні професії:* Бухгалтер, аналітик, заступник директора з загальних або господарських питань, дільнич-

ний інспектор міліції, керівник у бюрократичній організації, «жорсткий» секретар.

**Як спілкуватися з квадратом.** Вислуховувати квадрата до кінця, ні в якому разі не перебивати, якщо ви не його начальник. Бути в очах квадрата більш компетентним, більш статусним, ніж він. Знати все інструкції, закони, прецеденти. Аргументувати свою позицію, найкраще фактами і цифрами; дуже добре використовувати таблиці. Робити компліменти – досить відверті, щоб квадрат їх зрозумів (він трохи тугодум), але акуратні, без панібратства і ризикованих пасажів. Нововведення пропонувати маленькими порціями. Утримуватися від емоційних проявів.

### **ТРИКУТНИК**

Ця форма символізує лідерство, і багато Трикутників відчують у цьому своє призначення. Найбільш характерна особливість істинного Трикутника – здатність концентруватися на головній меті. Трикутники – енергійні, нестримні, сильні особистості, які ставлять ясні цілі і, як правило, досягають їх!

Вони, як і родичі-Квадрати, відносяться до лінійних форм і в тенденції також є «лівопівкульними» мислителями, здатними глибоко і швидко аналізувати ситуацію. Однак на противагу Квадратам, орієнтованим на деталі, Трикутники зосереджуються на головному, на суті проблеми, на стратегії дій. Їх сильна прагматична орієнтація направляє розумовий аналіз і обмежує його пошуком ефективного (і часто ефектного) в цих умовах рішення проблеми.

Трикутник – це дуже впевнена людина, яка хоче бути правим у всьому! Сильна потреба бути правим і управляти положенням справ, вирішувати не тільки за себе, але і, по можливості, за інших робить Трикутника особою, яка пос-

тійно змагається, конкурує з іншими. Домінуюча установка в будь-якій справі – це установка на перемогу, вигреш, успіх. Він часто ризикує, буває нетерплячим і нетерпимим до тих, хто коливається в ухваленні рішень.

Трикутники дуже не люблять залишатися неправими і з великими труднощами визнають свої помилки, можна сказати, що вони бачать те, що хочуть бачити, тому не люблять міняти свої рішення, часто бувають, категоричні, не визнають заперечень і в більшості випадків діятимуть по-своєму. Однак вони досить успішно вчать тому, що відповідає їх прагматичній орієнтації, сприяє досягненню головних цілей, і вбирають, як губка, корисну інформацію.

Трикутники – честолюбні. Якщо справою честі для Квадрата є досягнення вищої якості виконуваної роботи, то Трикутник прагне досягти високого положення, набути високого статусу, інакше кажучи – зробити кар'єру. Перш ніж взятися за справу або прийняти рішення, Трикутник свідомо чи несвідомо ставить перед собою питання: «А що я буду з цього мати?». З Трикутників виходять чудові менеджери на самому «високому» рівні управління. Вони прекрасно вміють презентувати вищому керівництву значимість власної роботи і роботи своїх підлеглих, за версту відчують вигідну справу і в боротьбі за неї можуть «зіштовхнути лобами» своїх супротивників.

Головна негативна якість «трикутної» форми: сильний егоцентризм, спрямованість на себе. Трикутники на шляху до вершин влади не проявляють особливої педантичності відносно моральних норм і можуть йти до своєї мети по головах інших. Це характерно для «брехливих» Трикутників, яких ніхто вчасно не зупинив. Трикутни-

ки змушують все і всіх обертатися навколо себе, без них життя втратило б гостроту.

*Життєві цінності трикутника:* влада, лідерство, кар'єра, статус, перемога, майбутнє.

*Ролі:* Лідер. Пробивний. Воїн. Пророк. Герой.

*«Сильні» якості:* раціональність, ефективність, лідерські якості, енергійність, харизматичність, висока працездатність, ініціативність, сміливість, рішучість, незалежність суджень.

*«Слабкі» якості:* владність, самовпевненість, егоїзм, категоричність, різкість, уїдливість, нетерпимість до інакомислення, безапеляційність ( «або по-моєму, або ніяк»), нелюдськість («пройде по трупах»).

*Відповідні професії.* Керівники в ієрархічних організаціях, зокрема, і вищі, лідери проєктів, лікарі-хірурги, психотерапевти «зоряного» типу, особливо гіпнотизери.

***Як спілкуватися з трикутником.*** Говорити тільки по справі, чітко, впевнено, але без «наїздів». Домовлятися та записувати домовленості, пам'ятати про те, що всі спірні моменти трикутник трактує на свою користь. Мотивувати вигодою. Можна показати свою владу, але при цьому слід бути готовим до «перевірки на міцність». Бути готовим з боку трикутника до шантажу, до обману «заради інтересів справи», до присвоювання загальних результатів.

## **КОЛО**

Це міфологічний символ гармонії. Той, хто впевнено вибирає його, щиро зацікавлений у добрих міжособистісних стосунках. Вища цінність для Коло – люди, їх благополуччя. Коло – найбільш доброзичливий із п'яти форм. Він найчастіше служить тим «клеєм», який скріплює і робочий колектив, і смію, стабілізує групу.

Коло – найкращі комунікатори серед п'яти форм, перш за все тому, що вони кращі слухачі, вони мають високу чутливість, наділені розвиненою емпатією – здатністю співпереживати, співчувати, емоційно відгукуватися на переживання іншої людини. Коло відчуває чужу радість і відчуває чужий біль як свій власний. Кола «вболівають» за свій колектив і дуже популярні серед колег по роботі. Однак вони, як правило, слабкі менеджери і керівники у сфері бізнесу.

По-перше, Кола, в силу їх спрямованості, скоріше на людей, ніж на справу, дуже вже намагаються догодити кожному. Вони намагаються зберегти мир, і заради цього іноді уникають займати «тверду» позицію і приймати непопулярні рішення. Для Кола немає нічого важчого, ніж вступати в міжособистісний конфлікт. Коло щасливий тоді, коли всі ладнають один із одним. Тому, коли у Кола виникає з кимось конфлікт, найбільш імовірно, що Коло поступиться першим.

По-друге, Кола не відрізняються рішучістю, слабкі в «політичних іграх» і часто не можуть подати себе і свою «команду» належним чином. Усе це призводить до того, що над Колами часто беруть верх! Більш сильні особистості, наприклад, Трикутники. Однак в одному Кола проявляють небачену твердість – якщо справа стосується питань моралі або порушення справедливості.

Коло – це нелінійна форма, і ті, хто впевнено ідентифікує себе з Колом, скоріше належать до «правопівкульних» мислителів. Правопівкульне мислення – більш образне, інтуїтивне, швидше інтегрує, синтезує, ніж аналізує. Тому переробка інформації у представників Кола здійснюється

ся не в послідовному форматі, а скоріше мозаїчно, проривами, з пропуском окремих ланок. Це не означає, що Коло не в ладах з логікою, просто формалізм у них не має пріоритету у вирішенні життєвих проблем. Головні риси їх стилю мислення – орієнтація на суб'єктивні чинники проблеми (цінності, оцінки, почуття і т. д.) І прагнення знайти загальне навіть у протилежних точках зору. Можна сказати, що Коло – природжений психолог. Однак, щоб стати на чолі серйозного, великого бізнесу, Колу не вистачає «лівопівкулевих» організаційних навичок своїх «лінійних братів» – Трикутника і Квадрата.

*Життєві цінності:* спілкування, комфорт, загальне благополуччя, допомога людям.

*Ролі:* Миротворець. Душка. Хранитель затишку. Домосід.

*«Сильні» якості:* доброзичливість, м'якість, делікатність, безконфліктність, терпимість, комунікабельність, доброта.

*«Слабкі» якості:* пасивність, конформізм, схильність до впливів, схильність до компромісів, неакуратність, неорганізованість, непунктуальність, нерішучість, залежність від думки оточуючих.

*Відповідні професії.* «М'який» секретар, HR-менеджер, педагог, лікар-терапевт, сімейний психолог, священник.

*Як спілкуватися з Колом.* М'яко, але наполегливо повертати до суті справи, при цьому ні в якому разі не кричати, не лаятися. Бути готовим до того, що коло пообіцяє, але не зробить (йому легше погодитися з вами, а потім «як-небудь все обійдеться»).

## ЗИГЗАГ

Ця фігура символізує креативність, творчість, хоча б тому, що вона найбільш унікальна з п'яти фігур і єдина розімкнена фігура. Якщо Ви твердо вибрали Зигзаг як основну форму, то Ви, швидше за все, справжній «правопівкульний» мислитель, інакомислячий, оскільки лінійні форми перевершують Вас чисельністю.

Отже, як і вашому найближчого родичу-Колу, тільки ще більшою мірою, Вам притаманна освіченість, інтуїтивність, інтегративність, мозаїчність. Сувора послідовна дедукція – це не Ваш стиль. Думка Зигзага робить відчайдушні стрибки: від а ... до ... я! Тому багатьом лінійним «лівопівкульним» важко зрозуміти Зигзагів. «Правопівкульне» мислення не фіксується на деталях, тому воно, спрощуючи в чомусь картину світу, дозволяє будувати цілісні, гармонійні концепції і образи, бачити красу.

Зигзаги зазвичай мають розвинене естетичне почуття. Домінуючим стилем мислення Зигзага найчастіше є синтетичний стиль. Комбінування абсолютно різних, несхожих ідей і створення на цій основі чогось нового, оригінального – ось що подобається Зигзагам. На відміну від Кіл, Зигзаги зовсім не зацікавлені в консенсусі і досягають синтезу не шляхом поступок, а навпаки – загостренням конфлікту ідей і побудови нової концепції, в якій цей конфлікт отримує свій дозвіл, «знімається». Причому, використовуючи свою природну дотепність, вони можуть бути дуже в'їдливими, «відкриваючи очі іншим» на можливість нового рішення.

Зигзаги схильні бачити світ постійно мінливим. З цієї причини немає нічого більш нудного для них, ніж речі, які

ніколи не змінюються, рутина, шаблон, правила та інструкції, статус-кво або люди, які завжди погоджуються або роблять вигляд, що погоджуються. Зигзаги просто не можуть продуктивно працювати в добре структурованих ситуаціях. Їх дратують чіткі вертикальні і горизонтальні зв'язки, чітко фіксовані обов'язки і постійні способи роботи. Їм необхідно мати велику різноманітність і високий рівень стимуляції на робочому місці.

Вони також хочуть бути незалежними від інших у своїй роботі. Тоді Зигзаг оживає і починає виконувати своє основне призначення – генерувати нові ідеї і методи роботи. Зигзаги ніколи не задовольняються способами, за допомогою яких речі робляться в цей момент або робилися в минулому. Зигзаги спрямовані в майбутнє і більше цікавляться можливістю, ніж дійсністю. Світ ідей для них настільки ж реальний, як світ речей для інших.

Чималу частину життя вони проводять у цьому ідеальному світі, звідси і беруть початок такі риси, як непрактичність, нереалістичність та наївність. Зигзаг – найбільш захоплений, найбільш збудливий з усіх п'яти фігур. Коли у нього з'являється нова і цікава думка, він готовий розповісти її всьому світу! Зигзаги – невтомні проповідники своїх ідей і здатні мотивувати всіх навколо себе. Однак їм не вистачає політичності: вони нестримані, дуже експресивні («ріжуть правду в очі»), що, поряд з їх ексцентричністю, часто заважає їм втілювати свої ідеї в життя. До того ж, вони сильні в опрацюванні конкретних деталей (без чого матеріалізація ідей неможлива) і не дуже наполегливі в доведенні справи до кінця (оскільки з втратою новизни втрачається й інтерес до ідеї).

*Життєві цінності:* творчість, новизна, ризик, швидкість, самовираження.

*Ролі:* Любитель епатажу. Артист. Екстремал. Екстреміст. Вітряний тип. Серцеїд.

*«Сильні» якості:* спонтанність, креативність, натиск, дотепність, легкість на підйом.

*«Слабкі» якості:* некерованість, мінливість, непередбачуваність, нестриманість, ексцентричність, збудливість, індивідуалізм, ненадійність, відчайдушність.

*Відповідні професії.* Креативщик, артист, вільний художник, страховий агент або продавець «на відсотку».

*Як спілкуватися з Зигзагом.* Девіз: «Твердість, доброзичливість, безмежне терпіння». Вплинути на зигзага практично неможливо. Іноді спрацьовує прийом «від протилежного» – запропонувати що-небудь зигзагу, щоб він захотів зробити навпаки. Головне в цьому випадку швидко з ним погодитися. Можна залучити зигзага на свою сторону, захоплюючись його ідеями, але це все одно не надовго. Завжди слід бути готовим до різких змін рішень і тем розмови.

## **ПРЯМОКУТНИК**

Символізує стан переходу і зміни. Це тимчасова форма особистості, яку можуть «носити» інші чотири порівняно стійкі фігури в певні періоди життя. Це люди, не задоволені тим способом життя, який вони ведуть зараз, і тому зайняті пошуком кращого положення.

Причини прямокутного стану можуть бути самими різними, але об'єднує їх одне – значущість змін для певної людини. Основним психічним станом Прямокутника є більш-менш усвідомлюваний стан замішання, заплутаності у проблемах і невизначеності щодо себе на певний момент

часу. Найбільш характерні риси Прямокутників – непослідовність і непередбачуваність вчинків протягом перехідного періоду. Прямокутники можуть сильно змінюватися з дня на день і навіть в межах одного дня! Вони мають, як правило, низьку самооцінку, прагнуть стати краще у чомусь, шукають нові методи роботи, стилю життя. Якщо уважно придивитися до поведінки Прямокутника, то можна помітити, що він застосовує протягом всього періоду манери інших форм: «трикутну», «кола» і т. д.

Блискавичні, круті і непередбачувані зміни в поведінці. Прямокутники зазвичай бентежать і насторожують інших людей, які можуть свідомо ухилятися від контактів з «людиною без стрижня». Прямокутникам спілкування з іншими людьми вкрай необхідне, і в цьому полягає ще одна складність перехідного періоду.

Проте, як і у всіх людей, у Прямокутників виявляються позитивні якості, які приваблюють до них оточуючих. Це, перш за все, – допитливість, жвавий інтерес до всього, що відбувається, і ... сміливість! Прямокутники намагаються робити те, що ніколи раніше не робили; ставлять питання, на що раніше у них не вистачало духу. Вони відкриті для нових ідей, цінностей, способів мислення і життя, легко засвоюють все нове. Щоправда, зворотним боком цього є надмірна довірливість, навіюваність, наївність. Тому Прямокутниками легко маніпулювати. «Прямокутність» – всього лише стадія. Вона пройде!

*Життєві цінності:* залежно від зовнішніх обставин.

*Ролі:* Розмазня. Нерішучий. Цап-відбувайло. Невдаха. Тюхтій.



### 4.3.3. Тест Томаса-Кілманна «Типи поведінки в конфлікті»

(адаптований Н.В. Грішиною)

**Інструкція:** *Перед вами ряд тверджень, які допоможуть визначити деякі особливості вашої поведінки. Тут не може бути відповідей «правильних» або «помилкових». Люди різні, і кожен може висловити свою думку.*

*Є два варіанти, А і В, з яких ви повинні обрати один, що більшою мірою відповідає вашим поглядам, вашій думці про себе. У бланку для відповідей поставте виразний хрестик навпроти обраного вами варіанта (А або В). Відповідати треба якомога швидко.*

#### Текст опитувальника

- А.** Деколи я надаю можливість іншим узяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.

**В.** Ніж обговорювати те, в чому ми розходимося, я прагну звернути увагу на те, з чим ми обидва згодні.
- А.** Я прагну знайти компромісне рішення.

**В.** Я намагаюся улагодити справу з урахуванням інтересів іншого і моїх власних.
- А.** Зазвичай я наполегливо прагну добитися свого.

**В.** Я прагну заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші стосунки.
- А.** Я прагну знайти компромісне рішення.

**В.** Деколи я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.
- А.** Улагоджуючи спірну ситуацію, я весь час намагаюся знайти підтримку в іншого.

**В.** Я прагну зробити все, щоб уникнути даремної напруженості.

6. **А.** Я намагаюся уникнути неприємностей для себе.  
**В.** Я прагну добитися свого.
7. **А.** Я прагну відкласти рішення спірного питання, щоб з часом вирішити його остаточно.  
**В.** Я вважаю за можливе в чомусь поступитися, щоб добитися іншого.
8. **А.** Зазвичай я наполегливо прагну досягти свого.  
**В.** Перш за все я намагаюся чітко визначити, у чому полягають всі інтереси, які були заторкнуті.
9. **А.** Думаю, що не завжди варто хвилюватися через розбіжності, що виникають.  
**В.** Я докладаю зусилля, щоб досягти свого.
10. **А.** Я твердо прагну досягти свого.  
**В.** Я намагаюся знайти компромісне рішення.
11. **А.** Спочатку я прагну чітко визначити, у чому полягають всі порушені спірні питання.  
**В.** Я прагну заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші відносини.
12. **А.** Часто я уникаю займати позицію, яка може викликати спори.  
**В.** Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при власній думці, якщо він теж йде назустріч мені.
13. **А.** Я пропоную середню позицію.  
**В.** Я наполягаю, щоб було зроблено по-моєму.
14. **А.** Я повідомляю іншому свою точку зору і запитую про його погляди.  
**В.** Я намагаюся показати іншому логічні переваги моїх поглядів.
15. **А.** Я прагну заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші стосунки.

- В.** Я прагну зробити так, щоб уникнути напруженості.
- 16. А.** Я прагну не зачіпати почуття іншого.  
**В.** Я намагаюся переконати іншого у перевагах моєї позиції.
- 17. А.** Зазвичай, я наполегливо прагну добитися свого.  
**В.** Я прагну зробити все, щоб уникнути даремної напруженості.
- 18. А.** Якщо це зробить іншого щасливим, дам йому можливість наполягти на своєму.  
**В.** Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також йде мені назустріч.
- 19. А.** Спочатку я прагну чітко визначити те, в чому полягають всі порушені питання й інтереси.  
**В.** Я прагну відкласти рішення спірного питання, щоб з часом вирішити його остаточно.
- 20. А.** Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.  
**В.** Я прагну знайти якнайкраще поєднання вигод і втрат для обох сторін.
- 21. А.** Ведучи переговори, я прагну бути уважним до бажання іншого.  
**В.** Я завжди схиляюся до прямого обговорення проблем та їх спільного вирішення.
- 22. А.** Я намагаюся знайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю позицією і точкою зору іншої людини.  
**В.** Я відстоюю свої бажання.
- 23. А.** Як правило, я стурбований тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.  
**В.** Деколи я надаю можливість іншим узяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.
- 24. А.** Якщо позиція іншого здається мені дуже важливою, я намагатимусь піти назустріч його бажанням.

- В.** Я прагну переконати іншого дійти компромісу.
- 25. А.** Я намагаюся показати іншому логічні переваги моїх поглядів.
- В.** Ведучи переговори, я прагну бути уважним до бажань іншого.
- 26. А.** Я пропоную середню позицію.
- В.** Я майже завжди стурбований тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.
- 27. А.** Часто я уникаю займати позицію, яка може викликати суперечку.
- В.** Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.
- 28. А.** Зазвичай я наполегливо прагну добитися свого.
- В.** Улагоджуючи ситуацію, я, зазвичай, прагну знайти підтримку в іншого.
- 29. А.** Я пропоную середню позицію.
- В.** Думаю, що не завжди варто хвилюватися через певні розбіжності у поглядах.
- 30. А.** Я прагну не зачіпати почуттів іншого.
- В.** Я завжди займаю таку позицію у спірному питанні, щоб ми спільно з іншою людиною могли досягти успіху.

### **Ключ до опитувальника**

За Томасом-Кілманном виділяється п'ять способів урегулювання конфліктів, позначені відповідно до двох основоположних вимірювань (кооперація і напористість):

1. *Змагання* (конкуренція) – прагнення досягти власних інтересів у збиток іншому.
2. *Пристосування* – принесення в жертву власних інтересів заради іншого.

3. *Компроміс* – угода на основі взаємних поступок; пропозиція варіанту, що знімає суперечність, яка виникла.

4. *Уникнення* – відсутність прагнення до кооперації і відсутність тенденції до досягнення власної мети.

5. *Співпраця* – учасники ситуації приходять до альтернативи, що повністю задовольняє інтереси обох сторін (найбільш конструктивна стратегія з позицій розвитку довгострокових відносин).

1. Суперництво: 3А, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.

2. Співпраця: 2В, 5А, 8В, 11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В

3. Компроміс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24В, 26А, 29А.

4. Уникнення: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.

5. Пристосування: 1В, 3В, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21А, 24А, 25В, 27В, 30А.

### **Обробка результатів**

У ключі кожна відповідь А або В дає уявлення про кількісний вияв: суперництва, співпраці, компромісу, уникнення і пристосування. Якщо відповідь збігається з вказаною в ключі, їй привласнюється значення 1, якщо не збігається, то привласнюється значення 0.

Кількість балів, набраних індивідом за кожною шкалою, дає уявлення про вираженість у нього тенденції до прояву відповідних форм поведінки в конфліктних ситуаціях.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Адизес И. Как преодолеть кризисы менеджмента. Диагностика и решение управленческих проблем. Стокгольмская школа экономики в Санкт-Петербурге, 2007. – 294 с.
2. Балабанов И. Т. Инновационный менеджменту СПб. : Питер, 2000. 432 с.
3. Берн Е. Психика в действии Эрик. Издательство Попурри, 2013. 432 с.
4. Берн Е. Що ти кажеш після привітання? Психологія людської долі. Видавництво "Клуб Сімейного Дозвілля" 2018. 432с.
5. Блинов А. О. Искусство управления персоналом М. : ГЕЛАН, 2001. 411 с.
6. Борозенцева Т. В. Вплив ієрархії цілей і цінностей на механізм формування корпоративної культури громадської організації в умовах сучасного соціуму / *Теоретичні і прикладні проблеми психології* : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. Сєверодонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2015. – № 1(36). С. 35– 42.
7. Борозенцева Т. В., Добровольская С.В., Лисицына.С.В. Совершенствование технологий тренинга личностного роста / *Всебічний та гармонійний розвиток особистості: актуальні проблеми сучасності* : зб. наук. праць студентів, аспірантів та молодих науковців . Донецьк, 2012. С. 159– 164.
8. Бурлачук Л.Ф. Дослідження особистості в психосоматиці. Київ: Вища школа, 2014. 176 с.
9. Вирішую конфлікти та будує мир навколо себе. Базові навички медіації однолітків. Навчально-методичний посібник. / Андрєєнкова В.Л., Левченко К.Б., Матвійчук М.М., Дацко О.В. Київ: ФОП Нічога С.О., 2020.200 с.
10. Воронкова В. Г. Менеджмент у державних організаціях .К. : Професіонал, 2004.256 с.
11. Галецька І., Сосновський Т. Психологія здоров'я: теорія та практика. Львів: Видавничий центр ЛНУ імені Івана Франка, 2006. 338 с.
12. Геберт Д. „Л. Фон Розенштилль. Организационная психология. Человек и организация Х. : Гуманитарный центр О. А. Шипилова, 2006. 624 с.

13. Гірник А., Бобров А. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження. К.: Вид-во Соломії Павличко “Основи”, 2003.
14. Гительман Л. Д. Преобразующий менеджмент: Лидерам организации и консультантам по управлению. М.: Эксмо, 1999. 125 с.
15. Горшенина М. В. Управление изменением Самара : Самарский гос. техн. ун-т, 2007. 132 с.
16. Дідковська Л. І. Психосоматика: основи психодіагностики та психотерапії. Львів: Видавничий центр ЛНУ імені Івана Франка, 2010. 264 с.
17. Долинська Л.В., Матяш-Заяц Л.П. Психологія конфлікту. Навчальний посібник. К.: Каравела, 2011. 304 с.
18. Дрейкурс Р. Манифест счастливого детства. Основные идеи разумного воспитания, Издательство: Рама Пабблишинг, 2015. 213 с.
19. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами управління: Навчальний посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2005.
20. Завацька Н. Є. Сучасні технології розширення адаптаційного потенціалу особистості // Зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля. - Луганськ : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2004. – №3 (8). С. 190-195
21. Зинченко В.П., Леви Т.С. Психология телесности между душой и телом. Москва: АСТ: АСТ МОСКВА, 2005. 731 с.
22. Ингерман С. Освобождение от неприятных мыслей и эмоций. Санкт-Петербург: Весь, 2012. 128 с.
23. Кволтс К. Радость воспитания. Как воспитывать детей без наказания. Санкт-Петербург : Весь, 2021. 249 с.
24. Кочарян А. С., Лисеная А. М. Психология переживаний. Харьков: ХНУ им. В. Н. Каразина, 2011. 240 с.
25. Кулаков С. А. Практикум по интегративной психотерапии психосоматических расстройств. Санкт-Петербург: Речь, 2007. 294 с.
26. Лейнер Х. Кататимное переживание образов. Москва: Эйдос, 1997. 286 с.
27. Малкина-Пых И. Г. Экстремальные ситуации. М.: Изд-во Эксмо, 2005. – 960 с.
28. Малюта А. Н. Гиперкомплексные динамические системы / А. Н. Малюта. – Львов : «Высшая школа», 1989. – 157с.

29. Меновщиков В. Ю. Психологическое консультирование: работа с кризисными и проблемными ситуациями. Москва: Смысл, 2002. 197 с.
30. Морозова Г. Б. Психологическое сопровождение организации и персонала. Санкт-Петербург: Речь, 2006. 400 с.
31. Она П. Трудный подросток. Конфликты и сильные эмоции. Терапия принятия и ответственности. Санкт-Петербург: Весь, 2019. 240 с.
32. Примуш М.В. Конфліктологія. Навчальний посібник. К.: ВД "Професіонал", 2006. 288 с.
33. Протидія булінгу в закладі освіти: системний підхід. Методичний посібник. Андрєєнкова В.Л., Мельничук В.О., Калашник О.А. – К.: ТОВ «Агентство «Україна», 2019. 132 с.
34. Психологія і педагогіка у протидії пандемії COVID-19: Інтернет-посібник / за наук. ред. В. Г. Кременя ; [координатор інтернет-посібника В. В. Рибалка ; колектив авторів]. Київ: ТОВ «Юрка Любченка», 2020. 243 с.
35. Психологія суїциду: Навчальний посібник / За ред. В.П.Москальця. К.: Академвидав, 2004.
36. Русинка І.І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами. Навчальний посібник. К., 2007.
37. Сидоренко Е. Тренинг влияния и противостояния влиянию. Санкт-Петербург : ООО «Издательство АСТ», 2017. 310 с.
38. Столяренко О. Б. Психологія особистості. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 280с.
39. Технології роботи організаційних психологів: Навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів після диплом. освіти / За наук. ред. Л.М. Карамушки. Київ: Фірма «ІНКОС», 2005. 366 с.
40. Титаренко Т. М. Кризове психологічне консультування. Київ: Главник, 2004. 96 с.
41. Феруччи П. Кем мы можем быть. Практика психосинтеза. Москва:REFL-book, 1994. 112 с.
42. Фриман А., Роуз Д. 10 глупейших ошибок, которые совершают люди. Санкт-Петербург : Питер, 2013. 238 с.
43. Хомуленко Т. Б., Крамченкова В. О. Методика проективної діагностики тілесного я. *Науковий вісник Херсонського дер-*

- жавного університету. Серія : Психологічні науки. 2016. Вип. 5(2). С. 39-45.*
44. Хомуленко Т.Б., Крамченкова В.О., Нестеренко М. О., Фельдман Ю.І., Шукалова О.С. Історія психології: психосоматичний підхід: навч.-метод. пос. Харків: Вид-во «Діса плюс», 2016. 188 с.
  45. Хоружий С. М., Пішко І. О., Лозінська Н. С. Психологічна робота з посттравматичними стресовими розладами у військовослужбовців Збройних Сил України. Частина 2: Групові форми психологічної допомоги військовослужбовцям у подоланні наслідків психологічної травматизації. Методичний посібник. Київ: НДЦ ГП ЗСУ, 2017. 84 с.
  46. Чистякова М. И. Психогимнастика. Москва: Просвещение: ВЛАДОС, 1995. 160 с.
  47. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування.: Навч.посіб. К.: Вікар,2002
  48. Яценко Т.С. Основи глибинної психокорекції: феноменологія, теорія і практика. Київ: Вища шк., 2007. 382 с.
  49. Козлов Н.И. Позиции восприятия . URL: <https://www.psychologos.ru/articles/view/pozicii-vospriyatiya> (дата звернення: 05.10.2021)
  50. Психологос. Энциклопедия практической психологии. URL: <https://www.psychologos.ru/> (дата звернення: 01.10.2021)
  51. Пам'ятка офіцеру-психологу щодо організації психологічного супроводження військовослужбовців під час виконання завдань за призначенням. URL: [https://www.mil.gov.ua/content/pdf/psix\\_zabezpechenya/met\\_book.pdf](https://www.mil.gov.ua/content/pdf/psix_zabezpechenya/met_book.pdf) (дата звернення: 05.11.2021)
  52. Тренінги для тренерів «Подолання наслідків стресу через психосоматичні засоби відновлення». URL: <https://foundationdv.com/ua/projects/Vitality-project/Treninh> (дата звернення: 01.10.2021)

## ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	3
РОЗДІЛ 1. ВСТУП ДО СТРЕС-МЕНЕДЖМЕНТУ	6
1.1. Визначення поняття стрес-менеджменту	6
1.2. Системна модель людини	11
РОЗДІЛ 2. ТЕХНОЛОГІЇ ДОВГОСТРОКОВОГО СТРЕС-МЕНЕДЖМЕНТУ	16
2.1. Психічні механізми сприйняття інформації	16
2.2. Роль дитинства у формуванні особистісних пріоритетів	19
2.3. Розуміння розбіжностей позицій сприйняття в межах теорії поколінь	23
2.4. Керування власною позицією сприйняття	34
2.5. Генеральні та службові програми вибору емоцій	45
РОЗДІЛ 3. ТЕХНОЛОГІЇ КОРОТКОСТРОКОВОГО СТРЕС-МЕНЕДЖМЕНТУ	53
3.1. Загальні правила керування емоційним фоном спілкування	54
3.2. Техніки психологічного захисту від варварського впливу або маніпуляції	61
3.3. Техніка «Я-висловлювання»	64
3.4. Ефективні дії в напруженій ситуації	67
РОЗДІЛ 4. МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ З РОЗВИТКУ НАВИЧОК СТРЕС-МЕНЕДЖМЕНТУ	68
4.1. Психологічні тренажери для відпрацювання навичок запобігання маніпуляції в спілкуванні	68
4.2. Тілесні практики	74
4.3. Діагностичні методики самооцінки резервів стресостійкості	100
4.3.1. Тест на визнання власних пріоритетів	100
4.3.2. Психогеоетричний тест С. Деллінгер	105
4.3.3. Тест Томаса-Кілманна	118
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	123

Дизайн обкладинки: Куваліна Ольга, Кобзева Ірина