

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ  
МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
АССОЦИАЦИЯ МОСКОВСКИХ ВУЗОВ

**СПЕЦИАЛИЗИРОВАННАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ МАТЕРИАЛЫ**

**«ТЕХНОЛОГИЯ ПОВЫШЕНИЯ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ  
РУКОВОДИТЕЛЯ И СПЕЦИАЛИСТА»**

для специалистов инвестиционно-строительной сферы

Москва 2009

## 1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

№ п/п	Виды учебной работы	Кол-во часов по учебному плану
1.	Общая трудоемкость дисциплины	72
2.	Аудиторные занятия с преподавателем: - лекции - практические занятия	36 14 22
3.	Самостоятельная работа	36
4.	Вид итогового контроля	зачет

## 2. ЦЕЛИ ИЗУЧЕНИЯ

В процессе выполнения любой работы людям свойственно испытывать физические и нервно-психические нагрузки. Их величина может быть различной в разных видах деятельности.

Как установлено многочисленными исследованиями отечественных и зарубежных ученых, работа руководителей и специалистов «помогающих» профессий связана с большими нервно-психическими нагрузками. Речь идет, прежде всего, о психологических и организационных трудностях: необходимость быть все время «в форме», невозможность выбора учащихся или клиентов, отсутствие эмоциональной разрядки, большое количество контактов в течение рабочего дня и т.д.

Стресс порождает тотальное изменение личности, охватывая физиологические, эмоциональные и интеллектуальные процессы. При этом резко снижается эффективность деятельности, способность принимать осознанные решения ограничивается, либо блокируется вовсе.

Спектр негативных последствий стресса широк. Так, межличностные последствия проявляются в социальных (общественных), семейных отношениях, а также в рабочих конфликтах или деструктивном напряжении при общении с коллегами, деловыми партнерами, клиентами и т. д. «Выгорающие» на работе люди часто возвращаются домой раздражительными и эмоционально истощенными. Они полностью поглощены рабочими проблемами, от которых не могут освободиться даже в кругу семьи или друзей. Установочные последствия стресса заключаются в развитии негативных установок по отношению к клиентам, работе, организации или к себе, в отчуждении от работы и, как следствие, в снижении лояльности и привлекательности работы в данной организации. Поведенческие последствия проявляются как на уровне отдельного работника, так и на уровне организации. «Выгоревшие» работники прибегают к неконструктивным или неэффективным моделям поведения, чем усугубляют собственное переживание дистресса и повышают напряженность вокруг себя, что сказывается на снижении качества работы и коммуникаций. В организации ухудшается психологическая атмосфера, возрастают текучесть кадров, абсентеизм, конфликтность, снижаются количественные и качественные показатели работы. Выгорание и стресс — основные факторы профессиональной деморализации, отлынивания от работы, низкой производительности, конфликтности в семье и на работе, физической болезни. Стресс может провоцировать злоупотребление алкоголем или различными медикаментозными средствами, например снотворным. Психофизиологические последствия отражаются в психосоматических расстройствах, таких как бессонница, головные боли и др.

Это объясняет необходимость освоения методов профилактики стресса и повышения стрессоустойчивости.

**Цель изучения курса:**

Систематическое ознакомление с современными представлениями о психологическом стрессе, причинами возникновения и формами проявления стрессовых состояний, влияниями стресса на успешность деятельности и здоровье профессионалов. Обретение навыков самостоятельной диагностики стресса и повышения стрессоустойчивости.

**Основные задачи курса:**

1. Ознакомление с психологической сущностью стресса: причинами, проявлениями, структурными особенностями и его отрицательным влиянием на личностно-профессиональное развитие, а также негативными последствиями для здоровья человека.
2. Приобретение представления о ресурсах личности.
3. Овладение эффективными способами снятия стрессового напряжения.
4. Овладение методами отслеживания своего эмоционального состояния и самодиагностики признаков стресса.
5. Развитие адаптивных способностей в процессе овладения эффективными способами совладающего поведения в сложных профессионально значимых ситуациях.

**В результате изучения дисциплины студенты должны:**

***Знать:***

Классические и современные теории стресса  
Стадии развития стрессовых реакций  
Роль факторов когнитивной оценки и стратегий преодоления в развитии стресса  
Основные формы проявления стрессовых состояний в труде  
Особенности трудовых нагрузок в квалифицированных видах труда  
Концепцию профессионального выгорания  
Организационные источники стресса  
Факторы, влияющие на стрессоустойчивость  
Виды ресурсов  
Эмоционально-ориентированные и проблемно-ориентированные способы преодоления стресса  
Механизмы саморегуляции

***Уметь:***

Выявлять проявления острого и хронического стресса  
Анализировать личностный компонент своих эмоций  
Привлекать необходимые для преодоления стресса ресурсы  
Сознательно использовать естественные способы саморегуляции  
Выявлять иррациональные убеждения  
Формулировать конструктивные утверждения  
Вести конфликтный разговор

***Владеть навыками:***

Самодиагностики  
Произвольной саморегуляции  
Прогрессивной мышечной релаксации  
Визуализации  
Когнитивного переструктурирования  
Самоанализа и самонаблюдения

Анализа сложной ситуации  
 Подавления нежелательных мыслей  
 Локализации тревоги  
 Разрешения конфликтных ситуаций

### 3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Раздел дисциплины	Лекции	Практические	Самостоятельная
1	Общее представление о стрессе	2	2	4
2	Профессиональный стресс	6	8	12
3	Способы коррекции стрессовых состояний и методы повышения стрессоустойчивости	6	12	20
	Итого	14	22	36

#### 3.1.1 Распределение дисциплины по видам занятий

№ п/п	Темы лекционных занятий	Лекции	Практические	Самостоятельная
1	Классическая теория стресса Г.Селье и современные концепции изучения стресса	2	2	4
2	Профессиональный стресс и подходы к его изучению	4	4	6
3	Стрессы "белых воротничков"	2	4	6
4	Стрессоустойчивость. Эмоциональное преодоление стресса	2	4	8
5	Когнитивное и поведенческое преодоление стресса	2	4	6
6	Социально-психологическое преодоление стресса	2	4	6
	Итого	14	22	36

#### 3.2. Содержание лекционных занятий

##### Раздел 1. Общее представление о стрессе

**Тема 1.** Классическая теория стресса Г.Селье и современные концепции изучения стресса

1. Концепции гомеостатического регулирования в физиологии.
2. Понятие общего адаптационного синдрома, уровни адаптации.
3. Стадии развития стрессовых реакций по Г.Селье.
4. Современные концепции изучения стресса: понятия экстремальности,

стресса и стрессора.

5. Абсолютная и относительная экстремальность. Опосредующие факторы развития экстремальных состояний (новизна, интенсивность, потенциальная угроза, субъективная значимость, сложность поведенческих задач).

6. Понятия физиологического и психологического стресса (Р.Лазарус).

**Основные понятия:**

- Гомеостаз
- Адаптация
- Общий адаптационный синдром
- Адаптационная энергия
- Стресс, дистресс, эустресс
- Психологический стресс
- Физиологический стресс
- Стрессор
- Экстремальность

**Тема 2.** Социально-экономическая значимость изучения профессионального стресса.

1. Стресс и надежность профессиональной деятельности.
2. Стресс и здоровье профессионалов. Понятие психического здоровья.
3. Стресс и пограничные состояния. Болезни стрессовой этиологии.
4. Демографические данные о распространенности "болезней стресса".

**Основные понятия:**

- Психическое здоровье
- Пограничные состояния
- «Болезни стресса»

**Раздел 2 Профессиональный стресс**

**Тема 3.** Профессиональный стресс и подходы к его изучению.

1. Субъективная значимость труда и отношение к трудовой роли.
2. Специфика понятия "профессиональный стресс".
3. Роль факторов когнитивной оценки и стратегий преодоления ("coping mechanisms") в развитии стресса.

**Основные понятия:**

- Профессиональный стресс
- Когнитивная психология
- Интерпретация
- Когнитивная оценка
- Копинг-стратегии (совладающее поведение)

**Тема 4.** Основные формы проявления стрессовых состояний в труде.

1. Нормативные режимы протекания трудового процесса и стадии динамики работоспособности.
2. Мотивационные компоненты регуляции деятельности, типы доминирующей мотивации.
3. Операциональная и эмоциональная напряженность.
4. Стадии развития и отреагирования острых стрессовых состояний.
5. Накопление и отсроченные эффекты переживания стресса. Хронические и пограничные состояния (хроническое утомление, астенический синдром, депрессия,

неврозы и неврозоподобные состояния).

**Основные понятия:**

- Работоспособность
- Мотив, мотивация
- Операциональная напряженность
- Эмоциональная напряженность
- Хроническое утомление
- Астенический синдром
- Депрессия
- Невроз
- Неврозоподобное состояние

**Тема 5. Стрессы "белых воротничков".**

1. Особенности трудовых нагрузок в квалифицированных видах труда.
2. Факторы перегрузки и недогрузки. Дефицит времени. Структура обязанностей и ответственность.
3. Участие в процессах управления, принятие решений и их реализация. Инновационная активность.
4. Перспективы профессионального роста, развитие профессиональной карьеры, профессиональная защищенность, кризисы завершения профессиональной карьеры.
5. Субъективная значимость труда, ценностные ориентации и индивидуальные стратегии поведения. Поведенческие типы А и В, риск-факторы для здоровья.
6. Профессиональное выгорание и личностные трансформации в процессе профессиональной адаптации.

**Основные понятия:**

- Профессиональная карьера
- Кризис
- Ценностные ориентации
- Поведенческий тип А и тип В
- Профессиональное выгорание
- Личностные деструкции

**Тема 6. Организационные источники стресса.**

1. Структура организаций и организационных взаимодействий. Внутриорганизационные связи и их эффективность, характер взаимодействий с начальством, коллегами, подчиненными.
2. Делегирование ответственности.
3. Психологический климат в организации, в рабочей группе. Рабочие места и мобильность персонала.
4. Социальная значимость, престиж профессии и соответствие внутренним запросам личности.

**Основные понятия:**

- Организационный стресс
- Психологический климат
- Потребность

### **Раздел 3 Способы коррекции стрессовых состояний и методы повышения стрессоустойчивости**

#### **Тема 7. Стессоустойчивость.**

1. Факторы, влияющие на стрессоустойчивость.
2. Понятие о ресурсах, ресурсные концепции стресса.
3. Виды ресурсов.
4. «Субъектная» и «объектная» парадигмы профилактики стресса.
5. Эмоционально-ориентированные и проблемно-ориентированные способы преодоления стресса.

##### **Основные понятия:**

- Стрессоустойчивость
- Ресурсы
- Внешний и внутренний ресурс
- Социальная поддержка
- Психологическая компетентность

#### **Тема 8. Эмоциональное преодоление стресса.**

1. Классификация методов саморегуляции.
2. Механизмы саморегуляции.
3. Техника прогрессирующей мышечной релаксации: процедура.
4. Роль дыхания в произвольной саморегуляции.
5. Роль воображения в произвольной саморегуляции.

##### **Основные понятия:**

- Саморегуляция
- Психоэмоциональное состояние
- Психосоматика
- Релаксация
- Визуализация

#### **Тема 9. Когнитивное и поведенческое преодоление стресса.**

1. Когнитивные стратегии преодоления стресса: изменение иррациональных убеждений и изменение нежелательных мыслей. Когнитивное переструктурирование.
2. Контроль над гневом и выработка устойчивости к фрустрации.
3. Перестройка поведения, коррекция стратегий и планов, задач и режимов деятельности.

##### **Основные понятия:**

- Фрустрация
- Когнитивное переструктурирование

#### **Тема 10. Социально-психологическое преодоление стресса.**

1. Направленность личности, жизненных ценности и их приоритеты.
2. Пространство социальных ролей и межличностные отношения. Ассертивность. Различие между уверенным, агрессивным и пассивным поведением. Принятие решения.

### 3. Конфликты. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

#### **Основные понятия:**

- Направленность личности
- Социальная роль
- Межличностные отношения
- Ассертивность
- Конфликт
- Социальная сеть

### *3.3. Практические занятия*

#### **Наименование практических работ**

##### **Практическое занятие 1**

Определение уровня организационного стресса с помощью шкалы Маклина.

Определение уровня психологического стресса с помощью шкалы PSM-25.

Определение уровня эмоционального стресса с помощью методики В.В. Бойко.

##### **Практическое занятие 2**

Определение индивидуальных копинг-стратегий с помощью «Методики диагностики стресс-совладающего поведения».

Методика «Самооценка».

##### **Практическое занятие 3**

Самодиагностика с помощью теста «Риск коронарного поведения».

Анализ структуры и взаимодействий организации.

Анализ личностного компонента эмоций (по В.В. Бойко).

##### **Практическое занятие 4**

Техника «Привлечение необходимого ресурса».

Методика «Незаконченные предложения» (стрессоры и ресурсы).

Разбор техник из «Банка способов саморегуляции».

Техника прогрессирующей мышечной релаксации.

##### **Практическое занятие 5**

Техника переформулирования проблем.

Упражнение «Разговор о сложной ситуации».

Упражнение «Мои успехи и неудачи».

Выявление иррациональных убеждений.

Составление списка позитивных утверждений.

##### **Практическое занятие 6**

Упражнение «Ассоциации».

Упражнение «Мельница».

Упражнение «И тут Вы ему говорите».

Разыгрывание ситуаций конфликта.

Анализ личной социальной сети.

Составление личной программы «самообновления».

### *3.4 Перечень контрольных мероприятий*

#### **Задания для самопроверки по каждой теме:**

**Тема 1.** Классическая теория стресса Г.Селье и современные концепции изучения стресса

1. Какие понятия ввел Г. Селье?



2. Перечислите основные подходы к изучению стресса.
3. Каковы опосредующие факторы развития экстремальных состояний?

**Тема 2.** Социально-экономическая значимость изучения профессионального стресса.

1. Какова роль стресса для понимания проблем современного общества?
2. Каково влияние стресса на надежность профессиональной деятельности?
3. Болезни стрессовой этиологии.

**Тема 3.** Профессиональный стресс и подходы к его изучению.

1. Субъективная значимость труда и отношение к трудовой роли.
2. В чем специфика понятия "профессиональный стресс"?
3. Какова роль факторов когнитивной оценки и стратегий преодоления в развитии стресса?

**Тема 4.** Основные формы проявления стрессовых состояний в труде.

1. Как проявляется стресс на поведенческом уровне?
2. Опишите стадии развития и отреагирования острых стрессовых состояний.
3. Стресс и состояния психической напряженности. Операциональная и эмоциональная напряженность, роль мотивационно-личностных факторов в их развитии.

**Тема 5.** Стрессы "белых воротничков".

1. Опишите основные стресс-факторы.
2. Что такое типы поведения А и Б?
3. Что такое синдром выгорания?

**Тема 6.** Организационные источники стресса.

1. Каковы организационные источники стресса?
2. Роль структуры организаций и организационных взаимодействий в развитии стресса.
3. Психологический климат в организации, в рабочей группе. Рабочие места и мобильность персонала.

**Тема 7.** Стрессоустойчивость.

1. Каковы факторы, влияющие на стрессоустойчивость?
2. Что такое «ресурсы»?
3. Эмоционально-ориентированные и проблемно-ориентированные способы преодоления стресса.

**Тема 8.** Эмоциональное преодоление стресса.

1. Классифицируйте методы саморегуляции.
2. Каковы механизмы саморегуляции?
3. Какова роль дыхания и воображения в произвольной саморегуляции?

**Тема 9.** Когнитивное и поведенческое преодоление стресса.

1. Когнитивные стратегии преодоления стресса.
2. Что составляет суть поведенческого преодоления стресса?
3. Что такое когнитивное реструктурирование?

**Тема 10.** Социально-психологическое преодоление стресса.

1. Какова роль направленности личности, жизненных ценностей и их приоритетов в преодолении стресса?
2. Пространство социальных ролей и межличностные отношения.
3. Опишите стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

### **3.5. Самостоятельная работа студента**

#### **Самостоятельная работа**

##### **Раздел 1**

1. Ответить на вопросы диагностических опросников:
  - Шкала организационного стресса Маклина

- Шкала психологического стресса PSM-25
  - Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко
2. Обработать результаты диагностических опросников
  3. Проанализировать обоснованность и заблуждения житейских представлений о стрессе.

## Раздел 2

**Тема 3.** Профессиональный стресс и подходы к его изучению.

1. Заполнить диагностический опросник «Методика диагностики стресс-совладающего поведения (копинг-поведение в стрессовых ситуациях)»
2. Обработать результаты опросника.
3. Проанализировать (письменно) значимость и место работы в вашей жизни.
4. Выполнить анализ по методике «Самооценка».

**Тема 4.** Основные формы проявления стрессовых состояний в труде.

1. Сопоставить проявления острого и хронического стресса.

**Тема 5.** Стрессы "белых воротничков".

1. Заполнить диагностический тест «риск коронарного поведения»
2. Обработать результаты теста.
3. Определить характерные черты поведенческих типов А и Б.

**Тема 6.** Организационные источники стресса.

1. Проанализировать структуру и взаимодействия в вашей организации, характер взаимодействий с начальством, коллегами, подчиненными (в свободной форме).
2. Проанализировать личностный компонент своих эмоций по (В.В. Бойко).

## Раздел 3

**Тема 8.** Эмоциональное преодоление стресса.

1. Проанализировать собственные естественные способы саморегуляции.
2. Ежедневно тренировать несколько техник саморегуляции из предложенного «Банка».

**Тема 9.** Когнитивное и поведенческое преодоление стресса.

1. Произвести самоанализ внутреннего диалога и выявить иррациональные убеждения.
2. Сформулировать собственные позитивные утверждения и составить список позитивных высказываний «про запас» (афоризмы, пословицы, крылатые фразы)
3. Упражнение «Подавление нежелательных мыслей».
4. Упражнение «Локализация тревоги».

**Тема 10.** Социально-психологическое преодоление стресса.

1. Проанализировать личную социальную сеть.
2. Составить личную программу «самообновления».

### 3.6 Итоговый контроль

**Выберите один или несколько вариантов ответов:**

1. Стресс – это неспецифическая реакция организма на любое требование, предъявленное к нему. Такое определение стресса дал:
  1. Р.Лазарус
  2. Г.Селье

3. Р. Гринкер
4. Т.Кокс  
Верно: 2
2. Сколько стадий реакции на стресс выделял Г.Селье:
  1. 3
  2. 4
  3. 2
  4. 5Верно: 1
3. Насыщенность развивающейся ситуации противоречиями, требующими оперативного разрешения – это характеристика:
  1. экстремальной ситуации
  2. ситуации фрустрации
  3. конфликтной ситуации
  4. пограничной ситуацииВерно: 1
4. Критерием психического здоровья является:
  1. осознание и чувство непрерывности, постоянства и идентичности своего физического и психического «Я».
  2. состояние эйфории и повышенного эмоционального фона
  3. способность изменять способ поведения в зависимости от смены жизненных ситуаций и обстоятельств
  4. умение избегать конфликтыВерно: 1, 3
5. Ухудшение адаптации организма к среде, сопровождаемое отрицательными эмоциями – это:
  1. эустресс
  2. дистресс
  3. стресс
  4. пограничное состояниеВерно: 2
6. Профессиональный стресс - это:
  1. стресс, возникающий из-за причин, связанных с условиями труда, организацией рабочего места
  2. стресс, связанный с самой профессией, родом или видом деятельности
  3. стресс, возникающий вследствие негативного влияния на работника особенностей организации
  4. стресс, возникающий из-за конфликтов с руководствомВерно: 2
7. К производственным стрессорам относится:
  1. интерьер, дизайн помещения
  2. профессиональная подготовка, переподготовка
  3. соотношение структуры и функции, целей организации
  4. однообразная работаВерно: 1, 4
8. Теорию когнитивной оценки разработал:
  1. Р.Лазарус
  2. Г.Селье
  3. Р. Гринкер

4. Т.Кокс

Верно: 1

9. Мотивировка – это:

1. внешне обусловленная мотивация, не связанная с характером выполняемой деятельности.
2. материальный или идеальный предмет, ради которого осуществляется деятельность.
3. рациональное объяснение человеком причин действия посредством указания на социально приемлемые обстоятельства.
4. система мотивов, выражающая осознанное побуждение к деятельности.

Верно: 3

10. Мотивационная основа деятельности:

1. внешне обусловленная мотивация, не связанная с характером выполняемой деятельности.
2. материальный или идеальный предмет, ради которого осуществляется деятельность.
3. рациональное объяснение человеком причин действия посредством указания на социально приемлемые обстоятельства.
4. система мотивов, выражающая осознанное побуждение к деятельности.

Верно: 4

11. Эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция персональных достижений – это признаки:

1. депрессии
2. выгорания
3. астенического синдрома
4. хронического утомления

Верно: 2

12. К естественным способам регуляции организма относятся:

1. смех
2. визуализация
3. сон
4. мышечная релаксация

Верно: 1, 3

13. К какой категории ресурсов относится позитивность мышления?

1. личностные
2. информационные
3. инструментальные
4. материальные

Верно: 1

14. Особенностью поведения типа А является:

1. спешка
2. высокая значимость работы
3. спокойствие
4. разнообразные увлечения

Верно: 1, 2

15. Способность человека уверенно и с достоинством отстаивать свои права, не попирая при этом прав других - это:

1. невроз
2. фрустрация
3. асертивность
4. профессионализм

Верно: 3

16. Каковы функции копинга?

1. переоценка
2. повышение работоспособности
3. избегание
4. разрешение конфликтов

Верно: 1, 2

#### **4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

##### ***4.1. Перечень основной и дополнительной литературы***

###### **Основная литература**

1. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб.: Питер, 2005.
2. Китаев-Смык Л.А. Психология стресса. Психологическая антропология стресса. М., Академический проект, 2009.
3. Трошин В.Д. Стресс и стрессогенные расстройства. Диагностика, лечение и профилактика. М., Медицинское информационное агентство, 2007.

###### **Дополнительная литература**

- Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М., 1996.
- Бодров В. А. Информационный стресс. М, ПЭР СЭ, 2000.
- Большой психологический словарь/Сост. и общ. ред. Б. Мещеряков, В. Зинченко, – СПб.: Прайм-Еврознак, 2003.
- Гремлинг С.В., Ауэрбах С.М. Практикум по управлению стрессом. СПб.: Питер, 2002.
- Леонова А.Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса. Статья в «Вестник МГУ. Серия 14: Психология», 2000, № 3, с. 4-21
- Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Психологический журнал. 2001г. №1.
- Родионова Д. Е. Исследование особенностей защитно-копинговых стратегий в связи с типологическими характеристиками личности// Психологическая наука и образование. № 5, 2007
- Ромек В. Г., Конторович В.А., Крукович Е.И. Психологическая помощь в кризисных ситуациях – СПб.: Речь, 2007
- Селье Г. Стресс без дистресса. М., Наука, 1979
- Хендерсон Л. Релаксация. Учитесь расслабляться. С-Пб., 2003

##### ***4.2. Средства обеспечения освоения дисциплины:***

Тесты, опросники, стенды, наглядные пособия.

Составитель:

Психолог Психолого-педагогического центра МГСУ

Игнатьева В.Л.

## Глоссарий

**Адаптация** – в широком смысле – приспособление к изменяющимся внешним и внутренним условиям. А. человека имеет два аспекта: биологический и психологический.

Биологический аспект А. – общий для человека и животных – включает приспособление организма (биологического существа) к устойчивым и изменяющимся условиям внешней среды: температуре, атмосферному давлению, влажности, освещенности и др. физическим условиям, а также к изменениям в организме: заболеванию, потере к.-л. органа или ограничению его функций. Психологический аспект А. – приспособление человека как личности к существованию в обществе в соответствии с требованиями этого общества и с собственными потребностями, мотивами и интересами. Процесс активного приспособления индивида к условиям социальной среды называется социальной адаптацией.

**Адаптационный синдром** – совокупность адаптационных реакций организма (человека и животных), носящих общий защитный характер и возникающих в ответ на значительные по силе и продолжительности неблагоприятные воздействия – стрессоры. Функциональное состояние, развивающееся под действием стрессоров, называется стрессом. Понятие А. с. было предложено канадским физиологом-эндокринологом Гансом Селье (1936). Основными симптомами А. с. являются увеличение коры надпочечников, уменьшение вилочковой железы, селезенки и лимфатических узлов, нарушение обмена веществ с преобладанием процессов распада. В развитии А. с. обычно выделяют 3 стадии. 1-я – «стадия тревоги» – продолжается от нескольких часов до 2 суток и включает две фазы – шока и противошока, на последней из которых происходит мобилизация защитных реакций организма. Во время 2-й стадии А. с. – стадии сопротивляемости – устойчивость организма к различным воздействиям повышена. Эта стадия либо приводит к стабилизации состояния и выздоровлению, либо сменяется последней стадией А. с. – стадией истощения, которая может окончиться гибелью организма.

**Ассертивность** – способность человека уверенно и с достоинством отстаивать свои права, не попирая при этом прав других. Ассертивным называется прямое, открытое поведение, не имеющее целью причинить вред др. людям. Разработаны разнообразные специальные программы социально-психологического тренинга, нацеленные на развитие и упорочение А.

**Астенический синдром (синдром менеджера)** - это состояние проявляется повышенной утомляемостью, ослаблением или утратой способности к продолжительному физическому и умственному напряжению. У больных наблюдаются раздражительная слабость, выражающаяся повышенной возбудимостью и быстро наступающей вслед за ней истощаемостью, аффективная лабильность с преобладанием пониженного настроения с чертами капризности и неудовольствия, а также слезливостью.

**«Болезни стресса»** - болезни стрессовой этиологии. Прежде всего это заболевания сердечно-сосудистой системы и органов дыхания (ишемическая болезнь сердца, инфаркты, гипертония, астмы), которые, по данным медицинской статистики, относятся к числу самых распространенных причин смертности в экономически развитых странах. Следующую категорию болезней чаще всего связывают с неправильным питанием, что не всегда верно. Речь идет о язвах желудка и двенадцатиперстной кишки, колитах, гастритах, от которых страдают люди, ведущие совершенно разный образ жизни. Зачастую они являются следствием длительного переживания или частого повторения травмирующих ситуаций. Например, проблемы с желудочно-кишечным трактом возникают или обостряются у студентов во время экзаменов. К третьей категории болезней стресса относят эндокринные расстройства и нарушения обмена веществ. Обеспечение экстренной энергетической мобилизации сил организма связано с выбросом в кровь большого количества гормонов, глюкозы и других пластических материалов

для усиления метаболизма. Чрезмерная интенсификация данных процессов приводит к сбоям в работе соответствующих систем. Поэтому дисфункции щитовидной железы, сахарный диабет, гипоталамический синдром, ожирение можно считать следствием не только плохой экологии и качества питания, но и стресса. В последние десятилетия специалистами получены многочисленные доказательства того, что нарушения в работе иммунной системы при длительном стрессе ведут к онкологическим заболеваниям, аллергиям, понижают сопротивляемость организма к различным инфекциям. То есть подверженность многим болезням — от рака до лёгких простуд — плата за перенапряжение при стрессе.

**Гомеостаз** 1. В узком (физиологическом) смысле Г. – процессы поддержания относительного постоянства основных характеристик внутренней среды организма (напр., постоянство температуры тела, кровяного давления, уровень сахара в крови и т. д.) в широком диапазоне условий внешней среды.

2. В широком смысле понятие «Г.» применяют к самым разным системам (биоценозам, популяциям, личности, социальным системам и т. д.).

**Депрессия** - это эмоциональное расстройство, проявляющее себя такими переживаниями, как чувство угнетенности, безнадежности, беспомощности, вины, самокритики, снижение интереса к внешней активности. Эти проявления сопровождаются снижением психической и двигательной активности, безразличием к окружающему, усталостью, снижением сексуальных влечений, отсутствием аппетита, запорами, бессонницей (особенно в утренние часы). При некоторых типах эмоциональных расстройств бессонница и снижение аппетита могут замещаться соответственно сонливостью и перееданием. Эти физические проявления являются вегетативными признаками депрессии и основой давно существующих предположений о ее психосоматической природе.

**Дистресс** - стресс, связанный с выраженными негативными эмоциями и оказывающий вредное влияние на здоровье, автор Г. Селье.

**Деформация личности профессиональная** — изменение качеств личности (стереотипов восприятия, ценностных ориентаций, характера, способов общения и поведения), которые наступают под влиянием длительного выполнения профессиональной деятельности. Вследствие неразрывного единства сознания и специфической деятельности формируется профессиональный тип личности. Самое большое влияние профессиональная деформация оказывает на личностные особенности представителей тех профессий, работа которых связана с людьми (чиновники, руководители, работники по кадрам, педагоги, психологи). Крайняя форма профессиональной деформации личности у них выражается в формальном, сугубо функциональном отношении к людям. Высокий уровень профессиональной деформации также наблюдается у медицинских работников, военнослужащих и сотрудников спецслужб.

**Карьера** – результат осознанной позиции и поведения человека в области трудовой деятельности, связанный с должностным и профессиональным ростом. Карьеру — траекторию своего движения — человек строит сам, сообразуясь с особенностями внутри- и внеорганизационной реальности и главное — со своими собственными целями, желаниями и установками. Профессиональная карьера — рост знаний, умений, навыков. Профессиональная карьера может идти по линии специализации (углубление в одной, выбранной в начале профессионального пути, линии движения) или транспрофессионализации (овладение другими областями человеческого опыта, связанное, скорее, с расширением инструментария и областей деятельности).

**Когнитивная психология** – одно из направлений преимущественно амер. психологии, возникшее в нач. 1960-х гг. К. п. реабилитировала понятие психики как предмета научного исследования, рассматривая поведение как опосредствованное познавательными (когнитивными) факторами. Современная К. п. состоит из многих

разделов: восприятие, распознавание образов, внимание, память, воображение, речь, психология развития, мышление и принятие решения, в целом естественный интеллект и отчасти искусственный интеллект.

**Копинг-стратегии** (совладающее поведение). Изучение поведения человека в стрессовых ситуациях привело к выявлению механизмов совладания, или копинг-механизмов, определяющих успешную или неуспешную адаптацию. Впервые термин «coping» был использован Мерфи (Murphy L.) в 1962 г. в исследованиях способов преодоления детьми требований, выдвигаемых кризисами развития. К ним относились активные усилия личности, направленные на овладение трудной ситуацией или проблемой. В последующем понимание К.-м. (М. с.) было тесно связано с исследованиями психологического стресса. Лазарус (Lazarus R. S., 1966) определял К.-м. (М. с.) как стратегии действий, предпринимаемые человеком в ситуациях психологической угрозы, в частности в условиях приспособления к болезни как угрозе (в разной мере, в зависимости от вида и тяжести заболевания) физическому, личностному и социальному благополучию.

**Конфликт** – широкий термин, активно эксплуатирующийся в психологии, социологии, др. науках, а также философии, конфликтологии и обыденном сознании. В психологии под К. чаще всего понимается актуализированное противоречие, столкновение противоположно направленных интересов, целей, позиций, мнений, взглядов субъектов взаимодействия или оппонентов (от лат. *opponentis* – возражающий) и даже столкновения самих оппонентов.

**Личностный рост** — развитие социально-психологической компетентности личности, т.е. способности человека эффективно взаимодействовать с окружающими его людьми. Личностный рост, как форма психокоррекции, выражается в решении конкретных задач:

- 1) овладение определенными психологическими знаниями;
- 2) коррекция и формирование социально-психологических умений и навыков;
- 3) развитие способности адекватной оценки себя и других;
- 4) овладение приемами декодирования психологических сообщений, идущих от окружающих людей и групп;
- 5) обучение индивидуализированным приемам межличностного общения;
- 6) осознание своей причастности к возникающим межличностным ситуациям.

**Мотивация** — это соотношение между поведением человека и причинами, которые обуславливают это поведение; совокупность психологических явлений, в которых отражается наличие в человеческой психике определенной готовности, направляющей к достижению цели. Неосознаваемый или осознаваемый образ цели, который стимулирует поведение, ориентирует его на удовлетворение определенных потребностей, называется *мотивом*. При этом цель и мотив не совпадают: в зависимости от обстоятельств один и тот же мотив может реализовываться в различных по своим целям действиях, а внешне одинаковые действия могут иметь различные мотивы. Например, у работника появилась цель сменить место работы, мотивы же могут быть различными; а) улучшить свое материальное положение; б) приблизить место работы к месту жительства; в) избежать возможных неприятностей и т. д.

**Мотиваторы** — это факторы, способные дать человеку удовольствие от выполняемой деятельности за счет удовлетворения врожденной потребности психологического роста и стремления к повышению своей компетентности. К мотиваторам относятся факторы достижения, признания, личной ответственности, роста, продвижения вперед, материального вознаграждения и другие факторы, связанные с самовыражением личности через работу.

**Направленность личности** - в качестве ведущей характеристики личности выделяется направленность. Существуют разные определения этого понятия, например «динамическая тенденция» (С.Л. Рубинштейн), «смыслообразующий мотив» (А.Н. Леонтьев), «доминирующее отношение» (В. Н. Мясищев), «основная жизненная



направленность» (Б.Г. Ананьев). Направленность – совокупность устойчивых мотивов, ориентирующих деятельность личности и относительно независимых от наличной ситуации. Направленность личности всегда социально обусловлена и формируется в процессе воспитания. Направленность – это установки, ставшие свойствами личности и проявляющиеся в таких формах, как влечение, желание, стремление, интерес, склонность, идеал, мировоззрение, убеждение. Причем в основе всех форм направленности личности лежат мотивы деятельности.

**Невроз** - собирательное название для группы функциональных психогенных обратимых расстройств, имеющих тенденцию к затяжному течению. Клиническая картина таких расстройств характеризуется астеническими, навязчивыми и/или истерическими проявлениями, а также временным снижением умственной и физической работоспособности.

**Организационный стресс** - психическое напряжение, связанное с преодолением несовершенства организационных условий труда, с высокими нагрузками при выполнении профессиональных обязанностей на рабочем месте в конкретной организационной структуре (в организации или в ее подразделении, фирме, корпорации), а также с поиском новых неординарных решений при форс-мажорных обстоятельствах.

**Психическое здоровье** - совокупность установок, качеств и функциональных способностей, которые позволяют индивиду адаптироваться к среде. Это наиболее распространенное определение, хотя выработать универсальное, приемлемое для всех определение психического здоровья вряд ли возможно, так как практически нельзя свести воедино все взгляды на этот вопрос, сложившиеся в разных человеческих сообществах и культурах.

**Пограничные состояния** - обозначение слабых, стёртых форм психических расстройств, находящихся вблизи условной границы между психическим здоровьем и выраженной патологией. Круг таких расстройств очень широк. Люди, находящиеся в пограничных состояниях, нуждаются в специализированной психотерапевтической и социально-психологической помощи.

**Профессиональное выгорание** - это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергических и личностных ресурсов работающего человека. Профессиональное выгорание возникает в результате внутреннего накапливания отрицательных эмоций без соответствующей «разрядки» или «освобождения» от них.

**Работоспособность** – характеристика наличных или потенциальных возможностей индивида выполнять целесообразную деятельность на заданном уровне эффективности в течение определенного времени. Р. зависит от индивидуальных психофизиологических ресурсов, степени их тренированности или истощенности, а также внешних условий деятельности. По отношению к решаемой задаче выделяют максимальную, оптимальную и сниженную Р. Оценка степени Р. проводится на основе сопоставления текущих показателей исполнения деятельности и психофизиологических функций с фоновыми показателями, полученными, напр., в состоянии оперативного покоя.

При анализе изменений в функционировании обеспечивающих деятельность систем прослеживается более тонкая динамика стадий Р.: мобилизация, первичная реакция, гиперкомпенсация, компенсация, субкомпенсация, декомпенсация, срыв деятельности.

В зависимости от вида труда, индивидуальных особенностей, степени тренированности, профессиональной подготовки, состояния здоровья продолжительность, чередование и выраженность отдельных стадий динамики Р. может варьировать, вплоть до полного выпадения некоторых из них.

**Релаксация** - глубокое мышечное расслабление, сопровождающееся снятием психического напряжения. Релаксация может быть как непроизвольной, так и произвольной, достигнутой в результате применения специальных психофизиологических

техник. Непроизвольная релаксация (снижение тонуса скелетной мускулатуры вплоть до полного обездвижения) может возникнуть как патологическое состояние в результате болезни, или в результате применения особых лекарств — миорелаксантов. Осознанная же релаксация является составной частью многих (возможно, даже большинства) психических, психотерапевтических и гипнотических техник, она также очень распространена в буддизме и в восточных оздоровительных учениях (в индийской йоге, ушу и т. д.), является важнейшим этапом при вхождении, по буддийской терминологии, в медитативный транс.

**Саморегуляция** - это способность человека сознательно и целенаправленно управлять исходно-непроизвольными функциями организма и психики. Эта способность приобретает в процессе выполнения специальных упражнений.

**Социально-психологическая компетентность** — способность индивида эффективно взаимодействовать с окружающими его людьми в системе межличностных отношений. В состав социально-психологической компетентности входит умение ориентироваться в социальных ситуациях, правильно определять личностные особенности и эмоциональные состояния других людей, выбирать адекватные способы обращения с ними и реализовывать эти способы в процессе взаимодействия. Особую роль здесь играет умение поставить себя на место другого. Социально-психологическая компетентность формируется в ходе освоения индивидом систем общения и включения в совместную деятельность.

**Стресс (в психологии)** – состояние психического напряжения, возникающее у человека в процессе деятельности в наиболее сложных, трудных условиях, как в повседневной жизни, так и при особых обстоятельствах, напр, во время космического полета, при подготовке к выпускному экзамену или перед началом спортивных соревнований. Понятие С. было введено канадским физиологом Г. Селье (1936) при описании адаптационного синдрома. С. может оказывать как положительное, так и отрицат. влияние на деятельность, вплоть до ее полной дезорганизации, что ставит перед исследователями задачу изучения адаптации человека к сложным (т. н. экстремальным) условиям, а также прогнозирования его поведения в подобных условиях.

**Стресс профессиональный** - это многомерный феномен, выражающийся в физиологических и психологических реакциях на сложную рабочую ситуацию. Развитие стресс-реакций возможно даже в прогрессивных, хорошо управляемых организациях, что обусловлено не только структурно-организационными особенностями, но и характером работы, личностными отношениями сотрудников, их взаимодействием.

**Стресс организационный** - психическое напряжение, связанное с преодолением несовершенства организационных условий труда, с высокими нагрузками при выполнении профессиональных обязанностей на рабочем месте в конкретной организационной структуре (в организации или в ее подразделении, фирме, корпорации), а также с поиском новых неординарных решений при форс-мажорных обстоятельствах.

**Стрессоры** – неблагоприятные, значительные по силе и продолжительности внешние и внутренние воздействия, ведущие к возникновению стрессовых состояний. К числу С. относят: сильные физические и психические травмы, кровопотерю, большие мышечные нагрузки, инфекции, ионизирующее излучение, резкие изменения температуры, многие фармакологические воздействия и др. факторы.

**Стрессоустойчивость** - совокупность личностных качеств, позволяющих работнику переносить стресс - значительные интеллектуальные, волевые и эмоциональные нагрузки (перегрузки), обусловленные особенностями профессиональной деятельности, - без особых вредных последствий для деятельности, окружающих и своего здоровья.

**Фрустрация** – психическое состояние, вызванное неуспехом в удовлетворении потребности, желания. Состояние Ф. сопровождается различными отрицат. переживаниями: разочарованием, раздражением, тревогой, отчаянием и др. Ф. возникают

в ситуациях конфликта, когда, напр., удовлетворение потребности наталкивается на непреодолимые или трудно преодолимые преграды. Высокий уровень Ф. приводит к дезорганизации деятельности и снижению ее эффективности.

**Хроническое утомление** - синдром хронической усталости характеризуется состоянием повышенной утомляемости, а также совокупностью разных симптомов, которые можно ошибочно спутать с другими заболеваниями. Известно, что синдром хронической усталости может наступить в любом возрасте, но наиболее распространенным он является среди людей среднего возраста.

**Эустресс** - состояние человека, способного чувствовать вокруг себя наличие проблем и быть в состоянии решить их; положительный стресс.

**Экстремальная ситуация** - понятие, посредством которого дается интегративная характеристика радикально или внезапно изменившейся обстановки, связанных с этим особо неблагоприятных или угрожающих факторов для жизнедеятельности человека, а также высокой проблемностью, напряженностью и риском в реализации целесообразной деятельности в данных условиях. Философский смысл данного понятия сопряжен с отражением экстремального развития событий и их познания во взаимосвязи с функциональной деятельностью субъекта. Система координат измерения существования и деятельности человека - «действующее лицо - ситуация» - предполагает коррелятом содержания понятия экстремальной ситуации определенные субъект-объектные отношения: отражение субъектом объективно-сложных условий деятельности в виде проблемно-экстремальной задачи.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

АССОЦИАЦИЯ МОСКОВСКИХ ВУЗОВ

**НАУЧНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

**РАЗДЕЛ III: СПОСОБЫ КОРРЕКЦИИ СТРЕССОВЫХ СОСТОЯНИЙ И МЕТОДЫ ПОВЫШЕНИЯ  
СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ**

**«ТЕХНОЛОГИИ ПОВЫШЕНИЯ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ**

**РУКОВОДИТЕЛЯ И СПЕЦИАЛИСТА»**

для специалистов инвестиционно-строительной сферы

### Раздел 3

#### Способы коррекции стрессовых состояний и методы повышения стрессоустойчивости

В процессе выполнения любой работы людям свойственно испытывать физические и нервно-психические нагрузки. Их величина может быть различной в разных видах деятельности.

В течение последних десятилетий отмечается возрастающий интерес к исследованиям стресса в различных областях, связанных с профессиональной деятельностью человека (стресс на конкретном рабочем месте, стресс в организации, стресс у различных профессиональных контингентов и др.). Интенсивное развитие этого направления прикладных психологических исследований прямо обусловлено актуальными запросами практики, поскольку непосредственно связано с успешностью реализации центральной формы человеческой активности — трудовой деятельности, а также сохранностью трудоспособности, психического здоровья и оценкой «качества жизни» квалифицированной части населения.

Изучение различных способов и механизмов адаптации человека к требованиям профессиональной деятельности, связанное с проблематикой стресса, развивалось в связи с его влиянием на работоспособность, производительность и качество труда, состояние здоровья. Исследователями накоплен обширный материал, дающий представление о том, что вследствие высокой динамичности трудовых ситуаций, в которых работает современный человек, изменения содержания и организационной структуры многих видов труда, сложного технического оснащения рабочего процесса, стресс становится спутником практически любого вида деятельности.

День за днем уровень напряженности может накапливаться. Возможными проявлениями напряженности являются:

- 1) усталость, утомление, истощение после активной профессиональной деятельности;
- 2) психосоматические проблемы (колебания артериального давления, головные боли, заболевания пищеварительной и сердечно-сосудистой систем, неврологические расстройства, бессонница);
- 3) появление негативного отношения к клиентам (вместо имевшихся ранее позитивных взаимоотношений);
- 4) отрицательная настроенность к выполняемой деятельности;
- 5) агрессивные тенденции (гнев и раздражительность по отношению к коллегам и клиентам);
- 6) функциональное, негативное отношение к себе;
- 7) тревожные состояния, пессимистическая настроенность, депрессия, ощущение бессмысленности происходящих событий, чувство вины.

Комплекс таких симптомов и составляет синдром выгорания. В. В. Бойко под эмоциональным выгоранием понимает "выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на избранные психотравмирующие воздействия".

Эффективным средством профилактики напряженности, предотвращения выгорания является использование способов саморегуляции и восстановления себя. Это своего рода техника безопасности для специалистов, имеющих многочисленные и интенсивные контакты с людьми в ходе своей профессиональной деятельности.

Конечно, природа человека такова, что он стремится к комфорту, к устранению неприятных ощущений, не задумываясь об этом, не зная, какими научными словами это называется. Это — естественные способы регуляции, которые включаются сами собой, спонтанно, помимо сознания человека, поэтому иногда их еще называют неосознаваемыми. А специалисты, занимающиеся проблемами регуляции эмоциональных состояний, нервно-психической напряженности, для управления ими используют специальные приемы сознательно. Именно их и называют методами саморегуляции, или способами самовоздействия, подчеркивая в них активное участие человека.

Еще одна основа программы – концепция ресурсов и стрессоустойчивости. Согласно ресурсной концепции стресса, личностные, поведенческие и социальные переменные, отрицательно связанные с

показателями выгорания, обозначаются как ресурсы, которые при определенных условиях обуславливают стойкость к развитию данного синдрома.

Стрессоустойчивость в широком понимании — это способность противодействовать воздействию стрессоров, либо активно преобразовывая ситуацию, в которой они проявляются, либо приспособившись к ней. Под ресурсами стрессоустойчивости личности понимаются индивидуальные свойства и способности, обуславливающие психологическую устойчивость в стрессогенных ситуациях.

Для повышения стрессоустойчивости важным оказывается накопление («консервация») ресурсов, даже если стресс еще не проявил себя.

#### *Распределение учебного времени*

Темы лекционных занятий	Лекции	Практические	Самостоятельная
Стрессоустойчивость. Эмоциональное преодоление стресса	2	4	8
Когнитивное и поведенческое преодоление стресса	2	4	6
Социально-психологическое преодоление стресса	2	4	6
Итого	6	12	20

### СОДЕЖАНИЕ

<b>Тема 7. Стрессоустойчивость.</b>	
Теоретическая часть	<b>стр. 5</b>
Практическая работа	<b>стр. 13</b>
<b>Тема 8. Эмоциональное преодоление стресса.</b>	
Теоретическая часть	<b>стр. 14</b>
Практическая работа	<b>стр. 27</b>
Самостоятельная работа	<b>стр. 34</b>
<b>Тема 9. Когнитивное и поведенческое преодоление стресса.</b>	
Теоретическая часть	<b>стр. 35</b>
Практическая работа	<b>стр. 44</b>
Самостоятельная работа	<b>стр. 45</b>
<b>Тема 10. Социально-психологическое преодоление стресса.</b>	
Теоретическая часть	<b>стр. 48</b>
Практическая работа	<b>стр. 64</b>
Самостоятельная работа	<b>стр. 66</b>

#### **Тема 7. Стрессоустойчивость.**

1. Факторы, влияющие на стрессоустойчивость.
2. Понятие о ресурсах, ресурсные концепции стресса.
3. Виды ресурсов.
4. «Субъектная» и «объектная» парадигмы профилактики стресса.

5. Эмоционально-ориентированные и проблемно-ориентированные способы преодоления стресса.

**Основные понятия:**

- Стрессоустойчивость
- Ресурсы
- Внешний и внутренний ресурс
- Социальная поддержка
- Психологическая компетентность

Теоретическая часть

**Факторы, влияющие на стрессоустойчивость**

На развитие стресса оказывают воздействие как индивидуальные ситуационные факторы, так и характер и особенности личности. Например, для личности, неспособной расставить для себя четкие приоритеты, тяжелой стрессовой ситуацией может стать необходимость согласования ролей работника и члена семьи (когда фактор времени и соответствующие требования на работе вступают в противоречие с требованиями, предъявляемыми семьей и наоборот).

В качестве факторов, способствующих восприимчивости к стрессу исследователи называют также такие индивидуальные черты характера, как авторитарность, жесткость, неуравновешенность, эмоциональность, возбудимость, психологическая устойчивость и потребность в достижениях и т.п. Однако наибольшее внимание было уделено характеру так называемого типа А.

Другим важным личностным свойством является индивидуальное восприятие контроля над ситуацией. Хотя контроль над ситуацией на рабочем месте часто задается организационно, нельзя игнорировать такие явления, как предрасположенность личности брать ответственность на себя и так называемый «синдром приобретенной беспомощности», основополагающее исследование которого было проведено Селигманом.

Важными факторами являются также:

- Характер стрессора – один из наиболее важных ситуативных факторов, определяющих реакции людей; страх потерять работу, вероятно, является большим стрессором, чем, например, назначение в нежелательную смену. Но этот фактор не представляет собой какую-то исключительную угрозу, обуславливающую возникновение стресса; к стрессу может с таким же успехом привести и набор различных факторов. Небольшие повседневные неприятности, накладываясь друг на друга, могут привести к такому же результату, как и в случае какого-то одного серьезного события.

- Комбинация наличных и отсутствующих стрессоров также важна при определении индивидуальных реакций. Плохие отношения с коллегами и другими людьми на работе, например, – потенциальный источник стресса, но в то же время не раз отмечалось и то, что хорошие отношения могут помочь в уменьшении негативных реакций на другие стрессоры.

- Продолжительность воздействия стрессора – еще один ситуативный фактор, влияющий на индивидуальную чувствительность. Ежедневное отсутствие возможности влиять на требования, предъявляемые работой, скорее приведет к стрессу, чем временная перегруженность на работе, вызванная, к примеру, болезнью коллеги. Наконец, как указывают исследователи, важна и предсказуемость стрессора: непредсказуемые стрессоры скорее вызовут негативные реакции.

**Понятие о ресурсах, ресурсные концепции стресса**

Одно из современных направлений развития теории психологического стресса связано с разработкой концепции о роли ресурсов личности в возникновении и развитии этого психического состояния.

Ресурсный подход в целях изучения особенностей психической активности человека был разработан J. D. Brown и E. C. Poulton и в последующем усовершенствован и развит M. J. Posner и S. J. Boies, D. A. Norman и D. J. Bobrow, S. E. Jackson и R. S. Schuler и другими исследователями. Данный подход наиболее интенсивно разрабатывается применительно к изучению процессов приема и преобразования информации, особенно при совмещенной деятельности человека. Постулируется, что система обработки информации в каждый момент времени располагается изменяющимися, но ограниченными ресурсами. Эти средства распределяются для выполнения совмещенных задач. Интерес к так называемым ресурсоподобным свойствам связан, во-первых, с ограниченностью средств обработки информации, которыми располагает человек в каждый данный момент времени, и, во-вторых, с возможностями гибкого распределения и перераспределения человеком этих средств между разными этапами, стадиями, каналами, уровнями в ходе преобразования информации.

Наиболее отчетливо эти свойства проявляются при выполнении совмещенных действий, то есть при предъявлении максимальных требований к процессам преобразования информации. Традиционно эффективность выполнения человеком совмещенных задач объяснялась с помощью структурных промежуточных переменных, то есть влиянием степени схожести или различия структурных элементов, необходимых для реализации информационных процессов. Однако, в исследованиях было показано, что одни и те же средства могут распределяться человеком между разными действиями [35]. Ограниченность концепции гипотетических структурных переменных и их роли в объяснении информационных процессов при решении совмещенных задач определила необходимость допустить наличие еще одной гипотетической промежуточной переменной, а именно ресурсов. Следует различать объективно наблюдаемые и регистрируемые ресурсоподобные свойства процессов преобразования информации и ресурсы как гипотетическую переменную, вводимую для объяснения этих свойств.

Для обозначения данной переменной использовались различные термины: внимание, мощность, усилие и, наконец, ресурсы. Вопрос о том, что скрывается за гипотетической переменной «ресурсы», какой ее онтологический статус является центральным с теоретической точки зрения. Первый вариант ответа на этот вопрос имплицитно подразумевает, что за понятием «ресурсы» скрывается вполне определенное объективно регистрируемое материальное явление. Например, в качестве ресурса может выступать активизирующая функция ретикулярной формации, изменение кровотока или процессы метаболизма гликопротеина в мозгу.

Другой вариант ответа связан с пониманием ресурсов как именно теоретического конструкта, отражающее некоторое системное (то есть идеальное) качество, присущее системе обработки информации и характеризующее ее свойство ограниченности и распределяемости средств обработки информации. Выделение этого объективно существующего, хотя и идеального качества позволяет подойти к принципиальной возможности оценивать количественную меру «вовлечения» различных средств обработки информации в решаемую задачу (задачи), то есть определять информационную загрузку человека. Тем самым становится принципиально возможным оценить и не использованные ресурсы, то есть резервы обработки информации.

Согласно третьему варианту под ресурсами стали понимать ресурсы регуляции. Ресурсы психической регуляции операторской деятельности есть некоторый функциональный потенциал, обеспечивающий устойчивый уровень выполнения выходных показателей в течение определенного времени. Если рассматривать психическую регуляцию как систему, то ресурсы регуляции имеются у каждого из выделяемых компонентов, образующих эту систему.

Ресурсы как системное качество не могут рассматриваться вне структурных элементов информационных процессов. Структурный анализ процессов преобразования информации должен предшествовать анализу их ресурсоподобных свойств, так как их структура определяет содержательную характеристику ресурсов.

Выдвигая идею множественности ресурсов на основании изучения процессов регуляции совмещенной деятельности и развивая идеи D. Kahneman и D. A. Norman и D. J. Bobrow о распределении ресурсов, D. Navon и D. Gopher сформулировали ряд постулатов концепции человеческих ресурсов:

- «человеческая система» в любой момент обладает определенным количеством возможностей по преобразованию информации, которые называются ресурсами;
- деятельность характеризуется количеством использованных ресурсов и эффективностью их применения;
- для конкретного человека в определенный момент трудовая задача определяется рядом параметров информации (качество и количество стимулов, кодирование, размещение и т. п.) и человека (профессиональные способности, сложность, значимость и т. п.), соотношение которых обуславливает ресурсообеспеченность деятельности;
- функция деятельности характеризуется соотношением качества рабочей информации (как результата сопоставления условий выполнения задачи и возможностей субъекта) и величиной ресурсов.



Таким образом, концепция проявления человеческих ресурсов в деятельности основана на том положении, что человек использует все возможности для правильного распределения своих ограниченных ресурсов. Эффективность использования этих ресурсов при выполнении трудовой задачи зависит от параметров, характеризующих как саму задачу, так и ее исполнителя. Использование этой концепции показало, что система обработки информации человеком (как познавательные, так и активационные процессы) включает в себя несколько механизмов активации ресурсов, каждый из которых имеет свои собственные возможности, которые в любой момент могут распределяться между несколькими процессами.

Проблема психологического стресса с позиции ресурсного подхода нашла отражение в ресурсной модели стресса, согласно которой стресс возникает в результате реальной или воображаемой потери части ресурсов, которые включают поведенческую активность, соматические и психические возможности, личностные характеристики, вегетативные и обменные процессы. В исследовании Р. А. Hancock отмечается, что возможности ресурса внимания оператора связаны с «психологической адаптивностью» человека к стрессу. Аналогичная мысль о соотношении стресса и ресурсов проводится А. W. Gaillard, который утверждает, что стресс (как и умственная нагрузка) отражает характер отношения между требованиями среды или деятельности и величиной ресурсов для их удовлетворения.

В ресурсной модели стресса привлекательной является принципиальная возможность оценить стресс через категорию потери, расхода ресурсов. Однако, остается неясным, в какой степени различия в стрессогенных ситуациях отражаются на составе и количестве востребованных ресурсов, как на этом процессе сказывается исходное значение ресурса, имеются ли все же эффекты перераспределения ресурсов и в чем они заключаются.

Следует отметить, что данная модель стресса получила концептуальное освещение только к экстремальным условиям социальных процессов. Представляет интерес, в какой степени информационная экстремальность может быть раскрыта через категорию человеческих ресурсов. Следует отметить, что в настоящее время проблема когнитивных ресурсов привлекает к себе все большее внимание.

Р. Хокки и П. Хамилтон на основании анализа данных литературы и результатов собственных исследований высказали ряд предположений о тех процессах, которые, возможно, лежат в основе развития стрессового состояния.

- Когнитивная система обладает определенными возможностями по переработке информации (ресурсами); прямое соответствие этих ресурсов структурам ЦНС не обязательно.

- Ресурсы определяют скоростные характеристики системы, а также возможность доступа к тем или иным стимулам.

- Система имеет также некоторый высший орган управления общими ресурсами.

- Этот орган контролирует и управляет ресурсами, перераспределяя их между отдельными частями системы.

- Процесс «подключения» необходимых ресурсов к выполнению деятельности может осуществляться автоматически.

- Система может характеризоваться одним или несколькими состояниями.

- У каждого человека есть определенное «базовое» состояние, – его можно считать типичным для данной личности; все фоновые показатели, характеризующие это состояние, остаются достаточно стабильными на протяжении длительного времени.

- Состояния меняются под воздействием внешних условий (стрессоров).

- При стрессе не происходит серьезных нарушений в работе всей системы в целом, однако некоторые процессы протекают легче, другие же затруднены.

- Существует механизм «настройки» на оптимальное состояние для выполнения того или иного задания; выбор оптимального состояния может осуществляться автоматически, тогда как поддержка выбранного условия невозможна без специального усилия.

При анализе положений ресурсной теории стресса возникают вопросы о сущности процессов расхода ресурсов (как это происходит и в чем выражается), о специфичности ресурсов, об индивидуальных различиях в интенсивности расхода в однотипной ситуации, об изменении расхода ресурса в различных ситуациях и т. п. Ответы на подобные вопросы можно искать, в частности, в развитии и использовании представлений о «поверхностной» и «глобальной» адаптационной энергии. Предположение о существовании двух мобилизационных уровней адаптации поддерживается многими исследователями. Эта адаптационная энергия представляет собой часть наличного ресурса индивида (энергетического, личностного, поведенческого), который оперативно мобилизуется на обеспечение требований стрессогенной ситуации. Данная часть ресурсов человека может рассматриваться как его скрытый и актуализируемый в конкретной ситуации резерв, способный компенсировать эффекты неблагоприятного воздействия внешних факторов среды (ситуации) и субъективной сложности оценочных процессов.

## **Виды ресурсов**

Итак, как следует из ресурсных концепций стресса, потеря ресурсов это первичный механизм, ведущий к стрессовым реакциям. Стресс согласно подобным представлениям, возникает в ситуациях:

- представляющих угрозу потери ресурсов;
- фактической потери ресурсов;
  - отсутствия адекватного возмещения истраченных ресурсов, когда вложение личных ресурсов для достижения желаемого значительно превышает получаемый результат. Например, временные затраты или физические усилия для достижения какой-нибудь значимой цели значительно больше, чем приобретение, скажем, материального достатка, статуса или уважения.

В то же самое время, когда утрачивается какой-либо один ресурс, другие призваны ограничить инструментальное, психологическое и социальное воздействие разворачивающихся событий.

Согласно ресурсной концепции стресса, личностные, поведенческие и социальные переменные, отрицательно связанные с показателями выгорания, обозначаются как ресурсы, которые при определенных условиях обуславливают стойкость к развитию данного синдрома.

Стрессоустойчивость в широком понимании — это способность противодействовать воздействию стрессоров, либо активно преобразовывая ситуацию, в которой они проявляются, либо приспособившись к ней. Под ресурсами стрессоустойчивости личности понимаются индивидуальные свойства и способности, обуславливающие психологическую устойчивость в стрессогенных ситуациях.

Для повышения стрессоустойчивости важным оказывается накопление («консервация») ресурсов, даже если стресс еще не проявил себя.

К наиболее изученным в настоящее время *личностным ресурсам* преодоления стресса относятся:

- активная мотивация преодоления, отношение к стрессам как к возможности приобрести личный опыт и возможности личностного роста;
- сила «Я-концепции», самоуважение, самооценка, собственная значимость, «самодостаточность»;
- активная жизненная установка: чем активнее отношение к жизни, тем больше психологическая устойчивость в стрессовых ситуациях;
- позитивность и рациональность мышления;
- эмоционально-волевые качества;
- физические ресурсы (состояние здоровья и отношение к нему как к ценности).

*Информационные и инструментальные ресурсы — это способность:*

- контролировать ситуацию (степень ее воздействия на человека оценивается адекватно);
- использовать методы или способы достижения желаемых целей (мастерство, способность, успешность);
- к адаптации, интерактивные техники изменения себя и окружающей ситуации, информационная активность и деятельность по преобразованию ситуации взаимодействия личности и стресс-ситуации;
- к когнитивной структуризации и осмыслению ситуации.

*Материальные ресурсы связаны:*

- с высоким уровнем материального дохода и материальных условий, позволяющих восстанавливать первичные физиологические потребности;
- с безопасностью жизни;
- со стабильностью оплаты труда;
- с хорошими «гигиеническими» факторами труда и жизнедеятельности.

*Личностные и социальные ресурсы преодоления выгорания*

Г. Селье предложил различать два вида адаптационных ресурсов человеческого организма при стрессе — поверхностную и глубокую адаптационную энергию. Поверхностные ресурсы организма активизируются в стрессовой ситуации «по первому требованию», они достаточно легко восстанавливаются, например после отдыха, полноценного сна и питания, психофизической релаксации и др. Если происходит восстановление психоэнергетических (адаптационных) ресурсов, то организм не попадает в состояние предболезни.

Согласно гипотезе Г. Селье, поверхностная адаптационная энергия восполняется за счет глубокой, которая мобилизуется путем адаптационной перестройки гомеостатических механизмов организма. Активизация глубокой адаптационной энергии начинается тогда, когда человек долго находится в стрессогенной ситуации и когда израсходованы «поверхностные энергетические ресурсы». Истощение глубоких ресурсов необратимо и ведет к старению и гибели организма (Селье, 1979).

Э. Фромм выделил три психологических ресурса, помогающих человеку в преодолении трудных жизненных ситуаций.

Надежда — психологическая категория, способствующая жизни и росту. «Надеяться — значит в каждый момент времени быть готовым к тому, что еще не появилось на свет, и, несмотря ни на что, не отчаиваться, если на том или ином участке жизненного пути это рождение не произошло».

Рациональная вера — убежденность в том, что существует огромное число реальных возможностей и нужно вовремя обнаружить эти возможности. Вера — рациональная интерпретация настоящего.

3. Душевная сила — мужество. «Душевная сила — способность сопротивляться попыткам подвергнуть опасности надежду и веру и разрушить их путем превращения в "голый" оптимизм или в иррациональную веру». Спиноза под душевной силой понимал способность сказать «нет» тогда, когда весь мир хочет услышать «да». Б. Г. Ананьев (1980) отмечал, что толерантность личности к стрессам и выносливость по отношению к факторам, вызывающим фрустрацию, зависит от наличия поддержки, моральной помощи, соучастия, сочувствия других людей, солидарности группы. Распад социальных связей влечет за собой ломку интраиндивидуальной структуры личности, возникновение острых внутренних кризисов, дезорганизующих поведение. Социальная поддержка в группе, работающей в условиях стресса, не снижая уровня напряженности, может способствовать «переводу» его неблагоприятных проявлений в благоприятные, т. е. «переводу» дистресса в эустресс.

Социальная поддержка может быть:

- институциональной, исходящей от государственных структур;
- корпоративной, связанной с профессиональной, трудовой структурой (административная, профсоюзная поддержка);
- межличностной, исходящей от отдельных людей (семьи, друзей, знакомых).

Разновидностью социальной поддержки служит социально-психологическая поддержка: эмоциональная, информационная, инструментальная или функциональная. Это определенный буфер между стрессом и его негативными последствиями, смягчающий влияние последних для здоровья.

Социальная поддержка — внешний ресурс, представляющий собой весьма специфическую переменную, которая зависит от готовности личности обратиться за помощью. Способность обратиться за внешней поддержкой и принять ее — внутренний ресурс личности, который во многом обусловлен социально-психологической активностью индивидуума, формированием вокруг себя персональной «сети поддержки» и готовностью обрести ее в трудные периоды жизни.

Итак, социальная поддержка — важный ресурс сохранения психологической устойчивости личности в стрессовых ситуациях. Многие авторы отмечают, что положительное социальное окружение (семья, друзья, коллеги) выступает одним из существенных факторов стрессоустойчивости личности. Соответственно его возможно рассматривать также в качестве социально-психологического ресурса преодоления стресса.

Еще один ресурс устойчивости к стрессам — психологическая компетентность индивида, уровень его психологической грамотности и культуры. Вместе с социальным опытом она определяет конкретные формы адаптивных процессов в стрессовых ситуациях.

#### *Модели и стратегии преодолевающего поведения как ресурс стрессоустойчивости*

Особую категорию ресурсов стрессоустойчивости представляет характер и способы преодоления стресс-ситуаций — стратегии и модели преодолевающего поведения. Они обусловлены жизненной позицией, активностью личности, потребностями в самореализации своего потенциала и способностей. Понятие coping, coping behavior используется для описания типичных способов поведения человека в различных стрессогенных ситуациях. Оно происходит от англ. cope (преодолевать, справляться).

В рамках когнитивно-поведенческого подхода преодоление (копинг) рассматривается как совокупность когнитивных и поведенческих усилий, затрачиваемых индивидом для ослабления стресса, или как стабилизирующий фактор, который может помочь людям поддерживать психосоциальную адаптацию в такое напряженное время (Lazarus, Folkman, 1984).

Большинство классификаций копинг-ресурсов построено вокруг двух предложенных Р. С. Лазарусом и С. Фолкманом (Lazarus, Folkman, 1984) модусов психологического преодоления: проблемно-ориентированного (усилия направляются на решение возникшей проблемы); эмоционально-ориентированного (изменение собственных установок относительно ситуации).

Обе стратегии представляют собой усилия справиться с требованиями проблемы или ситуации. В первом случае мобилизуются ресурсы поведения для изменения проблемы, вызвавшей дистресс. Во втором — ресурсы концентрируются для регулирования переживаний стресса (Lazarus, Folkman, 1984).

Согласно информационной модели стрессоустойчивости, к ресурсам преодоления стресса относятся:

когнитивное преодоление: позитивное мышление относительно причин стресса и способов его преодоления; понимание таких причин, рациональное осмысление ситуации и своих возможностей, поиск и оценка возможных средств (ресурсов), которые могут быть мобилизованы для преодоления стресса, позитивное мышление, касающееся стрессовой ситуации и своих потенциалов;

- эмоциональное преодоление: осознание и принятие своих чувств и эмоций, потребностей и желаний, овладение социально приемлемыми формами проявления чувств, контроль динамики переживания, устранение застревания, неполного отреагирования и др.;

- поведенческое (деятельностное) преодоление: перестройка поведения, коррекция стратегий и планов, задач и режимов деятельности, активизация или дезактивация поведения или деятельности;
- социально-психологическое преодоление: изменение направленности личности, коррекция жизненных ценностей или их приоритетов, расширение пространства социальных ролей, позиций и межличностных отношений.

Некоторые исследователи (Shirom, 1989; Ezrahi; см.: Hobfoll, 1998), говоря о моделях развития выгорания, предполагают, что на ранних его стадиях люди пытаются противостоять непрерывным рабочим стрессорам, используя имеющиеся у них ресурсы для преодоления стресса.

На этой стадии заметны напряженность, тревожность и фрустрация из-за недостаточности ресурсов, что может повлиять на решение проблем.

Следствие такого поведения — эмоциональное истощение, чувство деперсонализации и неудачи и различные сопутствующие негативные переживания, такие как тревожность и депрессия.

Эзрахи (Ezrahi) отметил, что на этой стадии люди пытаются вкладывать свои ресурсы в проблемно-ориентированные решения, например использовать дополнительное время. Когда эти ресурсы недостаточны, человек начинает накапливать ресурсы, уменьшая косвенные потери ресурсов, происходящие от постоянного вложения усилий без результата.

Циклы потери ресурсов при выгорании бывают медленными, иллюзорными. Порой работники, профессиональные союзы их намеренно скрывают, также они утаиваются согласно рабочим правилам и присущей людям потребности верить, что их работа ценится.

К специалистам, особенно поддающимся выгоранию, относятся учителя, медицинские сестры, социальные работники, персонал индустрии обслуживания, работа которых предполагает частые публичные контакты. Например, педагоги имеют один из наиболее высоких рейтингов выгорания среди представителей разных профессий (Schwab, Jackson & Schuler, 1986). Во многих образовательных учреждениях тяжелая работа учителей, первоначальное усердие, идеализм и чувство достижения часто не ценятся. Такие факторы, как большое количество учеников в классе, отсутствие необходимых дидактических материалов, оборудования, недостаток льгот, низкая зарплата приводят к постоянной потере ресурсов. Изоляция учителей (один педагог в классе — норма в системе образования) и частые трудовые конфликты в рамках отношений «учитель-менеджмент» еще больше обостряют ситуацию.

Однако еще более весомую роль, чем потеря ресурсов, играет вложение средств без последующего их приобретения. Такая ситуация характерна для выгорания. Циклы потерь постепенно исчерпывают личностные ресурсы. Часто последние уменьшаются незаметно, шаг за шагом, с малой возможностью восполнения. Пайнс и др. (Pines et al, 1981), рассматривая проблему восполнения ресурсов, отмечают, что выгорание характеризуется ощущением беспомощности, безнадежности, «попадания в ловушку» и отмечаемым снижением энтузиазма в работе. Таким образом, ресурсы самоуважения, самоэффективности, надежды и ощущения смысла деятельности разрушаются, а на физическом уровне истощение сменяет первоначальное усердие, которое позднее сводится на нет.

Психическое выгорание — растянутый во времени стресс-синдром, в процессе которого человек растрчивает свои ресурсы, не получая взамен практически ничего (достойной зарплаты, благодарности от реципиентов и т. п.). Цена этих потерь — эмоциональное истощение, отчуждение от рабочего окружения, переживание пресыщения и неудовлетворенности качеством жизни, сопутствующие негативные эмоции и переживания, потеря душевного благополучия.

Наша дальнейшая работа будет направлена на накопление ресурсов: обучение всевозможным методам психической саморегуляции.

Несмотря на кажущуюся простоту предлагаемых упражнений, овладение ими и успешное их использование зависят от того, насколько серьезно вы отнесетесь к занятиям. Тренировка ПСР должна проводиться с такими же систематичностью и упорством, как и физические упражнения. Только в этом случае можно добиться существенного повышения психологической устойчивости.

### **«Субъектная» и «объектная» парадигмы профилактики стресса**

Существует два основных подхода: «объектная» и «субъектная» парадигмы.

Примеры методов устранения причин развития стресса – «объектная парадигма» (режимы труда и отдыха, time-management, формирование условий для «здорового образа жизни» и др.)

«Субъектная парадигма» – пассивный и активный субъект. Примеры методов непосредственного воздействия на состояние человека (фармакотерапия, культура питания, рефлексотерапия, функциональная музыка, суггестивные воздействия).

### **Эмоционально-ориентированные и проблемно-ориентированные способы преодоления стресса**

Основная идея в эмоционально-сфокусированном преодолении стресса заключается в том, что вы можете быть не в силах контролировать стрессор, но можете научиться контролировать свою реакцию.

Примерами техник, которые могут быть эффективными в фокусировании на эмоциях, являются:

- глубокое дыхание;
- тренинг прогрессирующей мышечной релаксации;
- визуализация.

Умение регулировать свое психоэмоциональное состояние является способом обрести контроль над собственными эмоциональными и физиологическими реакциями вместо того, чтобы позволять другим людям влиять на этот процесс. Вы обнаружите, что эти техники очень полезны в ситуациях, когда вас беспокоит или раздражает чужое поведение, которое вы не в состоянии изменить.

На некоторые стрессоры можно повлиять или изменить их, сделав менее травмирующими, т.е. при столкновении с некоторыми стрессорами ваше прямое действие может разрядить стрессовую ситуацию.

Это в особенности относится к стрессорам межличностного характера, когда источником стресса является поведение других людей. Так, лица, облеченные властью, оказываются безразличными к нуждам и чувствам своих подчиненных. Тренинг уверенности в себе, так же как и тренинг социальных навыков, нацелен на обучение способам прямой и эффективной коммуникации с другими людьми, что в результате снижает вероятность возникновения стресса. Люди, находящиеся в состоянии хронического стресса из-за постоянных перегрузок в работе, или те, кто подвергается стрессу из-за собственной нерасторопности, могут научиться лучше распоряжаться своим временем, чтобы понизить уровень стресса. Это означает, что привычные вещи придется делать иначе, и именно это мы подразумеваем, когда обсуждаем техники прямого воздействия или проблемно-ориентированные стратегии преодоления стресса.

Проблемно-ориентированное преодоление стресса эффективно для стрессоров, на которые вы можете повлиять или которые вы можете изменить. Многие люди не пытаются изменить межличностные стрессоры, беспокоясь о том, как отреагирует на это другое лицо или что подумают окружающие. Возможно, прежде чем вы сможете использовать какие-либо из нижеперечисленных техник, вырабатывающих навыки поведения с ориентацией на проблему, вам придется изменить привычный образ мышления.

Одним из примеров техник, которые могут быть эффективными в фокусировании на проблемах, является тренинг уверенности в себе.

## Практическая работа

### **Техника «Привлечение необходимого ресурса»**

Это метод открытия доступа к позитивному опыту, метод конструирования (воображения) или подражания. Самый надежный источник ресурса — сам человек. Допустим, он видит, что для оптимального поведения ему необходимо чувство уверенности. Ему надо вспомнить ситуацию, в которой он всегда чувствовал себя уверенно. Нужно «вжиться» в это чувство во всей полноте, как если бы все это происходило сейчас, с этим чувством войти в стрессовую ситуацию и действовать на основании этой уверенности.

Таким способом можно призвать к себе на помощь любое нужное вам чувство: спокойствие, компетентность, сосредоточенность, выдержку и т. д. Все, что для этого нужно сделать, — *«взять» его оттуда, где оно у нас было, и «перенести» туда, где вы в нем нуждаетесь сейчас.*

### **Методика «Незаконченные предложения»**

#### 1. Стрессовые ситуации

Вспомните, пожалуйста, ситуации, которые вызывают у вас неприятное состояние.

Участникам предлагается заполнить карточки с незаконченными предложениями:

1. Я испытываю чувство тревоги, когда ....
2. Я испытываю чувство страха, когда ...
3. Я чувствую напряжение, когда ...
4. Я чувствую неуверенность, когда ...
5. Я чувствую подавленность, когда ...
6. Я чувствую панику, когда ...

#### Обсуждение:

Как часто вы находитесь в таких ситуациях?

К каким последствиям приводит подобное состояние?

## 2. Ресурсные ситуации

Вспомните, пожалуйста, ситуации, которые вызывают у вас приятное состояние.

Участникам предлагается заполнить карточки с незаконченными предложениями:

1. Я чувствую уверенность, когда ...
2. Я чувствую радость, когда...
3. Я чувствую воодушевление, когда ...
4. Я чувствую спокойствие, когда ....
5. Я испытываю чувство удовлетворения, когда ...
6. Я испытываю удовольствие, когда ...

## **Тема 8. Эмоциональное преодоление стресса.**

1. Классификация методов саморегуляции.
2. Механизмы саморегуляции.
3. Техника прогрессирующей мышечной релаксации: процедура.
4. Роль дыхания в произвольной саморегуляции.
5. Роль воображения в произвольной саморегуляции.

### **Основные понятия:**

- Саморегуляция
- Психоэмоциональное состояние
- Психосоматика
- Релаксация
- Визуализация

## Теоретическая часть

### **Классификация методов саморегуляции**

Одним из самых эффективных способов профилактики напряженности, предотвращения «симптома профессионального выгорания» является использование способов саморегуляции и восстановления себя. Это своего рода техника безопасности для специалистов, имеющих многочисленные и интенсивные контакты с людьми в ходе своей профессиональной деятельности. Конечно, природа человека такова, что он стремится к комфорту, к устранению неприятных ощущений, не задумываясь об этом, не зная, какими научными словами это называется. Это — естественные способы регуляции, которые включаются сами собой, спонтанно, помимо сознания человека, поэтому иногда их еще называют неосознаваемыми.

А специалисты, занимающиеся проблемами регуляции эмоциональных состояний, нервно-психической напряженности, для управления ими используют специальные приемы сознательно. Именно их и называют методами саморегуляции, или способами самовоздействия, подчеркивая в них активное участие человека. Рассмотрим сначала естественные способы регуляции организма. Наверняка вы интуитивно используете многие из них. Это длительный сон, вкусная еда, общение с природой и животными, баня, массаж, движение, танцы, музыка и многое другое.

К сожалению, подобные средства нельзя, как правило, использовать на работе, непосредственно в тот момент, когда возникла напряженная ситуация или накопилось утомление. А есть ли приемы, которые можно применять и во время работы? Да, и мы обнаружили, что некоторыми из них пользуются специалисты, и делают это обычно бессознательно. Поэтому важно:

- разобраться, какими естественными механизмами снятия напряжения и разрядки, повышения тонуса вы владеете;
- осознать их;

- перейти от спонтанного применения естественных способов регуляции к сознательному в целях управления своим состоянием;

- освоить способы саморегуляции, или самовоздействия.

Все это и составляет суть саморегуляции.

Саморегуляция — это управление своим психоэмоциональным состоянием, достигаемое путем воздействия человека на самого себя с помощью слов, мысленных образов, управления мышечным тонусом и дыханием.

Таким образом, саморегуляция может осуществляться с помощью четырех основных средств, используемых по отдельности или в различных сочетаниях.

В результате саморегуляции могут возникать три основных эффекта:

– эффект успокоения (устранение эмоциональной напряженности);

– эффект восстановления (ослабление проявлений утомления);

– эффект активизации (повышение психофизиологической реактивности).

Своевременная саморегуляция выступает своеобразным психогигиеническим средством, предотвращающим накопление остаточных явлений перенапряжения, способствующим полноте восстановления сил, нормализующим эмоциональный фон деятельности, а также усиливающим мобилизацию ресурсов организма.

Опрос, результаты исследования, опыт нашей работы позволяют выделить следующие естественные приемы регуляции организма:

– смех, улыбка, юмор;

– размышления о хорошем, приятном;

– различные движения типа потягивания, расслабления мышц;

– наблюдение за пейзажем за окном;

– рассматривание цветов в помещении, фотографий, других приятных или дорогих для человека вещей;

– мысленное обращение к высшим силам (Богу, Вселенной, великой идее);

– «купание» (реальное или мысленное) в солнечных лучах;

– вдыхание свежего воздуха;

– чтение стихов;

– высказывание похвалы, комплиментов кому-либо просто так.

### **Механизмы саморегуляции**

Физиологические эффекты аутогенной тренировки в целом и механизмы восстановления под ее влиянием нервной регуляции тех или иных конкретных функций весьма сложны и до настоящего времени полностью не изучены. В зарубежных странах, где опыт практического применения аутогенной тренировки имеет уже достаточно длительную историю, эти механизмы часто объясняются с позиций и в терминах бихевиористических и психосоматических концепций, лишь очень отдаленно связанных с физиологией. В связи с этим известный французский автор L. Chertok в 1958 г. писал: «Научное обоснование релаксации еще трудно при сегодняшних знаниях... В дискуссии о взаимоотношении между физиологическим и психологическим релаксация является тем перекрестком, где эти области безнадежно спутаны». Через 20 с лишним лет в монографии «Непознанное в психике человека» он вновь возвращается к этой теме и, анализируя свой многолетний психотерапевтический опыт гипнолога и психоаналитика, обобщает: «...Я не мог не признать, что многое из того, что происходит у меня на глазах, остается для меня несомненно загадочным. Я вдруг обернулся к реальности. И заметил, что король голый. Наши знания о действительности ничтожны по сравнению с тем, что нам неизвестно». С некоторыми оговорками можно, в общем, согласиться с этим мнением.

По справедливому замечанию Н. В. Иванова, «трудность правильного построения теории релаксации связана с тем, что это неотделимо от решения общего философского вопроса о соотношении психического и физиологического».

На протяжении истории психотерапии постоянно возникали, отмирали или трансформировались научные теории, расширявшие наши представления о механизмах и основах психотерапевтического воздействия. Естественным и очевидным является положение, что любые новые успехи возможны только на основе творческого переосмысления и обобщения на качественно новом уровне огромной фактологии и научного опыта, существенный вклад в которые внесла отечественная

психотерапия. Идеалистические позиции многих зарубежных исследователей в определенной степени тормозят прогресс в области психотерапии, в ряде случаев несовместимы с идеями и достижениями отечественной физиологической школы, основанной на принципах диалектического материализма.

Центральное место в раскрытии физиологических механизмов аутогенной тренировки занимает изучение вопросов саморегуляции исходно произвольных функций организма. Согласно технике Шульца, важным условием для овладения методом являются упражнения в расслаблении мышц, т. е. упражнения в целенаправленных двигательных актах, хотя и крайне редко реализуемых в обыденной жизни (в этом их варианте).

В многочисленных работах И. П. Павлова подчеркивается роль речи и образных представлений в установлении двусторонних связей кинестетических клеток с двигательными, а также клетками корковых отделов анализаторов. Обсуждая вопрос об идеомоторных актах (которые, как мы убедимся позднее, играют огромную роль в методике аутогенной тренировки), И. П. Павлов говорил: «Давно было замечено и научно доказано, что раз вы думаете об определенном движении, т. е. имеете кинестетическое представление, вы его невольно..., этого не замечая, производите». Идеомоторная тренировка в качестве одного из главных компонентов входит во многие современные модификации аутотренинга.

Принцип рефлекторной деятельности мозга, обоснованный в работах И. П. Павлова, полностью сохраняет свое значение и по отношению к эмоциональным реакциям. Мышечные компоненты эмоций — мимика, пантомимика, тембр голоса — являются объективными признаками состояния психики/Психологическое обоснование связи мышечной деятельности с эмоциональной сферой берет свое начало еще от исследований W. James и C. Lange. Несмотря на наивность аргументации («эмоция — ощущение телесных изменений»), этими авторами была довольно точно подмечена взаимосвязь эмоциональных ощущений и их внешнего выражения.

Хорошо известно, что мышечное напряжение («застывшая мимика», «нервная дрожь», «стесненное дыхание» и т. д.) является соматическим компонентом страха и других отрицательных эмоций. Психологический опыт подкрепляется физиологическими наблюдениями с одновременной регистрацией вегетативных, биохимических и моторных изменений в ответ на эмоциогенные раздражители. Специальные электрофизиологические исследования, в частности, показали, что отрицательные эмоциональные состояния всегда сопровождаются активацией поперечнополосатой мускулатуры, а расслабление мышц служит внешним выражением положительных эмоций, состояния покоя, уравновешенности. В связи с этим становятся понятными физиологический смысл волевого расслабления мышц, тренировки этого процесса, а также роль самовнушения на фоне состояния релаксации, вызывающего фазовые состояния в коре головного мозга. Словесный сигнал или образ, вызванный словесным сигналом, ведет при повторении в процессе тренировки к образованию условных кортико-висцеральных реакций и реализации желаемых сдвигов, тем самым повышая уровень саморегуляции.

Говоря о том, что только у человека движения становятся истинно произвольными, И. П. Павлов писал: «Непроизвольное можно сделать произвольным, но достигается это теперь при помощи второй сигнальной системы». «Слово, — указывал он, — благодаря всей предшествующей жизни взрослого человека, связано со всеми внешними и внутренними раздражителями, все их заменяет и потому может вызвать все те действия, реакции организма, которые обуславливают те раздражители». Роль речи в развитии произвольной регуляции функций была убедительно показана в ряде работ отечественных авторов (Н. А. Бернштейн, К. И. Платонов, П. К. Анохин, Л. С. Выготский, А. Р. Лурия).

Большое значение для понимания механизмов внушения и опроизволивания имеют установленные павловской школой и Н. Е. Введенским так называемые фазовые (переходные) состояния между сном и бодрствованием, отличающиеся различной степенью выраженности и интенсивности процессов торможения функций. Одной из наиболее существенных для психотерапии особенностей фазовых состояний является открывающаяся при этом возможность воздействия на некоторые психические и физиологические функции «в обход сознательного контроля». По И. П. Павлову, сила самовнушения (или внушения) определяется наличием «концентрированного раздражения определенного участка коры, сопровождающегося сильнейшим затормаживанием остальных отделов коры, представляющих, так сказать, коренные интересы всего организма, его целостности, его существования. При таком состоянии коры больших полушарий могут создаться условия, когда второсигнальные (знаковые) процессы доминируют над реальными ощущениями. «Одним из прямых результатов этого, — писал К. И. Платонов, — является возникновение акта самовнушения».

С трудами И. П. Павлова и Н. Е. Введенского тесно связаны представления о доминанте, выдвинутые А. А. Ухтомским. Под доминантой А. А. Ухтомский понимал «господствующий очаг возбуждения, предопределяющий в значительной степени характер текущих реакций центров в данный момент», считая, что принцип доминанты является «физиологической основой акта



внимания и предметного мышления». Исходя из этих представлений, причины многих психопатологических явлений («навязчивости», «галлюцинаций», «предубеждений») А. А. Ухтомский видел в «инертности господствующего возбуждения» («доминанте переживаемого момента»). С точки зрения теории А. А. Ухтомского, всякое индивидуальное психическое содержание есть след от пережитой ранее доминанты. Текущее состояние человека и его активность, по А. А. Ухтомскому, всегда является отражением той или иной доминанты. Устойчивость же самой доминанты зависит от лабильности формирующих ее нервных центров. Чем лабильнее и одновременно устойчивее возбуждение нервных центров, тем благоприятнее условия для образования новых доминант. Следует отметить, что основная сущность аутотренинга состоит именно в целенаправленной тренировке нервных процессов — их лабильности, устойчивости и переключаемости.

Существенное влияние на современные теоретические построения в психологии и медицине оказали идеи известного советского психолога Л. С. Выготского, заложившего основы исторического подхода к изучению психики человека. В основе предложенной им теории лежат две гипотезы — об опосредованном характере психической деятельности и о происхождении внутренних психических процессов из внешних (идея интериоризации). Автор рассматривал процесс формирования внешних психических функций как образование форм речевого общения с последующим их обращением на себя и далее «про себя». Всякая высшая психическая функция необходимо проходит через внешнюю стадию в своем развитии, потому что она является первоначально социальной функцией. Теоретические построения Л. С. Выготского были в последующем подтверждены в работах А. Н. Леонтьева (1977).

В последние годы активно проводятся нейрофизиологические и психофизиологические исследования функции речи, которую нейропсихолог А. Р. Лурия назвал «одним из наиболее существенных средств регуляции человеческого поведения», поднимающего «отдельные произвольные реакции до уровня сложных произвольных действий» и осуществляющего «контроль за протеканием высших, сознательных форм человеческой деятельности». А. Р. Лурия, развивая положения И. П. Павлова и Л. С. Выготского, считал, что специфически человеческие формы психической деятельности включают, прежде всего, взаимодействие двух уровней организации нервных процессов: первосигнального и «того, который формировался на основе языка и в основе которого лежала сигнальная регулирующая функция слова». Далее, автор высказывает предположение, что «в различных патологических состояниях изменение нейродинамики, лежащей в основе элементарных и речевых процессов, может быть неодинаковым». Существенное значение для теории и практики психотерапии имеют положения А. Р. Лурия о регулирующем влиянии речи при патологических состояниях и речевом воздействии на общую нейродинамику, в частности у детей. Опыты, проведенные им совместно с Е. Д. Хомской у детей с церебральной патологией, показали, что если регулирующее влияние речи остается сохранным, то оно может компенсировать нарушения общей нейродинамики. Поддерживая высказывание D. Hebb, А. Р. Лурия пишет, что «по отношению к человеку понятие CNS может быть расшифровано как Conceptual Nervous System», тем самым еще раз подчеркивая регулируемую роль речи и вербального мышления по отношению ко всем функциям ЦНС. Эти обоснованные научные положения в значительной степени объясняют механизмы и терапевтическую эффективность модификаций аутогенной тренировки, в основе которых лежит вербальное аутовоздействие.

Изложение теоретического обоснования и физиологических механизмов аутогенной тренировки и психотерапии в целом было бы неполным без учета теории функциональных систем, разработанной П. К. Анохиным (1978). Эта теория развивает основные положения физиологического учения И. П. Павлова и вводит качественно новые понятия о специфических механизмах динамической организации активности в целостную систему поведенческого акта.

На основании опыта павловской школы и собственных экспериментальных исследований П. К. Анохиным была создана «теория функциональных систем». Его исследования, в частности, показали, что некоторые периферические эффекты в условиях целостного организма не могут быть объяснены на основании причинно-следственных связей каждого из них со стимулом. Одновременно автором было обосновано, что совокупность отдельных эффекторных проявлений или их сочетаний не образует целостного поведенческого акта, а лишь их согласованность в интегративной деятельности мозга определяет суммарное выражение и сам феномен поведенческого акта. Таким образом, в теории П. К. Анохина на смену представлениям о стимуле и реакции выдвигаются положения о целостной организации поведенческого акта и его интеграции из частных механизмов. Далее, П. К. Анохиным и его учениками было показано, что поведенческий акт определяется не предшествующим и запускающим его стимулом, а конкретным результатом, на достижение которого направлен этот акт. Тем самым в структуру поведенческого акта включалась цель, без которой невозможно объяснение адаптивной деятельности организма. Формирование в процессе психотерапии осознаваемой пациентом цели или «формулы-намерения» при аутогенной тренировке является обязательным элементом и залогом успешности психотерапевтического воздействия.

Изучение соматических и вегетативных функций позволило сделать П. К. Анохину заключение, что функции, участвующие в целостной интеграции поведенческого акта, организованы как функциональные системы, образующиеся «из динамически мобилизуемых структур», при этом «компоненты той или иной анатомической принадлежности мобилизуются и вовлекаются в функциональную систему только в меру их содействия получению запрограммированного результата» (П. К. Анохин). Согласно его теории, операциональная архитектоника функциональной системы поведенческого акта включает в себя ряд стадий или составляющих афферентного синтеза. К ним относятся: мотивационные влияния, прошлый опыт, пусковая и обстановочная афферентация, принятие решения, формирование акцептора результатов действия (его цели) и программы действия, вышолнение действия, получение результата и сличение его с акцептором действия. С учетом этих данных изучение структуры любого, в том числе патологически извращенного, поведенческого {и в этом случае — приспособительного) акта, в основе которого лежат мотивационные уста новки и специфически трансформированный прошлый опыт пациента, должно всегда предшествовать психо терапевтическому воздействию. В своей теории П. К. Анохин вводит понятие «опережающего отражения» параметров будущего стимула-результата в рецептивных полях, т. е. в континууме поведения каждый стимул-результат не только ожидается, но и активно «запрашивается» из внешней (или внутренней) среды.

Открывающиеся в настоящее время определенные пути количественной оценки некоторых параметров организованности, а следовательно, и саморегуляции системы делают возможной экспериментальную проверку теоретических построений П. К. Анохина. С точки зрения психотерапии, представляет несомненный интерес объединение в теории П. К. Анохина мотивационных установок и целеполагания в единый континуум с физиологическими приспособительными реакциями на основе интегративной деятельности мозга и функционирования всего организма как целого. Это позволяет предположить, что глубокие отличия между произвольной и вегетативной регуляцией функций лежат более в области наших традиционных представлений, нежели в области их структурной и функциональной организации.

#### **Техника прогрессирующей мышечной релаксации: процедура**

Важная роль в психологических исследованиях и теоретическом обосновании эффекта релаксации принадлежит Джейкобсону. Изучая методы объективной регистрации эмоциональных состояний, он установил, что при отрицательных эмоциональных реакциях всегда выявляются напряжение скелетной мускулатуры и соответствующие вегетативно-сосудистые сдвиги. В дальнейшем Джейкобсон предложил собственный терапевтический метод, который получил широкую известность в США как «метод прогрессирующей (последовательной) релаксации». Терапевтическое обоснование этого метода состояло в том, что произвольное расслабление мускулатуры сопровождается снижением нервно-эмоционального напряжения и оказывает седативный эффект. Эти общие элементы послужили причиной того, что в первые годы распространения аутогенной тренировки оба терапевтических приема часто объединялись. Так, в первом издании сборника «La Relaxation», в котором были опубликованы работы Шульца и Джейкобсона, обе методики излагались как варианты «лечения посредством деконтракции». На самом деле к идее создания лечебного метода, хотя и близкого внешне к аутогенной тренировке, Джейкобсон подошел иным путем.

По наблюдениям Джейкобсона, который, как уже, отмечалось, занимался изучением методов объективной регистрации эмоциональных состояний, каждому типу эмоционального реагирования соответствует напряжение определенной группы мышц. Депрессивные состояния, например, закономерно сопровождаются напряжением дыхательной мускулатуры; при эмоциях страха возникает спазм мышц артикуляции и фонации и т. д. На основании этих исследований автор пришел к выводу, что эмоциональные реакции могут объективно измеряться по их внешнему мышечному выражению. Нельзя назвать эту мысль новой. В 1863 г. в работе «Рефлексы головного мозга» И. М. Сеченов писал: «Все бесконечное многообразие мозговой деятельности сводится окончательно к одному лишь явлению — мышечному движению. Смеется ли ребенок при виде игрушки, улыбается ли Гарибальди, когда его гонят за излишнюю любовь к родине, дрожит ли девушка при первой мысли о любви, создает ли Ньютон мировые законы и пишет их на бумаге — везде окончательным фактом является мышечное движение».

Несколько позднее была создана получившая широкое распространение «моторно-висцеральная» теория эмоций Джеймса — Ланге, основное содержание которой сводилось к тому, что в чувствах нет ничего, чего бы не было в мышечных, сосудистых и других изменениях организма. Будучи представителем прагматического направления, W. James в конечном итоге приходит к биологизаторскому выводу, что «всякое сознание моторно». Вероятно, что эти теоретические предпосылки в значительной степени определяли направление исследований Джейкобсона. В последующем он убедился, что изменение регуляции мышечного тонуса можно использовать не только в целях прикладных исследований, но и как метод, основным

содержанием которого являлись релаксирующие упражнения. Под релаксацией Джейкобсон понимал не только расслабление мышц, но и состояние, противоположное психической активности. Снижая «нервно-мышечную активность» путем релаксации определенных групп мышц («дифференцированная релаксация»), по мнению автора, можно уменьшить «чрезмерную церебрально-нервно-мышечную деятельность... посредством прямой релаксации перцепторной части этого пути».

В свете исследований Джейкобсона понятна обычно повышенная активность поперечнополосатой мускулатуры у больных невротиками, часто сопровождающаяся жалобами пациентов на физическую утомляемость и слабость как в покое, так и, особенно, даже после незначительных физических нагрузок (эффект «неотдыхающих» мышц).

Техника релаксации по Джейкобсону заключается в выработке способности к произвольному расслаблению поперечнополосатых мышц в покое. Процесс обучения проводится в 3 этапа. На первом этапе обучаемый, лежа на спине, сгибает и разгибает руки в локтевых суставах, резко напрягая мышцы рук. Затем следует быстрое расслабление — руки должны свободно падать. Упражнение повторяется несколько раз. Задача первого этапа — научить пациента осознавать и чувствовать даже слабое мышечное напряжение, а также обучить целенаправленному расслаблению мышц-сгибателей. После этого продолжают тренировки в расслаблении остальных поперечнополосатых мышц: шеи, туловища, плечевого пояса, ног, а позднее — мышц лица, глаз, языка и гортани. Второй этап: обучение дифференцированной релаксации. Обучаемый в положении сидя расслабляет мускулатуру, не участвующую в поддержании вертикального положения тела. Аналогичным образом тренируется расслабление мышц при письме, чтении, других занятиях. Третий этап; обучаемому ставится задача — повседневно наблюдая за собой, замечать, какие мышцы напрягаются у него при волнении, страхе, тревоге, смущении, и рекомендуется целенаправленно уменьшать, а затем снимать локальные напряжения мышц. При этом (за счет механизмов обратной связи) наблюдается значительное снижение выраженности субъективных нервно-эмоциональных реакций.

Метод прогрессирующей мышечной релаксации, может быть показан при устойчивых реакциях тревоги, страха и при депрессивных состояниях в сочетании с дозированной лечебной физкультурой. Систематическое — в течение 6 — 8 мес — применение метода способствует снижению артериального давления при нейроциркуляторных дистониях гипертонического типа и в начальных стадиях гипертонической болезни. Активная регуляция мышечного тонуса играет ведущую роль в различных современных модификациях аутогенной тренировки.

#### **Прогрессирующая мышечная релаксация по Э. Якобсону (ТПР)**

В 1929 году Эдмунд Якобсон опубликовал книгу «Прогрессирующая релаксация», в которой выдвинул предположение, что тело реагирует на стресс посредством мышечного напряжения. Это напряжение, в свою очередь, усугубляет тревогу и стресс, в результате чего возникает порочный круг. Он предположил, что мышечная релаксация снижает напряжение и оказывается несовместимой с тревогой. В качестве основной релаксирующей техники практикуется тренинг прогрессирующей мышечной релаксации. Самой главной особенностью упражнений на прогрессирующую мышечную релаксацию является то, что эти упражнения физиологически вызывают расслабление мышц. В тренинге прогрессирующей мышечной релаксации вы будете последовательно вызывать напряжение и расслабление различных групп мышц. Когда вы напрягаете мышцу (например, плотно сжимаете кулаки) и удерживаете ее в напряжении, мышца утомляется. Когда вы ослабляете напряжение, мышца расслабляется, но поскольку вы вызвали ее утомление, продержав в напряжении около 30 секунд, при снижении напряжения мышца делается еще более расслабленной, чем была до напряжения. Если прикрепить к коже датчики, то можно измерить активность нижележащей мышцы и достоверно оценить снижение уровня напряжения в ней после напряжения и расслабления.

#### Девять групп мышц

Существует девять основных мышечных групп, которые необходимо задействовать в данном упражнении на релаксацию: 1) кисти и предплечья, 2) плечи, 3) лоб, 4) лоб с надбровьями, нос и щеки, 5) рот, подбородок, передняя шейная область, 6) задняя поверхность шеи, 7) верхняя половина туловища, 8) мышцы, поднимающие ноги, когда пальцы направлены книзу, 9) мышцы, поднимающие ноги, когда пальцы направлены на себя.

#### Прежде, чем начать

Нечто, о чем вам следует помнить при выполнении релаксирующих упражнений

1. Никогда не напрягайте мышцы до ощущения боли. Вам нужно достичь явного мышечного напряжения, не переступая болевого порога. Если перед началом упражнения в той или иной группе мышц ощущается боль — например, в шее, спине, лицевые боли, то будьте особенно осторожны. Напрягайте эти мышцы очень бережно, следите за ощущениями и продолжайте лишь в том случае, если последовательное напряжение и расслабление будут облегчать боль. Если боль от напряжения усиливается, остановитесь. Перейдите к другой группе мышц. Расслабленность, которую вы создадите в других мышцах, в конце концов распространится и на группу хронически напряженных мышц.

2. Всегда максимально усиливайте разницу между напряжением и расслаблением. Когда вы ослабляете напряжение, делайте это целиком и сразу.

3. По ходу упражнений обращайте внимание на контраст между ощущениями напряжения и расслабления. Если вы обнаружили, что во время упражнения ваши мысли где-то далеко, сконцентрируйте внимание на мышцах.

4. Не засыпайте во время упражнения. Вам нужно научиться расслабляться в любой момент вашей повседневной деятельности. Не стоит осваивать эту технику только для того, чтобы заснуть.

Необходимое время – 20-30 минут.

#### Процедура релаксации

Найдите удобное положение — желательно такое, чтобы ваша голова имела опору. Подойдут раскладной стул или кровать. По ходу упражнения ваша единственная цель будет заключаться в том, чтобы добиться напряжения и расслабления в каждой группе мышц и увидеть разницу между двумя ощущениями.

Вначале устройтесь как можно удобнее и закройте глаза. Начните с нескольких глубоких естественных вдохов. Сфокусируйтесь на своем дыхании. Скажите себе, что дыхание и расслабление — единственные вещи, о которых вам нужно думать именно сейчас. Очистите свое сознание. Все прочее, о чем вы беспокоитесь или должны были сделать сегодня, может подождать, пока вы не закончите. Пусть это время будет вашим. Разрешите себе уделить время расслаблению и приятному переживанию чувства расслабленности, которое вы вызовете.

#### ***Упражнения на релаксацию***

*1. Первая группа мышц, над которой вы будете работать, — это мышцы кистей и предплечий. Сожмите кулаки, расположив большие пальцы сверху. Одновременно выверните руки, чтобы создать напряжение в предплечьях. Отметьте напряжение в кистях и предплечьях. Теперь расслабьте сразу все — и кисти, и предплечья. Дайте напряжению уйти. Отметьте разницу между чувством расслабленности в руках, которое вы испытываете сейчас, и ощущением напряжения, которое вы вызвали несколькими секундами раньше. Сфокусируйтесь на этом различии. Глубоко вздохните. Если вы обнаружите, что начинаете испытывать беспокойство, просто вернитесь к релаксирующему упражнению, сосредоточившись на дыхании.*

2. *Затем следуют плечевые мышцы, расположенные в верхней части рук.* Вдавите локти в спинку стула так, чтобы ощутить напряжение в этих мышцах. Не вдавливайте их до боли, старайтесь вызвать только напряжение. Сфокусируйтесь на напряжении в верхних мышцах рук. Теперь резко расслабьте их, избавившись от напряжения. Отметьте разницу между ощущением расслабленности, которое вы испытываете сейчас, и ощущением напряжения, которое вы чувствовали чуть раньше. Сфокусируйтесь на этом различии. Глубоко вздохните. Ощутите, насколько расслабленными стали сейчас ваши руки и кисти.

Следующей группой будут мышцы лица. Это область, в которой накапливается огромное напряжение, вызванное стрессом. Мышцы лица можно разделить на три группы.

3. *Лучше начать с области лба.* Держа глаза закрытыми, как можно выше поднимите брови. Ощутите полосу напряжения, охватывающую лобную область. Сосредоточьтесь на этом напряжении — напряжении, которое может вызываться стрессом. Теперь быстро расслабьте брови. Отметьте разницу между ощущением расслабленности, которое вы испытываете теперь, и чувством напряжения, которое вы вызвали несколькими секундами раньше. Сфокусируйтесь на этом различии.

4. *Сейчас займемся областью глаз и носа.* Не избегайте этого упражнения, никто вас не увидит. Крепко зажмурьте глаза, одновременно наморщивая и подтягивая к ним нос. Сфокусируйтесь на напряжении вокруг глаз, носа и в щеках. Прочувствуйте это напряжение. Теперь разом расслабьте лицо. Отметьте разницу между ощущением расслабленности в этой области, которое вы испытываете теперь, и чувством напряжения, которое вы только что вызвали. Сфокусируйтесь на этом различии.

5. *Давайте теперь обратимся к третьей области, рту.* Сжав челюсти, постарайтесь опустить уголки рта, чтобы получить перевернутую клоунскую улыбку. Сфокусируйтесь на возникшем ощущении. Теперь разом расслабьте лицо. Отметьте разницу между чувством расслабленности, которое ощущается в лице теперь, и ощущением напряжения, которое вы чувствовали несколько секунд назад. Сфокусируйтесь на этом различии. Несколько раз глубоко вздохните, чувствуя, как с каждым выдохом уходит напряжение в области рта, до тех пор, пока мышцы не расслабятся полностью.

6. *Теперь вам предстоит поработать над областью шеи и плеч.* В этой зоне концентрируется излишек напряжения, обусловленного стрессом. Опустите подбородок на уровень адамова яблока так, чтобы он почти касался груди. Прочувствуйте напряжение, которое вы вызываете в шее. Сфокусируйтесь на этом напряжении. Теперь резко расслабьте шею, освободите ее. Отметьте разницу между ощущением расслабленности, которое вы испытываете сейчас, и чувством напряжения, которое вы вызвали несколькими секундами раньше. Сфокусируйтесь на этом различии. Вздохните очень глубоко и очень медленно и с каждым выдохом избавляйтесь от напряжения в плечах. Когда все напряжение уйдет, дайте плечам опуститься.

Если вам неудобно напрягать шею описанным методом, попробуйте другой. Не важно, как вы создаете напряжение. Если вы в состоянии почувствовать разницу между напряжением и релаксацией, то вы выполняете упражнение правильно. Создать напряжение в этой области можно другим способом, осторожно запрокинув голову, как если бы вы упирали ее в заголовочек. Экспериментируйте, пока не найдете оптимальный для себя способ вызывать напряжение в задней части шеи. Помните, что никогда не следует доводить напряжение до болевого ощущения.

7. *Следующей зоной является срединная часть туловища.* Глубоко вдохнув, отведите плечи назад, попытайтесь свести лопатки, и одновременно прогнитесь. Вы почувствуете напряжение в области живота и груди, вызванное задержкой дыхания, а также напряжение в верхней и нижней частях спины, которое вызвано сведением лопаток и прогибом спины. Оставаясь в этом положении, отметьте, каким ощущается напряжение. Затем медленно выдохните, давая напряжению вытечь из вас по мере релаксации. Отметьте разницу между ощущением релаксации и чувством напряжения, которое вы вызвали в этой области всего несколько секунд назад. Дыша очень медленно и глубоко, отметьте и запомните разницу между этими двумя ощущениями. Сфокусируйтесь на этой разнице.

8. *Две последние группы относятся к мышцам ног.* Сначала поднимите ноги перед собой, как будто хотите убрать их со стула (если вы упражняетесь лежа, поднимите ноги под углом примерно в 45°). Теперь, не меняя положение ног, вытяните пальцы по направлению к полу. Почувствуйте напряжение, которое возникло в ногах от пальцев до бедер. Сфокусируйтесь на этом напряжении. Теперь расслабьте ноги и дайте им мягко упасть на пол. Ощутите расслабленность в ногах. Отметьте и запомните, на что похоже это чувство.

9. *Наконец, поднимите ноги снова и удерживайте их перед собой.* На этот раз тяните стопу на себя так, чтобы пальцы смотрели в потолок. Ощутите напряжение, которое появилось в ногах от пальцев до бедер. Теперь расслабьте ноги и дайте им мягко упасть на пол. Отметьте разницу между чувством расслабленности, которое вы испытываете в ногах теперь, и чувством напряжения, которое вы ощущали всего несколько секунд назад. Сфокусируйтесь на этом различии. Дышите очень глубоко и очень медленно, дайте ощущению релаксации пропитать мышцы ваших ног и распространиться на мускулы всего тела.

Таков полный комплекс напряжения/расслабления девяти мышечных групп. В течение нескольких секунд продолжайте держать глаза закрытыми и сфокусируйтесь на ощущениях в мышцах. Мысленно ощупайте свои мышцы и проверьте, не остались ли какие-то из них напряженными. Если вы заметите какое-либо напряжение, сосредоточьтесь на этой зоне, приказывая мышцам расслабиться и раскрепоститься, и дайте напряжению уйти. Вы можете решить еще раз напрячь и расслабить те мышцы, которые расслабились не так, как другие, когда вы выполняли упражнение в первый раз. Двух раз достаточно. Не стремитесь к тому, чтобы все мышцы расслабились одинаково. Мышцы, которые особенно трудно расслабить, в конце концов будут задействованы, когда релаксация других мышц приобретет тотальный характер. Когда вы окинете свои мышцы внутренним взором и сфокусируете внимание на ощущении расслабленности во всем теле, откройте глаза и продолжайте отмечать телесные ощущения по мере того, как будете вновь осваиваться в помещении.

Упражнения можно делать перед сном, или в ситуации, когда необходимо снять психоэмоциональное напряжение. После длительного применения данного комплекса для достижения расслабления бывает достаточно напряжение одной группы мышц – например, кулаков.

### **Роль дыхания в произвольной саморегуляции**

Упражнения, ориентированные на глубокое дыхание, – важная составляющая всех видов расслабляющих процедур. Они представляют собой один из простейших и наиболее эффективных методов, способствующих релаксации. Оно особенно облегчает жизнь людям, склонным в стрессовых ситуациях к панике, быстрой утомляемости, гипервентиляции, головным болям, мышечному напряжению, тревоге и апатии. Эти расстройства часто являются результатом недостаточного насыщения организма кислородом и накопления в нем шлаков, хотя в отдельных случаях возможно сочетание целого ряда факторов. Независимо от причины или конкретной природы расстройства глубокое дыхание является исключительно оправданной стратегией для быстрого снижения стресса различных уровней.

Грудное, или торакальное, дыхание является собой поверхностный дыхательный паттерн, свойственный большинству взрослых людей. Этот тип дыхания зачастую бывает ускоренным по темпу, неритмичным, связанным с чувством тревоги и эмоциональной лабильностью. Поверхностное дыхание не способствует преодолению стрессовых ситуаций и в равной степени может усугублять приступы паники, тревогу, головные боли и утомляемость.

С дыханием связаны многие физиологические функции: доставка кислорода к тканям, выделение углекислого газа, регуляция температуры тела, выведение жидкости и т. д.

Нет другой такой физиологической потребности, неудовлетворение которой так быстро приводило бы организм к смерти. Примерно через 2-3 минуты после остановки дыхания мозг человека умирает.

Дыхание регулируется системой социальных норм. Например, родители учат ребенка не дышать громко, не дышать ртом, чихать определенным образом. Кроме того, дыхание связано с целой системой мифологических представлений. В Библии сказано: «Бог вдохнул в человека душу». Существует много ритуалов, связанных с дыханием. Например, индейцы считают, что спящего человека будить нельзя, т.к. душа не успеет вернуться в тело. В мифологии душа и дыхание всегда связаны, если не тождественны. В классической йоге одной из ступеней совершенствования личности является пранаяма – контроль за дыханием. «Прана» в переводе означает «то, что действует - энергия». Так что с древних времен известно, что дыхание заряжает тело жизненной энергией. Ведь не зря слово «вдохновение» происходит от «дышать».

Дыхание ритмично, и вместе с биением сердца оно задает ритм нашей жизни.

Не удивительно, что базовые человеческие эмоции связаны с дыханием самым тесным образом.

Какова же психологическая роль дыхания? Дыхание участвует в организации эмоциональной реакции человека, в ее телесном оформлении. Оно выступает как средство выражения в сфере межличностных отношений и является выразителем внутреннего состояния человека.

О внезапной остановке дыхания в момент тревоги говорят, что «захватило дух» или «перехватило дыхание». Вздох является распространенным выражением чувства отчаяния. Это реакция организма на задержку дыхания. Когда мы расслаблены, наше дыхание свободное и спокойное. В состоянии сильного эмоционального возбуждения дыхание становится быстрым и интенсивным. В состоянии страха мы дышим резко и

задерживаем дыхание. Тревога, страх, агрессия заставляют напрягаться мышцы шеи и груди, поэтому дыхание становится поверхностным. Обычный совет, который мы слышим, когда напуганы и напряжены: «Дыши глубже, расслабься». И действительно, глубокое дыхание успокаивает тело.

Глубоко дышать означает глубоко чувствовать. Сдерживая дыхание, мы подавляем некоторые чувства, такие как сексуальность, грусть, печаль (мы предпочитаем задержать дыхание, чтобы не расплакаться, хотя плач – главный механизм, освобождающий напряжение). Если эти эмоции сдерживаются постоянно, то возникает хроническое напряжение мышечных систем, т.е. хроническое мышечное сопротивление акту дыхания. Еще один распространенный способ справляться с эмоциями – курение. Курение создает впечатление дыхания, не доставляя, однако, организму достаточно кислорода, который мог бы пробудить болезненные чувства. Но подавленные эмоции вызывают страх, тревогу, неудовлетворенность собой и жизнью. Энергия, необходимая на сдерживание эмоций не может быть направлена на другие стороны жизни человека, а поверхностное дыхание не позволяет наполнить ею тело.

Поэтому основатель биоэнергетики А. Лоуэн предлагает выполнять специальные упражнения для освобождения дыхания. Вот некоторые из них:

«В позиции сидя, лучше всего на твердом стуле, произнесите своим обычным голосом "а-а-а", глядя на секундную стрелку своих часов. Если вы не в состоянии удержать звук по крайней мере в течение 20 секунд, это значит, что у вас есть проблемы с дыханием.

Чтобы поправить свое дыхание, повторяйте это упражнение регулярно, стараясь продлить время звучания этого звука. Упражнение нельзя назвать опасным, но у вас может быть одышка. Ваш организм будет реагировать интенсивным дыханием, чтобы пополнить уровень кислорода в крови. (А поскольку организм не привык к высокому содержанию кислорода, могут появиться симптомы гипервентиляции. Со временем это проходит).

Интенсивное дыхание освобождает напряженные мышцы грудной клетки, позволяя им расслабиться. Этот процесс может закончиться плачем.

Можете выполнить это упражнение, считая вслух в постоянном ритме. Использование голоса непрерывным образом требует поддерживать непрерывный выдох. Это упражнение будет давать такой же эффект, как предыдущее. При более полных выдохах вы будете вдыхать глубже.

В этом, а также в других упражнениях важно не стараться любой ценой добиться результата. Как все естественные функции организма, дыхание просто происходит. Когда вы перестаете напрягаться и отдаетесь таинственной силе своего тела, то получаете грацию и здоровье».

По причине тесной связи между эмоциональным напряжением и дыхательными функциями при большинстве заболеваний органов дыхания психологические факторы играют важную роль. Например, астма считается психосоматическим заболеванием.

Довольно распространенным является симптом нейрогенной гипервентиляции легких, или психогенная одышка. Человек дышит усиленно без насыщения, испытывая при этом массу неприятных телесных ощущений и эмоций (ужас, страх смерти). Хотя раз



в жизни это испытывает каждый. Как устойчивый повторяющийся симптом встречается у каждого 18-20го человека в популяции.

Существует гипотеза о том, что гипервентиляция связана с психотравмой. Некая ситуация вызывает тревожность, тревожность ведет к усилению дыхания, вследствие этого понижается содержание углекислого газа в крови и повышается содержание кислорода, т.е. происходит дисбаланс в системе газообмена, который сопровождается неприятными телесными симптомами и еще большей тревожностью. Повышение тревожности ведет к усилению дыхания... Так запускается психосоматический круг. Каждый этап влечет к ухудшению состояния. Фокус внимания перемещается с проблемы на телесное нездоровье, может появиться страх смерти, ипохондрическая фиксация. Любые болезни дыхания приводят к глубокому истощению мозга и всего организма со всеми вытекающими отсюда последствиями для психического состояния.

В данном случае лучше обратиться к специалисту. Работа с психологом даст возможность выявить начальную психотравмирующую ситуацию; ситуации, запускающие симптом; нарушенные паттерны дыхания в целом, а также поможет овладеть навыками саморегуляции.

### **Роль воображения в произвольной саморегуляции**

Разум человека не может находиться в бездейтельном состоянии, поэтому люди так много мечтают. Мозг человека продолжает функционировать и тогда, когда в него не поступает новая информация, когда он не решает никаких проблем. Именно в это время и начинает работать воображение. Установлено, что человек по своему желанию не в состоянии прекратить поток мыслей, остановить воображение.

В процессе жизнедеятельности человека воображение выполняет ряд специфических функций, первая из которых состоит в том, чтобы представлять действительность в образах и иметь возможность пользоваться ими, решая задачи. Эта функция воображения связана с мышлением и органически в него включена.

Вторая функция воображения состоит в регулировании эмоциональных состояний. При помощи своего воображения человек способен хотя бы отчасти удовлетворять многие потребности, снимать порождаемую ими напряженность.

Данная жизненно важная функция особенно подчеркивается и разрабатывается в таком направлении психологии, как психоанализ.

Третья функция воображения связана с его участием в произвольной регуляции познавательных процессов и состояний человека. С помощью искусно создаваемых образов человек может обращать внимание на нужные события, посредством образов он получает возможность управлять восприятием, воспоминаниями, высказываниями.

Четвертая функция воображения состоит в формировании внутреннего плана действий, т.е. способности выполнять их в уме, манипулируя образами.

Пятой функцией воображения является планирование и программирование деятельности, составление таких программ, оценка их правильности, процесса реализации.

С помощью воображения человек может управлять многими психофизиологическими состояниями организма, настраивать его на предстоящую деятельность. Известны факты, свидетельствующие о том, что с помощью воображения, чисто волевым путем человек может влиять на органические процессы: изменять ритмику дыхания, частоту пульса, кровяное давление, температуру тела и т.п. Данные факты лежат в основе аутотренинга, широко используемого для саморегуляции.

При помощи специальных упражнений и приемов можно развивать воображение. В творческих видах труда – наука, литература, искусство, инженерия и т.п., развитие воображения, естественно, происходит в занятиях данными видами деятельности. В аутогенной тренировке нужный результат достигается путем специальной системы упражнений, которые нацелены на то, чтобы усилием воли научиться расслаблять отдельные группы мышц, например мышцы рук, ног, головы, туловища, произвольно повышать или понижать давление, температуру тела, употребляя для этого упражнения на воображение тепла, холода.

#### Практическая работа

### **Банк способов саморегуляции**

#### **Способы, связанные с управлением дыханием**

Управление дыханием — это эффективное средство влияния на тонус мышц и эмоциональные центры мозга. Медленное и глубокое дыхание (с участием мышц живота) понижает возбудимость нервных центров, способствует мышечному расслаблению, то есть релаксации. Частое (грудное) дыхание, наоборот, обеспечивает высокий уровень активности организма, поддерживает нервно-психическую напряженность.

1. Выполняется сидя или стоя, в удобной для вас позе.

Сделайте медленный вдох через нос.

Вдыхая, заполните воздухом нижние отделы легких. Ваша диафрагма будет заставлять живот выпячиваться, чтобы освободить место для воздуха, и рука, лежащая на животе, будет подниматься.

Продолжайте вдыхать и ощутите, как расширяется средняя часть легких по мере того, как нижние ребра и грудная клетка слегка расправляются впереди, чтобы вместить в себя воздух. Наконец, ощутите расширение верхних отделов легких, в то время как поднимается ваша грудная клетка, поднимаются плечи вы чувствуете, как поднимается ваша рука, лежащая под ключицей. Слегка втяните живот, чтобы помочь легким. Этот медленный глубокий вдох можно выполнить за несколько секунд как одно плавное, непрерывное вдыхание.

Теперь на несколько секунд задержите дыхание.

Постепенно выдыхая через рот, слегка втяните живот и медленно поджимайте его по мере опустошения легких. Выдохнув полностью, расслабьте живот и грудную клетку, затем плечи.

В конце фазы вдоха слегка поднимите плечи и ключицы так, чтобы легкие можно было вновь до самых верхушек наполнить воздухом.

Продолжайте дышать очень глубоко и очень медленно, заполняя легкие снизу доверху, так как было описано выше. Позвольте плечам подняться и задержите вдох на несколько секунд, после чего медленно выдохните через рот.

Дайте животу и грудной клетке расслабиться, избавьтесь от напряжения в плечах. Не пытайтесь выполнить это сразу в совершенстве. Попробуйте один раз, чтобы познакомиться с ощущениями, снова перечитайте инструкции и попытайтесь еще раз. В идеальном случае, если одна ваша рука лежит на животе, а другая – на верхней части грудной клетки, вы обнаружите, как на вдохе первой поднимается рука, лежащая на животе, а следом та, что покоится на груди. Прodelайте это упражнение несколько раз, пока не научитесь с легкостью нагнетать воздух в нижние отделы легких на вдохе.

Идеальной целью для тренировки будет осуществление трех глубоких, медленных вдохов 5 – 6 раз в день по 45 секунд каждым способом, который мы описали выше. Чтобы не забыть об упражнении, можно отвести для него определенное время в течение дня (например, непосредственно перед едой, перед каждым занятием, после пробуждения утром, перед сном) или особые ситуации (например, при посадке в машину, перед включением телевизора). Глубокое дыхание является фундаментальным упражнением, которое вы можете использовать для регуляции своих эмоциональных и физиологических реакций в стрессовых ситуациях.

**2. Сидя или стоя постарайтесь, по возможности, расслабить мышцы тела и сосредоточьте внимание на дыхании. На счет 1-2-3-4 делайте медленный глубокий вдох (при этом живот выпячивается вперед, а грудная клетка неподвижна);**

- на следующие четыре счета проводится задержка дыхания;
- затем плавный выдох на счет 1-2-3-4-5-6;
- снова задержка перед следующим вдохом на счет 1-2-3-4.

Уже через 3–5 минут такого дыхания вы заметите, что ваше состояние стало заметно спокойней и уравновешенней.

**3. Представьте, что перед вашим носом на расстоянии 10–15 см висит пушинка. Дышите только носом и так плавно, чтобы пушинка не колыхалась.**

**4. Поскольку в ситуации раздражения, гнева мы забываем делать нормальный выдох,**

- глубоко выдохните;
- задержите дыхание так долго, как сможете;
- сделайте несколько глубоких вдохов;
- снова задержите дыхание.

**Способы, связанные с управлением тонусом мышц, движением.** Под воздействием психических нагрузок возникают мышечные зажимы, напряжение. Умение их расслаблять позволяет снять нервно-психическую напряженность, быстро восстановить силы.

**1. Поскольку добиться полноценного расслабления всех мышц сразу не удастся, нужно сосредоточить внимание на наиболее напряженных частях тела. Сядьте удобно, если есть возможность, закройте глаза;**

- дышите глубоко и медленно;

– пройдите внутренним взором по всему вашему телу, начиная от макушки до кончиков пальцев ног (либо в обратной последовательности) и найдите места наибольшего напряжения (часто это бывают рот, губы, челюсти, шея, затылок, плечи, живот);

– постарайтесь еще сильнее напрячь места зажимов (до дрожания мышц), делайте это на вдохе;

– прочувствуйте это напряжение;

– резко сбросьте напряжение — делайте это на выдохе;

– сделайте так несколько раз.

В хорошо расслабленной мышце вы почувствуете появление тепла и приятной тяжести.

Если зажим снять не удастся, особенно на лице, попробуйте разгладить его с помощью легкого самомассажа круговыми движениями пальцев (можно подделать гримасы — удивления, радости и пр.).

**2.** В свободные минуты, паузы отдыха, осваивайте последовательное расслабление различных групп мышц, соблюдая следующие правила:

1) осознавайте и запоминайте ощущение расслабленной мышцы по контрасту с перенапряжением;

2) каждое упражнение состоит из 3 фаз: «напрячь–прочувствовать–расслабить»;

3) напряжению соответствует вдох, расслаблению — выдох.

Можно работать со следующими группами мышц:

– лица (лоб, веки, губы, зубы);

– затылка, плеч;

– грудной клетки;

– бедер и живота;

– кистей рук;

– нижней части ног.

Примечание. Чтобы научиться расслаблять мышцы, надо их иметь, поэтому ежедневные физические нагрузки повышают эффективность упражнений на расслабление мышц.

**3.** Попробуйте задать ритм всему организму с помощью монотонных ритмичных движений:

– движения большими пальцами рук в «полузамке»;

– перебирание бусинок на ваших бусах;

– перебирание четок;

– пройдите по кабинету (коридору) несколько раз, делая на два шага вдох, и на пять шагов — выдох.

**Способы, связанные с воздействием слова** Известно, что «слово может убить, слово может спасти». Вторая сигнальная система есть высший регулятор человеческого поведения.

Словесное воздействие задействует сознательный механизм самовнушения, идет непосредственное воздействие на психофизиологические функции организма. Формулировки самовнушений строятся в виде простых и кратких утверждений, с позитивной направленностью (без частицы «не»).

**1. Самоприказы.** Самоприказ — это короткое, отрывистое распоряжение, сделанное самому себе. Применяйте самоприказ, когда убеждены в том, что надо вести себя определенным образом, но испытываете трудности с выполнением. «Разговаривать спокойно!», «Молчать, молчать!», «Не поддаваться на провокацию!» — это помогает сдерживать эмоции, вести себя достойно, соблюдать требования этики и правила работы с клиентами. Сформулируйте самоприказ. Мысленно повторите его несколько раз. Если это возможно, повторите его вслух.

**2. Самопрограммирование.** Во многих ситуациях целесообразно «оглянуться назад», вспомнить о своих успехах в аналогичном положении. Прошлые успехи говорят человеку о его возможностях, о скрытых резервах в духовной, интеллектуальной, волевой сферах и вселяют уверенность в своих силах. – Вспомните ситуацию, когда вы справились с аналогичными трудностями. – Сформулируйте текст программы, для усиления эффекта можно использовать слова «именно сегодня»:

«Именно сегодня у меня все получится»;

«Именно сегодня я буду самой спокойной и выдержанной»;

«Именно сегодня я буду находчивой и уверенной»;

«Мне доставляет удовольствие вести разговор спокойным и уверенным голосом, показывать образец выдержки и самообладания».

– Мысленно повторите его несколько раз.

**3. Самоодобрение (самопоощрение).** Люди часто не получают положительной оценки своего поведения со стороны. Это, особенно в ситуациях повышенных нервно-психических нагрузок, — одна из причин увеличения нервозности, раздражения. Поэтому важно поощрять себя самим.

– В случае даже незначительных успехов целесообразно хвалить себя, мысленно говоря: «Молодец!», «Умница!», «Здорово получилось!»

– Находите возможность хвалить себя в течение рабочего дня не менее 3–5 раз.

### **Способы, связанные с использованием образов**

Использование образов связано с активным воздействием на центральную нервную систему чувств и представлений. Множество наших позитивных ощущений, наблюдений, впечатлений мы не запоминаем, но если пробудить воспоминания и образы, с ними связанные, то можно пережить их вновь и даже усилить. И если словом мы воздействуем в основном на сознание, то образы, воображение открывают нам доступ к мощным подсознательным резервам психики.

**1. Чтобы использовать образы для саморегуляции:**

– Специально запоминайте ситуации, события, в которых вы чувствовали себя комфортно, расслабленно, спокойно, — это ваши **ресурсные** ситуации.

– Делайте это в трех основных модальностях, присущих человеку. Для этого запоминайте:

- 1) зрительные образы события (что вы видите: облака, цветы, лес);
- 2) слуховые образы (какие звуки вы слышите: пение птиц, журчание ручья, шум дождя, музыка);
- 3) ощущения в теле (что вы чувствуете: тепло солнечных лучей на своем лице, брызги воды, запах цветущих яблонь, вкус клубники).

– При ощущении напряженности, усталости:

- 1) сядьте удобно, по возможности, закрыв глаза;
- 2) дышите медленно и глубоко;
- 3) вспомните одну из ваших ресурсных ситуаций;
- 4) проживите ее заново, вспоминая все сопровождавшие ее зрительные, слуховые и телесные ощущения;
- 5) побудьте внутри этой ситуации несколько минут;
- 6) откройте глаза и вернитесь к работе.

**2.** «Непрерывное созерцание». В удобной, свободной позе в течение 1-5 минут пристально рассматривайте какой-либо не слишком сложный предмет, стремясь найти в нем как можно больше деталей. При этом допускается моргать сколько угодно, но взгляд должен оставаться в пределах предмета. Повторяйте упражнение, пока не научитесь сравнительно легко удерживать внимание на нем.

**3.** «Мысленное созерцание». Не прерываясь или ненадолго отвлекаясь на что-нибудь, созерцайте любой предмет в течение 3-4 минут. Затем, закрыв глаза, постарайтесь вызвать в памяти зрительный образ предмета во всех его деталях. После этого откройте глаза и сравните «оригинал» с «копией». Повторите упражнение 5-10 раз. Цель упражнения — добиться отчетливого внутреннего видения. Далеко не всем удается такая задача. Это упражнение рекомендовал своим ученикам выдающийся художник Леонардо да Винчи.

### **Техника прогрессирующей мышечной релаксации**

#### **Процедура релаксации**

Найдите удобное положение — желательно такое, чтобы ваша голова имела опору. Подойдут раскладной стул или кровать. По ходу упражнения ваша единственная цель будет заключаться в том, чтобы добиться напряжения и расслабления в каждой группе мышц и увидеть разницу между двумя ощущениями.

Вначале устройтесь как можно удобнее и закройте глаза. Начните с нескольких глубоких естественных вдохов. Сфокусируйтесь на своем дыхании. Скажите себе, что дыхание и расслабление — единственные вещи, о которых вам нужно думать именно

сейчас. Очистите свое сознание. Все прочее, о чем вы беспокоитесь или должны были сделать сегодня, может подождать, пока вы не закончите. Пусть это время будет вашим. Разрешите себе уделить время расслаблению и приятному переживанию чувства расслабленности, которое вы вызовете.

### Упражнения на релаксацию

1. Первая группа мышц, над которой вы будете работать, — это мышцы кистей и предплечий. Сожмите кулаки, расположив большие пальцы сверху. Одновременно выверните руки, чтобы создать напряжение в предплечьях. Отметьте напряжение в кистях и предплечьях. Теперь расслабьте сразу все — и кисти, и предплечья. Дайте напряжению уйти. Отметьте разницу между чувством расслабленности в руках, которое вы испытываете сейчас, и ощущением напряжения, которое вы вызвали несколькими секундами раньше. Сфокусируйтесь на этом различии. Глубоко вздохните. Если вы обнаружите, что начинаете испытывать беспокойство, просто вернитесь к релаксирующему упражнению, сосредоточившись на дыхании.

2. Затем следуют плечевые мышцы, расположенные в верхней части рук. Вдавите локти в спинку стула так, чтобы ощутить напряжение в этих мышцах. Не вдавливайте их до боли, старайтесь вызвать только напряжение. Сфокусируйтесь на напряжении в верхних мышцах рук. Теперь резко расслабьте их, избавившись от напряжения. Отметьте разницу между ощущением расслабленности, которое вы испытываете сейчас, и ощущением напряжения, которое вы чувствовали чуть раньше. Сфокусируйтесь на этом различии. Глубоко вздохните. Ощутите, насколько расслабленными стали сейчас ваши руки и кисти.

Следующей группой будут мышцы лица. Это область, в которой накапливается огромное напряжение, вызванное стрессом. Мышцы лица можно разделить на три группы.

3. Лучше начать с области лба. Держа глаза закрытыми, как можно выше поднимите брови. Ощутите полосу напряжения, охватывающую лобную область. Сосредоточьтесь на этом напряжении — напряжении, которое может вызываться стрессом. Теперь быстро расслабьте брови. Отметьте разницу между ощущением расслабленности, которое вы испытываете теперь, и чувством напряжения, которое вы вызвали несколькими секундами раньше. Сфокусируйтесь на этом различии.

4. Сейчас займемся областью глаз и носа. Не избегайте этого упражнения, никто вас не увидит. Крепко зажмурьте глаза, одновременно наморщивая и подтягивая к ним нос. Сфокусируйтесь на напряжении вокруг глаз, носа и в щеках. Прочувствуйте это напряжение. Теперь разом расслабьте лицо. Отметьте разницу между ощущением расслабленности в этой области, которое вы испытываете теперь, и чувством напряжения, которое вы только что вызвали. Сфокусируйтесь на этом различии.

5. Давайте теперь обратимся к третьей области, рту. Сжав челюсти, постарайтесь опустить уголки рта, чтобы получить перевернутую клоунскую улыбку. Сфокусируйтесь на возникшем ощущении. Теперь разом расслабьте лицо. Отметьте разницу между чувством расслабленности, которое ощущается в лице теперь, и ощущением напряжения, которое вы чувствовали несколько секунд назад. Сфокусируйтесь на этом различии. Несколько раз глубоко вздохните, чувствуя, как с каждым выдохом уходит напряжение в области рта, до тех пор, пока мышцы не расслабятся полностью.

6. Теперь вам предстоит поработать над областью шеи и плеч. В этой зоне концентрируется излишек напряжения, обусловленного стрессом. Опустите подбородок на уровень адамова яблока так, чтобы он почти касался груди. Прочувствуйте напряжение, которое вы вызываете в шее. Сфокусируйтесь на этом напряжении. Теперь резко расслабьте шею, освободите ее. Отметьте разницу между ощущением расслабленности, которое вы испытываете сейчас, и чувством напряжения, которое вы вызвали несколькими секундами раньше. Сфокусируйтесь на этом различии. Вздохните очень глубоко и очень медленно и с каждым выдохом избавляйтесь от напряжения в плечах. Когда все напряжение уйдет, дайте плечам опуститься.

Если вам неудобно напрягать шею описанным методом, попробуйте другой. Не важно, как вы создаете напряжение. Если вы в состоянии почувствовать разницу между напряжением и релаксацией, то вы выполняете упражнение правильно. Создать напряжение в этой области можно другим способом, осторожно запрокинув голову, как если бы вы упирали ее в заголовочек. Экспериментируйте, пока не найдете оптимальный для себя способ вызывать напряжение в задней части шеи. Помните, что никогда не следует доводить напряжение до болевого ощущения.

7. Следующей зоной является срединная часть туловища. Глубоко вдохнув, отведите плечи назад, пытаясь свести лопатки, и одновременно прогнитесь. Вы почувствуете напряжение в области живота и груди, вызванное задержкой дыхания, а также напряжение в верхней и нижней частях спины, которое вызвано сведением лопаток и прогибом спины. Оставаясь в этом положении, отметьте, каким ощущается напряжение. Затем медленно выдохните, давая напряжению вытечь из вас по мере релаксации. Отметьте разницу между ощущением релаксации и чувством напряжения, которое вы вызвали в этой области всего несколько секунд назад. Дыша очень медленно и глубоко, отметьте и запомните разницу между этими двумя ощущениями. Сфокусируйтесь на этой разнице.

8. Две последние группы относятся к мышцам ног. Сначала поднимите ноги перед собой, как будто хотите убраться со стула (если вы упражняетесь лежа, поднимите ноги под углом примерно в 45°). Теперь, не меняя положение ног, вытяните пальцы по направлению к полу. Почувствуйте напряжение, которое возникло в ногах от пальцев до бедер. Сфокусируйтесь на этом напряжении. Теперь расслабьте ноги и дайте им мягко упасть на пол. Ощутите расслабленность в ногах. Отметьте и запомните, на что похоже это чувство.

9. Наконец, поднимите ноги снова и удерживайте их перед собой. На этот раз тяните стопу на себя так, чтобы пальцы смотрели в потолок. Ощутите напряжение, которое появилось в ногах от пальцев до бедер. Теперь расслабьте ноги и дайте им мягко упасть на пол. Отметьте разницу между чувством расслабленности, которое вы испытываете в ногах теперь, и чувством напряжения, которое вы ощущали всего несколько секунд назад. Сфокусируйтесь на этом различии. Дышите очень глубоко и очень медленно, дайте ощущению релаксации пропитать мышцы ваших ног и распространиться на мускулы всего тела.

Таков полный комплекс напряжения/расслабления девяти мышечных групп. В течение нескольких секунд продолжайте держать глаза закрытыми и сфокусируйтесь на ощущениях в мышцах. Мысленно ощупайте свои мышцы и проверьте, не остались ли какие-то из них напряженными. Если вы заметите какое-либо напряжение, сосредоточьтесь на этой зоне, приказывая мышцам расслабиться и раскрепоститься, и дайте напряжению уйти. Вы можете решить еще раз напрячь и расслабить те мышцы,



которые расслабились не так, как другие, когда вы выполняли упражнение в первый раз. Двух раз достаточно. Не стремитесь к тому, чтобы все мышцы расслабились одинаково. Мышцы, которые особенно трудно расслабить, в конце концов будут задействованы, когда релаксация других мышц приобретет тотальный характер. Когда вы окинете свои мышцы внутренним взором и сфокусируете внимание на ощущении расслабленности во всем теле, откройте глаза и продолжайте отмечать телесные ощущения по мере того, как будете вновь осваиваться в помещении.

### **Создание расслабляющих образов**

Начните с упражнений на прогрессирующую мышечную релаксацию, описанных в 4 занятии. Позвольте своему вниманию фокусироваться на ощущениях напряжения и расслабления по мере того, как вы будете задействовать все девять мышечных групп. Если вас посетят беспокойные или нежелательные мысли, осторожно отодвиньте их в сторону, возвращая внимание к ощущениям, которые вы создаете в ваших мышцах.

Когда вы пройдете через упражнения ТПР, оставайтесь в расслабленном состоянии и дышите очень глубоко и медленно, одновременно фокусируясь на характере ощущений, которые вызывает релаксация. Последняя может ощущаться как легкость или тяжесть, тепло или прохлада, свет или тьма. Это лишь несколько примеров того, как люди обычно описывают ощущение расслабленности. Отметьте в уме лишь несколько определений, которые наилучшим образом описывают ваше личное ощущение расслабленности.

Теперь проработайте основные ощущения, которые соответствуют вашему состоянию расслабленности, и постарайтесь развить четкие образы, ассоциирующиеся с ними. Если, например, расслабленность ощущается очень тяжелой, прохладной и темной, вы можете усилить эти чувства, вообразив себя лежащим посередине большой кровати, утопающим в матрасе, который полностью поглощает и поддерживает вас. Вы можете представить, что смотрите из недр постели в прекрасную звездную ночь, а приятный прохладный ветерок мягко шелестит листьями за вашим распахнутым окном. Если вы обнаружите, что ощущение расслабленности больше соответствует легкому, теплomu и светлomu полюсу

континуума, то можете представить себя лежащим на пляже в ясный солнечный день. Ощущение тепла и тяжести можно усилить, представив себя погруженным в мягкий теплый песок; слушающим волны, которые накатываются на берег, и пение далеких птиц. Почувствуйте нежный океанский бриз, вдыхая характерные запахи океана. Вы приобретаете контроль над образами, стараясь сделать их как можно более приятными. Привяжите образы к ситуациям, которые действуют на вас особенно расслабляюще.

В данном случае работает ваше воображение; образы, которые вы создаете, «не имеют смысла» в реальном мире. Ваша кровать может стоять в лесу или на пляже. Вы можете убрать комаров, приказать солнцу не быть слишком жарким, обеспечить себе полную и постоянную безопасность. Здесь нет никаких правил; вы – хозяин этих образов. Ваша единственная цель состоит в том, чтобы создать живые образы, в которых будут задействованы все сенсорные модальности (зрение, слух, обоняние, вкус, осязание), усиливающие для вас чувство расслабленности. Ваша основная задача – создать четкие образы и связать их с ощущениями расслабленности так, чтобы вы могли с их помощью вызывать релаксацию в ситуациях, в которых другие релаксирующие техники могут оказаться неуместными.

### **Свободная визуализация**

К визуализации можно также прибегать с целью сделать более приятной и глубокой саму релаксацию. Например, некоторые люди находят в ощущении релаксации чрезвычайную легкость, как будто они плавают. Сравнительно легко создавать образы, в которых ощущение плавания может быть трансформировано в ощущение полета, а это чувство многим людям (включая летчиков) кажется очень приятным, расслабляющим и освежающим. Когда вы выполните упражнение ТПР, продолжайте дышать глубоко и медленно и обратите внимание на ощущение легкости в конечностях и теле. Для первого полета позвольте себе в положении сидя выплыть из кресла, а затем дайте своему телу плавно вернуться обратно. Упражняйтесь с этим образом до тех пор, пока не сможете легко «взлетать» и «приземляться». Помните, что здесь мы работаем с образами. Если вы хотите летать, то не сможете взять с собой материал из учебника физики. Вы можете как

удобно управлять своим полетом, но вот вам простой совет: поднимите голову, когда вы захотите взлететь, и опустите ее, когда захотите опуститься.

Увеличивайте и уменьшайте скорость при помощи рук (распростертые руки с растопыренными пальцами будут медленно опускать вас вниз, а плотно прижатые к телу – устремлять вверх) и ног. Веселое занятие – летать с птицами и кататься на облаках. Если вы хотите летать или создать свой личный мир релаксации, то все, что вам нужно – это выполнить релаксирующие упражнения ТПР, а потом обратиться к помощи воображения (и практики), создавая яркие образы для создания собственной расслабляющей обстановки.

Большинство из нас имеет опыт создания внешних образов. Это касается визуального представления себя, совершающего какое-либо действие (как будто на экране домашнего кинотеатра). Внешние образы помогают, когда вы впервые приступаете к освоению нового навыка. Внешние образы могут помочь исправить ошибки, поскольку позволяют «увидеть» примененный навык и выявить ошибку. Затем вы продолжаете фантазировать образами, исправляя недостаток, пока не получите совершенного мысленного образа. Внутренние образы могут потребовать больших усилий, но это самый важный навык, который необходимо выработать. При внутреннем воображении зрительное представление захватывает вас целиком. В противоположность внешнему воображению, при котором вы воспринимаете свое тело как зритель, в процессе внутреннего воображения вы рассматриваете себя самого и испытываете те же телесные ощущения, какие возникают, когда вы практикуетесь в спортивном мастерстве.

Вам надо попробовать упражняться в визуализации по две-пять минут 3 – 4 раза в неделю.

#### Самостоятельная работа

1. Проанализировать собственные естественные способы саморегуляции.
2. Ежедневно тренировать несколько техник саморегуляции из предложенного «Банка».

### **Анализ естественных способов саморегуляции**

Попробуйте задать себе вопросы:

1. Что помогает вам поднять настроение, переключиться?
2. Что я могу использовать из вышеперечисленного?
3. Мысленно, а лучше на бумаге, составьте перечень этих способов.

4. Подумайте, какие из них вы можете использовать сознательно, когда чувствуете напряженность или усталость.

#### **Тема 9.** Когнитивное и поведенческое преодоление стресса

1. Когнитивные стратегии преодоления стресса: изменение иррациональных убеждений и изменение нежелательных мыслей. Когнитивное реструктурирование.
2. Контроль над гневом и выработка устойчивости к фрустрации.
3. Перестройка поведения, коррекция стратегий и планов, задач и режимов деятельности.

#### **Основные понятия:**

- Фрустрация

- Когнитивное переструктурирование

### Теоретическая часть

#### **Когнитивные стратегии преодоления стресса. Когнитивное переструктурирование.**

Термин «когнитивное переструктурирование», как и многие идеи, изложенные в этой главе, берет свое начало в работах Альберта Эллиса. Когнитивным переструктурированием называется процесс, через который вы проходите, чтобы преобразовать свое неадекватное, ригидное мышление в его более адекватные формы. Основная цель этой главы в том, чтобы позволить вам понять, что вы можете изменить те аспекты ваших убеждений, которые приводят к стрессу, раздражению и т.д., и не утратить при этом все те достоинства, которыми вы гордитесь.

Иногда мы мыслим ригидными, жесткими стереотипами, считая, что все «должно», «обязано» происходить именно так, а не иначе. В этом случае мы обрекаем себя на эмоциональные потрясения и, как часто бывает, склоняемся к саморазрушительному поведению.

Выявление нереалистичных установок является первым шагом в изменении ваших убеждений. Когда бы вы ни испытывали тревогу, злость, разочарование или другие негативные эмоции, вы можете обнаружить провоцирующее эту эмоцию убеждение, взглянув сначала на стрессор или активирующее событие, связанные с этой эмоцией. Затем спросите себя: «Что я думаю об этом стрессоре такого, что вынуждает меня чувствовать себя именно так?»

Как выявить мышление, которое неконструктивно, искажено или иррационально?

**ЧРЕЗМЕРНО КАТЕГОРИЧНОЕ** – вы видите вещи в черно-белых тонах. Если ваша работа несовершенна, то вы считаете себя полным неудачником. Или же, делая доброе дело, вы чувствуете себя героем, что чревато последующим разочарованием.

**ИЗЛИШНЕ АБСТРАКТНОЕ** – вы обобщаете частные факты, говоря «всегда, никогда, все, никто, ничего». Или же, характеризуя себя или кого-то еще, делаете это в очень широком негативном смысле, далеко уходя от конкретного изъяна в поведении, с которого вы начали свои мысли (например: «плохой, глупый, уродливый, ленивый, некомпетентный, неадекватный, никчемный»).

**СЛИШКОМ КАТАСТРОФИЧЕСКОЕ** – вы сильно преувеличиваете дурные события, покуда они не приобретают в вашем сознании катастрофические размеры. Вы используете такие слова, как «страшный, ужасный, кошмарный, трагический, конец света». Вы игнорируете свои собственные ресурсы.

**НЕОПРАВДААННО ПЕССИМИСТИЧНОЕ** – вы замечаете только плохое и игнорируете позитивные стороны вашей жизни. Вы выступаете с неоправданно мрачными прогнозами на будущее и пользуетесь словами «пустой, проклятый, безнадежный».

**ЧРЕЗМЕРНО ИСКАЖЕННОЕ** – вы «обнаруживаете» вещи, которые вряд ли присутствуют, – намек или тень превращаются для вас в важное свидетельство. Вы ходите с «зондом», разыскивая то, что рассчитываете найти. И если вы не можете найти этого в действительности, то «фабрикуете» искомое из всего, что окажется под рукой.

**СЛИШКОМ СУБЪЕКТИВНОЕ** – вы игнорируете очевидное, держась за свои собственные «факты». Вы используете свои чувства в качестве «доказательства чего-либо», предсказываете будущее, угадываете чужие мотивы (не утруждаясь проверкой) и действуете исходя из суеверий и слухов. Вы недооцениваете вероятные события.

**ИЗЛИШНЕ ЛЕГКОМЫСЛЕННОЕ** – вы убеждаете себя, что проблемы не существуют или что отдельные вещи не имеют для вас никакого значения (тогда как в действительности имеют). Вы также можете отрицать в себе сильные или негативные чувства, приукрашивая окружающую действительность.

**СЛИШКОМ ИДЕАЛИСТИЧЕСКОЕ** – у вас романтический взгляд на реальность. Вы полны прекрасными, но нереалистичными ожиданиями в отношении себя, родителей, брака, детей, любви, профессии, места своей работы. Естественно, что в реальном мире ничто не соответствует такому типу мышления.

**ИЗЛИШНЕ ТРЕБОВАТЕЛЬНОЕ** – вы требуете от вещей быть такими, какими вы их хотите видеть, – ваши собственные качества и поведение, поведение других людей, течение вашей жизни. Вы пользуетесь словами «должен», «обязан». Вы подвергаете себя огромным страданиям, придерживаясь столь жестких правил.

**ЧРЕЗМЕРНО ОСУЖДАЮЩЕЕ** – вы не прощаете себя и/или других людей за их неудачи. Вы можете считать их виновными во многих и многих вещах, и ваше мышление все больше и больше уподобляется критическим репортажам.

**СЛИШКОМ ОРИЕНТИРОВАННОЕ НА КОМФОРТ** – ваше мышление постоянно ищет, как бы избежать боли и с ходу получить желаемое. Ваше мышление прибегает к таким построениям, как «слишком тяжело», «мне нужно это прямо сейчас», «я этого не выдержу».

**СЛИШКОМ ВЯЗКОЕ** – ваше мышление следует в одном русле даже в случае, когда это непродуктивно. Вы вновь и вновь пережевываете одну и ту же тему, пока она не начинает казаться единственной важной на свете. Эта навязчивость может касаться другого человека, какого-то совершенного (или не совершенного) вами поступка, похвалы, любви, достижения, опрятности и т. д.

**ИЗЛИШНЕ ЗАПУТАННОЕ** – «картины в вашей голове» не совпадают с реальным миром или вы ощущаете себя в окружении или водовороте несуществующих явлений. Когда ваши мысли расходятся с реальностью, вы не можете опираться на свои восприятие и заключения.

#### *Модель рационального самоуправления*

**Активирующее событие.** Опишите проблему, уже возникшую или вероятную в будущем, которая мешает вам работать эффективно и/или заставляет переживать исключительно негативную эмоциональную реакцию, затрудняющую решение проблем и достижение целей.

Опишите свое неэффективное поведение и негативные эмоциональные стрессовые реакции, которые постоянно возникают в вышеописанной ситуации.

**Убеждения.** Запишите ваши убеждения (мысли, действия, разговоры с самим собой) по поводу активирующего события, которые являются неадекватными (неразумными, ложными или бесполезными) и которые приводят к деструктивным действиям и эмоциям.

**Цели.** Опишите, как бы вам хотелось себя чувствовать и вести в проблемной ситуации в будущем.

**Сомнение/Спротивление.** Запишите и поупражняйтесь в рациональных утверждениях и установках, которые помогут вам противостоять вашим неадекватным убеждениям, управлять своими эмоциями и поведением и позволят достичь целей в случае очередной проблемной ситуации.

#### *Прямые действия, направленные на изменение стрессовой ситуации*

Техники прямых действий, направленных на преодоление стресса, включают в себя все наши попытки непосредственно изменить природу стрессора или стрессовой ситуации, связанных с нашим переживанием. Техники прямого действия, рассмотренные в этой главе, охватывают более широкий круг техник, чем те, что следует классифицировать строго как проблемно-ориентированные преобладающие навыки. Эти техники являются набором методик, которые вы можете приложить к вашему индивидуальному поведению в ситуации, чтобы помочь увязать описываемые ниже вмешательства с вашими конкретными обстоятельствами. Большинство ситуаций, с которыми вы столкнетесь в жизни, будут включать в себя как контролируемые, так и неконтролируемые факторы. Из этого следует, что сочетание проблемно-ориентированных и эмоционально-ориентированных преобладающих навыков может быть идеальным в плане совершенствования ваших способностей справиться с ситуацией, равно как и вероятности благоприятного исхода. Такие эмоционально-ориентированные преобладающие навыки, как релаксация и когнитивное реструктурирование являются техниками, позволяющими приобрести контроль над собственными эмоциональными реакциями. Однако прямое обращение к проблемной ситуации также может способствовать устранению источника гнева. Такие проблемно-ориентированные преобладающие навыки, как тренинг уверенности в себе, могут помочь изменить саму ситуацию.

Методы, позволяющие приблизительно определить, в каких случаях следует использовать технику прямого действия

Проблемно-ориентированные, или прямые, действия требуют порой большей «работы» (усилий), но чаще приводят к стойким положительным результатам. При планировании прямых действий, направленных на преодоление стресса, нужно помнить о некоторых фактах. В отдельных случаях, касающихся межличностных ситуаций, необходимо учитывать возможные последствия, выражающиеся в изменении отношений. Если изменение межличностных отношений

является конечной целью, этому может помочь заблаговременное обдумывание, какие изменения окажутся удовлетворительными, а какие – нежелательными.

Уотсон, Тарп и другие предложили систему классификации разнообразных доступных вмешательств на основе азбучной модели. Они описывают три основные категории вмешательств: основанные на предпосылках, основанные на поведении и основанные на последствиях. Некоторые из этих техник помогают контролировать эмоциональные реакции (эмоционально-ориентированные); другие дают возможность прямо воздействовать на проблемную ситуацию (проблемно-ориентированные). Лучшие стратегии преодоления стресса сочетают в себе оба вида техник.

Предпосылки

(А) Поведение (В) Последствия (С)

#### *Модификация старых предпосылок*

В модификации поведения-мишени может сыграть важную роль изменение существующего поведенческого фона. На этом основаны четыре вида вмешательств: избегание предпосылок, сужение контролирующего влияния предпосылок, новое восприятие предпосылок и изменение звеньев в цепи событий.

Избегание предпосылок. Зачастую хорошим методом совладания становится простое избегание раздражителя, который «заводит» нас и заканчивается нежелательным поведением. Однако некоторых ситуаций нельзя избегать постоянно. В этих случаях избегание предпосылок может оказаться полезной техникой, которой вы можете пользоваться до тех пор, пока не сможете контролировать свое поведение с помощью других вмешательств. Сужение контролирующего влияния предпосылок. Сужение круга, или уменьшение количества ситуаций, в которых может развиться нежелательное поведение, является полезным вмешательством для прекращения нежелательного поведения. Новое восприятие предпосылок. Если предпосылок нельзя избежать, то контроль над поведением может помочь изменение мыслей в отношении пускового фактора. Новый взгляд на ситуацию – эффективная уловка в борьбе с искушением. Изменение звеньев в цепи событий. Многие разновидности поведения являются результатом достаточно длинной цепочки событий, входящих в «азбуку». Последствия могут превращаться в предпосылки нового поведения. По мере удлинения цепь становится прочнее и с большим трудом поддается изменению. Цель состоит в том, чтобы разорвать звенья цепи и этим изменить события, ведущие к нежелательному поведению. Цепь лучше разрывать ближе к началу – там, где ее звенья слабее всего. Изменить звенья в цепи, приводящей к тому или иному поведению, помогут три совета: сделать паузу, прежде чем ответить; сделать паузу для записи и разъединить цепь событий.

Основные техники. Пауза перед ответом. Смысл заключается в том, чтобы взять паузу, в которой вы отказываетесь от действий, прежде чем отреагируете. Пауза для записи. Сделайте паузу, чтобы записать поступок до того, как он произойдет, – это часто помогает снизить частоту проявлений того или иного поведения. Чем ближе к началу цепочки событий вы вмешиваетесь, тем выше ваши шансы на успех. Разъединить цепь событий. Другая техника изменения звеньев поведения состоит в том, чтобы вставить предпосылки, приводящие к желательному поведению.

#### *Создание новых предпосылок*

Создание новых событий, запускающих желаемое поведение, часто оказывается очень полезной стратегией в рамках проекта по успешному изменению поведения. Существует шесть техник, основанных на этой идее: обращение к позитивному самовнушению, устранение негативного самовнушения, остановка мыслей, создание новых контролирующих стимулов, генерализация стимулов и заблаговременное привлечение/программирование социальной среды.

Обращение к позитивному самовнушению. Эта техника призвана развивать новый и позитивный внутренний диалог в проблемных ситуациях. Составьте перечень фраз, которые вы скажете себе в трудной ситуации, они напомнят вам, что нужно сделать. Например непосредственно перед публичным выступлением вы можете сказать себе: «Расслабься, глубоко вздохни; я готов к этому; улыбнись; говори громко и поддерживай контакт глаз».

Устранение негативного самовнушения. Предположим, вы вернулись в исходную ситуацию и нервничаете. Возможно, вы ловите себя на мысли: «Все эти люди уставились на меня; я наверняка скажу или сделаю какую-нибудь глупость, а они будут смеяться, и мне придется просто уйти». Это негативное самовнушение, и задача техники – устранить его. Если вы будете говорить себе, что провалитесь, то так оно и будет. Замените негативные инструкции позитивными из тех, что мы упомянули выше.

Остановка мыслей. Это другой способ самовнушения, который можно использовать в сочетании с двумя предыдущими техниками. Цель здесь – мысленно крикнуть «СТОП» при первом появлении нежелательной или пораженческой мысли. Затем замените ее более подходящей мыслью, которая способствовала бы вашему продвижению к цели.

Создание новых контролирующих стимулов: материальная и социальная среда. Идея этой техники состоит в том, чтобы контролировать материальное и социальное окружение так, чтобы запускать желаемое поведение. Это может казаться сложным, но, говоря проще, просто поместите себя в обстановку, в которой вы склонны вести себя желаемым образом. Например если вы, наблюдая за своим обычным поведением, открыли, что для вас слишком велико искушение смотреть телевизор вместо того, чтобы заниматься, то измените обстановку так, чтобы она облегчала учебу, то есть отправляйтесь в библиотеку, чтобы продлить свое учебное время. Вряд ли вы будете смотреть там телевизор и, кроме того, вы окажетесь в окружении других занятых людей.

Генерализация стимулов. Эта техника описывает процесс, посредством которого поведение, приобретенное под действием одной предпосылки, будет актуализироваться под действием аналогичных предпосылок. Другими словами, цель состоит в том, чтобы распространить желательное поведение на самые разнообразные ситуации. Например если вы научились избавляться от нервозности при выступлениях, снабдив себя позитивными инструкциями, попробуйте применить их и к другим социальным триггерам – таким, как вечеринки или встречи с новыми людьми.

Заблаговременное привлечение / программирование социальной среды. Эта техника предполагает создание условий, в которых смогут включиться полезные триггеры. Возможно, окажется полезным «контракт», заключенный с самим собой. Кроме того, возможно обращение за помощью к другим людям.

### **Контроль над гневом и выработка устойчивости к фрустрации**

Гнев – естественная повседневная эмоция, которая, как и тревога, может привести к серьезным негативным последствиям для душевного и физического здоровья, если останется неразрешенной. Гнев может быть как реакцией на стрессовую ситуацию (кто-то подрезает вас на трассе), так и причиной стресса (чувство гнева может повлечь за собой агрессивное поведение и/или чувство вины). В том, чтобы испытывать гнев, нет ничего неправильного или дурного. Когда с гневом обходятся с должной уверенностью, его негативные последствия сводятся к минимуму и могут на самом деле послужить началом адекватного изменения. Гнев превращается в проблему, когда люди либо держат его в себе и позволяют гневу грызть себя изнутри, никогда по-настоящему не разрешая негативную эмоцию, либо гнев приводит их к неадекватному агрессивному поведению. Проблемы контроля над гневом касаются как ощущения избыточного и нежелательного гневного чувства, так и агрессивного/патогенного поведения, которое может сопровождать гневные чувства.

Одной из простейших и самых действенных техник обуздания гнева является следующая: при первых признаках растущего гнева три раза глубоко вздохните и сбросьте напряжение с плеч. Глубокое дыхание, как было сказано в занятии 2, – самая фундаментальная техника эмоционального регулирования, которую вы только можете использовать в борьбе с избыточным гневом (и другими негативными эмоциями).

Позитивные преобладающие утверждения могут быть исключительно полезными для контроля над гневом. Рассмотрите общие преобладающие утверждения, представленные в рамке на следующей странице, и соотнесите их с вашей конкретной личностью и ситуацией. Вы можете сделать это, вставляя имена реальных людей и описывая реальные ситуации. Излагайте утверждения наиболее удобными для вас словами (например, первое общее преобладающее утверждение «Я не собираюсь дать этому делу расстроить меня» могло бы превратиться в «Я не позволю расстроить себя этому расхождению с мужем в том, где нам провести отпуск»). В минуты гнева дышите глубоко и медленно, повторяя про себя разработанные вами позитивные преобладающие утверждения. Позитивные преобладающие утверждения, сочетающиеся с глубоким дыханием, являются техникой, которая дает вам контроль над вашей реакцией на ситуацию. После того, как вы обретете больший контроль над своим гневом, вы можете воспользоваться одной из деятельно-ориентированных техник (например, выработкой навыков уверенности в себе, чтобы попытаться более конструктивно управлять ситуацией).

### *Выпускные клапаны для гнева*

Устранитесь от ситуации.

Это проблемно-ориентированная стратегия, которая создает дистанцию между вами и тем, что вызывает ваш гнев. Эта даст вам возможность остыть и с большей эффективностью воспользоваться техникой глубокого дыхания и позитивными преобладающими утверждениями. Не менее важно то, что выход из ситуации предохранит вас от импульсивных или агрессивных действий, которые могут усугубить ситуацию

Выполняя упражнения, гоните гнев прочь.

Ходите, бегайте или выполняйте любые другие физические упражнения, которые вам лучше всего подходят, чтобы попытаться разрядить сдерживаемое возбуждение. Упражняйтесь, пока не устанете и пока не отступят гневные чувства.

Изометрические упражнения.

Если вы не имеете возможности выйти из ситуации и заняться упражнениями (например, вы присматриваете за детьми или ограничены в передвижениях), попробуйте изометрические упражнения.

Упритесь руками в стену и толкайте. Толкайте изо всех сил. Толкайте, пока ваши мышцы не обессилят.

Вопите и кричите.

В буквальном смысле слова. Вопите и кричите, сколько хватит воздуха в легких, пока не выбьетесь из сил. Но вопите и кричите на себя (например, в спальне или ванной), а не на кого-то еще.

Бейте подушку.

Если вы рассердились настолько, что чувствуете потребность кого-нибудь ударить, отправляйтесь в спальню и выбейте дух из вашей подушки. Возьмите полотенце и лупите постель, пока не устанете.

### *Гнев и нереалистичные убеждения*

Когда жизнь к нам несправедлива, нам очень трудно увидеть, что в гневе и фрустрации, которые мы испытываем, отчасти повинны наши собственные мысли и убеждения. И все же неприглядная истина в том, что жизнь не является справедливой, никогда такой не была и никогда не будет. Мы превратимся в вечно злобных и жалких людей, коль скоро критерием нашего счастья станет идеальный мир, в котором с нами всегда будут поступать по-справедливости.

И все же если вы позволите себе остаться сердитым из-за того, что кто-то доставил вам неприятности, и дадите гневу возможность терзать вас и саднить, как открытая рана, то вы откажетесь от контроля над вашим эмоциональным и физическим здоровьем. Люди и вещи не властны над тем, чтобы сделать вас злым, пока вы не откажетесь от власти над своими эмоциями. Вернитесь к занятию 5 и проработайте упражнения по устранению и изменению неадекватных убеждений, ибо то, как вы думаете, весьма направленно влияет на то, что вы чувствуете. Иногда людям трудно принять идею, гласящую, что нереально ждать от жизни неизменной справедливости; эти люди ошибочно полагают, будто принимать вещи такими, какие они есть, равнозначно их одобрению. Принятие и одобрение – вовсе не одно и то же.

### *Контроль над гневом через прощение*

Исследования показали, что мы, стремясь избавиться от гнева и прощая тех, кто причинил нам вред, должны найти способ проникнуться чувствами и мыслями этого другого человека. Мы должны постараться увидеть события с чужой точки зрения. Вера в высшую силу оказывается поистине универсальной в различных культурах. В жизни многих людей молитва, исповедь и милосердие – могущественные силы, к которым можно обратиться в минуты сильного гнева, наряду с рассмотренными здесь дыханием, воображением и техниками когнитивного реструктурирования.

### **Перестройка поведения, коррекция стратегий и планов, задач и режимов деятельности**

Как уже отмечалось выше, риск эмоционального истощения и психосоматических заболеваний повышается в том случае, если эмоциональный стресс довольно продолжителен, когда отсутствует полноценный отдых и не восстанавливается нервно-психический потенциал (адаптационная энергия — в понимании Г. Селье).

Длительный эмоциональный стресс неминуемо ведет к эмоциональному истощению. Основная опасность отрицательных эмоций и переживаний заключается в том, что их последствия не стираются достаточно долгое время и

обладают эффектом суммации. При частом повторении ситуаций, провоцирующих негативные переживания, эмоциональное возбуждение становится «стационарным», приобретая «застойную» форму. Оно надолго сохраняется в центральной нервной системе даже после завершения стрессовой ситуации, в дальнейшем же как генерализованное влияет на мозговые структуры, особенно на кору больших полушарий, тем самым оказывая патогенное влияние на психические функции.

Если появляются признаки выгорания, следует изменить эмоциональное поведение в профессионально трудных ситуациях.

В связи с этим В. В. Бойко сформулировал следующие правила эмоционального поведения, помогающие добиться успешного эмоционального режима без последствий выгорания. Рассмотрим некоторые из них.

1. Проявлять заботу о привлекательности своего внешнего облика, который отражает состояние психического здоровья — интеллектуального, эмоционального, нравственного и волевого. Способность вызывать доверие у тех, с кем приходится работать, — предмет особой заботы делового человека, рассчитывающего на успех. Располагающий к себе внешний имидж экономит энергетические затраты при установлении контакта с реципиентами (учениками, клиентами, пациентами, деловыми партнерами).

2. Преодолевать двойственность и неопределенность выражения (экспрессии) эмоций при общении с реципиентами. Эмоциональная экспрессия профессионала должна быть адекватной предлагаемым обстоятельствам: она позволяет партнерам общению устранять неопределенность в коммуникации. Для этого В. В. Бойко рекомендует вырабатывать такие привычки: стремиться к тому, чтобы общение было наполнено живыми и искренними эмоциями, отказаться от «мимических масок», скрывающих истинное отношение к происходящему, не демонстрировать безучастность и холодность в общении, сделать так, чтобы голос не был невыразительным, избавляться от состояния эмоционального диссонанса и др.

3. Не перегружать эмоции энергией и смыслом, устранять из своего репертуара утрированные эмоции, возникающие в общении с трудными (неприятными) людьми; снижать накал своих эмоций, переходя к более умеренным вариантам их проявления; преобразовывать перегруженные энергией и смыслом эмоции в более позитивную и конструктивную форму.

4. Проявлять экспрессию в коммуникабельной форме, располагающей к доверию и эффективному взаимодействию с деловыми партнерами (коллегами, учениками). В. В. Бойко предлагает посмотреть со стороны на свои эмоциональные стереотипы (свою обычную экспрессию), самокритично оценить их и всеми доступными средствами устранить изъяны.

Можно полностью согласиться с автором в том, что «некоммуникабельная» экспрессия создает «барьеры» и повышает напряженность в общении, тем самым способствуя эмоциональному истощению. Те, кто не хочет подвергнуться «выгоранию» в ежедневном общении, должны позаботиться о своей «коммуникабельной» экспрессии.

5. Устранять причины, которые мешают устанавливать эмоциональные контакты с другими людьми: не «рекламировать» свои несчастья, не «застрывать» на проблемах и плохих предчувствиях, не переносить свое плохое настроение на других, не «переигрывать роли», афишируя свои комплексы, не «одевать маски», не эксплуатировать других для решения собственных проблем и др.

6. Отслеживать смысловое содержание передаваемых эмоций.

В. В. Бойко предлагает проанализировать личностный компонент своих эмоций по следующим позициям.

Прислушаться к эмоциональному подтексту вашего смеха: вы смеетесь ехидно, открыто и радостно, с опаской и осторожностью или как-то иначе?

Как вы сердитесь: со злостью, добродушно ворчите или оскорбляете партнера?

Как вы жалуетесь: пытаетесь найти сочувствие, обвиняя кого-либо, нападая при этом или переживая чувство неловкости?

Как вы требуете: воодушевляя или принижая партнера, категорично или допуская возражения, поощряя или укоряя личность?

Как вы делаете замечания: уважая или обижая партнера, спокойно или раздраженно, терпеливо или нетерпеливо, в мягкой или в жесткой форме?

Как вы реагируете на критику, агрессивно, зло, раздраженно или с чувством юмора, с искренней признательностью?



Как вы отзываетесь о большинстве своих коллег (пациентов, клиентов): с чувством зависти, обиды, неудовлетворенности или благожелательно?

Как вы реагируете на близкого человека, у которого недомогание: с раздражением, стараетесь скорее отделаться от него или с сочувствием, пониманием, с готовностью помочь?

Если ваши ответы содержат по большей части асоциальный смысл (означают разъединение и способствуют эмоциональной напряженности), то работа в сфере социальных и «помогающих» профессиях непременно будет вести к выгоранию.

7. Экономно расходовать эмоционально-энергетические ресурсы. Для этого необходимы интеллектуальный и волевой контроль за «включением» эмоций, нейтрализация отрицательного влияния многих внешних событий благодаря рационализации и позитивному мышлению.

Как экономно расходовать свои энергетические ресурсы в работе с людьми? (Рецепты В. В. Бойко)

Жить с девизом «В целом все хорошо, все, что делается, делается к лучшему». Неудовлетворительные обстоятельства на работе воспринимать как временное явление и пытаться изменить их к лучшему.

Энергию недовольства направлять на дела, способствующие позитивным переменам, а не злословию и обидам.

Замечать достижения в своей работе и чаще хвалить себя за них. Замечать свои успехи в отношениях с другими и радоваться достигнутому целям. В выполняемой работе усматривать прежде всего социальный, гуманный, престижный смысл, а не конкретные и малопривлекательные функциональные обязанности.

Находить источники вдохновения в каждом осуществляемом замысле. Тратить время и энергию на осмысление целей и средств их достижения, а не на исправление непродуманных действий и ошибок.

Организовать свою работу так, чтобы исключить ненужные и раздражающие обращения окружающих.

Просьбы, советы, требования, обращенные к кому-либо, следует произносить достаточно громко и отчетливо, предварительно убедившись, что партнер в состоянии их воспринять.

«Не пережевывать» в уме случившиеся конфликты или допущенные ошибки. Осознать причину, сделать выводы, найти выход, но не прокручивать в сознании. Если возникла проблема или назрел конфликт, решать своевременно, обдуманно и спокойно.

Не вспоминать на работе о неприятностях личной жизни и не обсуждать их с коллегами.

Дольше и чаще общаться с людьми, которые приятны, быть с ними открытым, искренним и естественным.

Мягко и незаметно ограничивать общение с теми, кто неприятен, оставаясь с ними приветливыми и внимательными. Использовать техники снижения эмоционального напряжения.

8. Оценить ситуацию и принять решение:

об оптимальной модели поведения в данной ситуации;

какой ресурс для этого нужен;

где его можно взять прямо сейчас.

Техника «Привлечение необходимого ресурса».

Таким способом можно призвать к себе на помощь любое нужное вам чувство: спокойствие, компетентность, сосредоточенность, выдержку и т. д. Все, что для этого нужно сделать, — «взять» его оттуда, где оно у нас было, и «перенести» туда, где вы в нем нуждаетесь сейчас.

9. Использовать техники конструктивного поведения для снижения эмоциональной напряженности.

Конструктивное поведение в напряженной конфликтной ситуации

Фаза 1. Настройка на партнера

Не замыкаться в беседе на себе, на своем состоянии и своих мыслях.

Стараться смотреть в глаза партнеру, на его лицо, руки, позу, следить за их изменениями.

Мысленно встать на место собеседника и понять, какие страхи, сомнения, события привели его в это состояние.

Проникнуться состоянием собеседника: «А каково было бы мне в таком состоянии?»

Фаза 2. Перестройка поведения партнера по общению — техники выравнивания эмоционального напряжения

Дать партнеру выговориться и держать паузу.

Сказать о том впечатлении, которое производят на вас слова партнера. При желании можно сказать о своем состоянии или состоянии партнера.

Подчеркнуть свою общность с партнером. (Техника нахождения общего: интересов, отношения, состояния.)

Подчеркнуть значимость партнера, его мнения, суждений и пр. для вас.

Изменить пространственное расположение — дистанцию.

Проявить искренний интерес к проблеме партнера.

Обратиться к фактам, сориентироваться в ситуации.

В случае своей неправоты немедленно ее признать и предложить выход из ситуации.

Подвергнуть сомнению самые неразумные слова партнера.

Общие рекомендации

Сохранять самообладание.

Корректно и даже подчеркнуто вежливо вести себя.

Не замыкаться на себе, на своих проблемах.

Следить за невербальным поведением партнера.

Мысленно встать на место партнера, проявить эмпатию, придерживаться эмпатического слушания.

Почувствовать партнера (его настроение, эмоции) — «безоценочное принятие»

индивидуальных особенностей личности собеседника.

10. Не прибегать к агрессии и раздражительности в качестве психологической защиты при общении с трудными людьми. Раздражительность как признак выгорания — ощущение того, что все происходит не так, как надо и как хотелось бы. Будто вы втянуты в какой-то водоворот и не можете выплыть. Стихия событий, дел, обязанностей и забот затягивает, и вы перестаете принадлежать сами себе. Все! Остановитесь! Вы сгораете! Вы попали в зону хронического стресса, который грозит, в частности, деперсонализацией. Раздражительность часто возникает вследствие усталости и истощенности. Она незаметно истощает психические и физические ресурсы. Такова своеобразная «ржавчина», «съедающая» нашу энергию и делающая нас марионетками происходящих событий. Раздражительность — это неблагополучие, низкое психологическое качество жизни. Еще не болезнь, но уже и не здоровье.

Как избавиться от раздражительности? (Рецепты Самоукиной)

Следить за своим настроением так же, как мы следим за своим внешним видом. Выбатывать привычку к спокойному, уравновешенному и сбалансированному внутреннему состоянию.

Замедлиться. Это заблуждение: если мы все время в делах или куда-то спешим, значит, все «под контролем» и ничего плохого не случится. На самом деле все иначе. Спешка ведет к переутомлению, раздражительности и, как следствие, к ошибкам, иногда очень серьезным.

Нужно найти свой средний жизненный темп, наиболее успешный и эффективный в работе и личной жизни, и стараться этот темп поддерживать. Главное, почувствовать психологический комфорт: хорошее настроение и удовлетворенность собой и жизнью.

Время от времени делать небольшой перерыв в делах. Если возникает эта внутренняя напряженность и «гонка в никуда», нужно вовремя остановиться — на несколько часов или несколько дней. Отключить телефоны, выспаться, перебрать бумаги, подумать, вспомнить самого себя. А потом снова бросаться в жизнь и работу.

#### Практическая работа

### **Техника переформулирования проблем**

- Вместо того чтобы непосредственно «атаковать» проблему, отступите и изучите «карту» («картину»), в которую она «впечатана». Расширьте и видоизмените точку обзора своей проблемы.

- Перечислите (откройте или создайте) пути и средства, при которых содержание проблемы может стать ценным, выгодным или удобным.

- Определите вашу собственную вторичную выгоду от существующей проблемы. Что оправдывает эта проблема? Что объясняет? Для чего она вам (чтобы быть/делать/иметь или наоборот)? Какая польза вам от этого «наоборот» (не быть/не давать/не иметь)? Если эти условия выгоды и пользы исчезнут, с чем вам еще придется справляться?

■ Теперь определите свою собственную цель в переформулировании: что вы хотите получить от переформулирования проблемы? И осуществляйте переформулирование до тех пор, пока вы это не получите. Чтобы получить желаемое в переформулировании, одновременно расширив «картину» ситуации, задумайтесь над теми мыслями и идеями, которые возникли у вас по прочтении следующих вопросов, составляющих **технику расширения «карты» проблемы.**

1. Если бы эта ситуация была смешной, то над чем бы я посмеялся(лась)?
  2. Как бы я решил(а) эту проблему, если бы я был(а) на 20 лет старше? На 20 лет моложе?
  3. Что бы я сделал(а), подумал(а), сказал(а) по-другому, если бы столкнулся(лась) с противоположной проблемой?
  4. Как прежнее решение «работало» в прошлом? Почему сейчас такое решение превратилось в проблему?
  5. Что произошло бы, если бы эта ситуация была прямо противоположной тому, чем она мне представляется?
  6. Как бы эта ситуация выглядела с точки зрения другого человека?
7. Частью какой более крупной проблемы она является?
  8. Чего на самом деле хочет человек или организация, создавшие эту проблему?
  9. Эта проблема является системой? Если так, то как мне ее обойти?
  10. Какие эмоции, испытываемые или блокируемые мной, заставляют меня реагировать по привычке или по устаревшей программе поведения, вместо того чтобы действовать свежо и творчески?

#### **Упражнение «Разговор о сложной ситуации»**

Материалы: ситуации предложенные участниками группы.

Инструкция: Для упражнения необходимо разделить на пары.

В течении трех минут один из участников рассказывает о какой-либо сложной ситуации. При этом он делает акцент на негативных аспектах ситуации: эмоциях, мыслях, последствиях. Задача слушающего выслушать партнера и постараться переубедить его используя адаптивные утверждения. Через три минуты партнеры меняются ролями.

Обсуждение:

1. удалось ли переубедить партнера?
2. что было сложнее «плакаться в жилетку» или выслушивать?
3. В чем состояли трудности?
4. Что помогло справиться с заданием? Почему?
5. Что мешало? Почему?
6. Что чувствовали в процессе упражнения?

#### **Упражнение «мои успехи и мои неудачи»**

Инструкции: "пожалуйста, вспомните об одной вашей неудаче и об одной удаче. безразлично, когда они случились, недавно или же очень давно. попробуйте рассказать о них группе в оптимистичной манере". задача участников группы – после завершения рассказа попробовать скорректировать его в сторону большего оптимизма.

Обсуждение:

1. Что мешает нам рассуждать в оптимистичном стиле?
2. Какие преимущества и какие недостатки имеет оптимизм?
3. Что помогло справиться с заданием? Почему?
4. Что помогло справиться с заданием? Почему?

### Самостоятельная работа

1. Произвести самоанализ внутреннего диалога и выявить иррациональные убеждения.
2. Сформулировать собственные позитивные утверждения и составить список позитивных высказываний «про запас» (афоризмы, пословицы, крылатые фразы)
3. Упражнение «Подавление нежелательных мыслей».
4. Упражнение «Локализация тревоги».

### **Выявление иррациональных убеждений**

Иррациональные убеждения лежат в основе «нездоровых» моделей поведения.

Для начала необходимо:

- Выявить иррациональные мысли и убеждения, причиняющие или усиливающие страдание и душевный дискомфорт.
- Провести самоанализ внутреннего диалога и устранить из него все деструктивные речевые обороты, обращения к себе (мысли-образы), в которых сквозят обреченность, самообвинения, самоуничижение, отсутствие веры и надежды на успех, которые проникнуты отрицанием ресурсов поддержки и преодоления стрессовых ситуаций. Например, «я ничего не могу изменить в своей жизни», «я всегда совершаю ошибки и не могу простить себе этого», «я не верю, что жизнь моя может измениться к лучшему», «я несчастлив и всегда буду таким...», «мне никто не может помочь, все люди жестокие и эгоистичные», «у меня нет никаких сил...», «я не заслуживаю ничего хорошего», «меня никто не хочет понять, я всегда буду одиноким человеком» и т. д.
- Заменить их на конструктивные или позитивные, способствующие мобилизации внутренних психологических ресурсов и укрепляющие уверенность в собственных силах. Для этого потребуются преобразование не только внутренней речи (диалога с собой), но и внешней, обращенной к другим лицам, социуму, Вселенной.

### **Переделка негативного мышления**

Полезно заручиться позитивными высказываниями про запас (афоризмами, пословицами, крылатыми фразами) и повторять их для себя в качестве позитивного самовнушения, особенно если вы испытываете постоянный стресс в межличностных отношениях или сталкиваетесь время от времени с одной и той же стрессовой ситуацией. Вот несколько примеров простых конструктивных утверждений.

- День ото дня я становлюсь опытнее, сильнее и энергичнее — как в интеллектуальном, так и в физическом плане.
- Я становлюсь спокойнее и меньше переживаю из-за жизненных неурядиц.
- Я легче справляюсь со стрессом.
- Я могу стать более организованным и успешным человеком.
- Я верю в свои способности и ресурсы преодолевать трудности и стрессы.

Позитивные пословицы и афоризмы, стимулирующие конструктивный копинг:

- Под лежащий камень вода не течет.
- Дорогу осилит идущий.
- Кто ищет, тот всегда найдет.

Итак, нужно научиться думать полезным или конструктивным образом, чтобы не «застревать» на негативных переживаниях и не препятствовать своему творческому поиску новых альтернативных путей преодоления жизненных и профессиональных стрессов. Умение позитивно мыслить — ваш индивидуальный ресурс, который может поддерживать вас в любых когнитивно сложных и эмоционально напряженных ситуациях. Это — тот ресурс, который не позволит вам стать жертвой выгорания.

### **Упражнение «Подавление нежелательных мыслей»**

*Избавьтесь от всего, что вам мешает*

Проводите упражнение в таком месте, где вас никто не услышит.

*Вызовите нежелательные мысли*

Позвольте себе погрузиться в нежелательные размышления. Подавление мыслей работает лучше, когда вы действительно проникнетесь ими, нежели в случае, когда вы просто представляете себе определенную ситуацию. Если вас преследуют навязчивые мысли о микробах, думайте обо всех микробах, с которыми вы сегодня соприкоснулись. Если вы склонны тревожиться, выключили ли вы плиту (или утюг и т.д.), то подумайте, что, может быть, сегодня вы забыли ее выключить. Если вами овладевает повторяющаяся нежелательная фантазия, погрузитесь в нее. Какой бы ни была ваша обычная тревожная

или беспокойная мысль, обычно вы в состоянии позволить ей проявиться, просто дав себе волю подумать на соответствующую тему.

#### *Прервите нежелательные мысли*

Подавите нежелательные мысли, встав и громко выкрикнув: «СТОП». Вы должны действительно выкрикнуть «СТОП». Если прерывание не будет демонстративным, техника не сработает. Стоя в течение 30 секунд, думайте о чем-то нейтральном, не вызывающем тревоги. Если через 30 секунд нежелательные мысли вернуться (вероятно, нет), то снова кричите «СТОП».

#### *Постепенно найдите замену «громкому подавлению»*

Когда громкое «СТОП» будет на 30 или более секунд избавлять вас от нежелательной мысли, попробуйте заменить крик сигналами, которые будут требовать все меньшего и меньшего участия голоса. От выкриков «СТОП» перейдите к произнесению этого слова обычным голосом. Затем перейдите на шепот. Наконец, кричите себе «СТОП» беззвучно. «Услышьте» в мыслях, как вы произносите «СТОП», напрягая голосовые связки и двигая языком так, как если бы произносили слово вслух, но проговорите его про себя.

#### *Выберите более приемлемые мысли.*

Когда вы придете к тому, что будете подавлять нежелательные мысли, сказав себе «СТОП», начните замещать их более адекватными компенсирующими утверждениями.

### **Упражнение «Локализация тревоги»**

Вмешательство, предполагающее локализацию тревоги, имеет целью выделить специально предназначенные для беспокойства периоды времени, в которые человек напряженно думает и беспокоится о своих проблемах. В другое время суток беспокойство запрещено. Обоснованием для этого подхода служит то, что индивид, изолируя процесс беспокойства и привязывая его к ограниченному набору условий, тем самым ограничивает количество сигналов, связанных с беспокойными мыслями. Это вариант техники, описанной в занятии 6 в связи с сужением контроля со стороны предпосылок. Идея здесь заключается в том, чтобы изменить условия и, следовательно, триггеры беспокойного поведения.

Процедура локализации тревоги:

1 Воспользуйтесь структурированным дневником для пристального наблюдения за своими мыслями в течение дня. Идентифицируйте ситуации и последствия, которые вызывают эпизоды беспокойства. Обратите особое внимание на триггеры, запускающие ваше беспокойство.

2 Выделите получасовой «период беспокойства», который будет иметь место ежедневно в одно и то же время и в одном и том же месте.

3 Не допускайте никакого беспокойства вне вашего специально выделенного периода.

4 Если беспокойные мысли будут одолевать вас вне этого периода, отвлекитесь от них, сфокусировав внимание на задачах момента или чем-то еще, входящем в ваше непосредственное окружение. На этой стадии некоторые люди предпочитают описанную выше технику подавления мыслей в том случае, если они не в состоянии отвлечься от них.

5 Необходимо использовать «период беспокойства» именно для беспокойства. Проведите полчаса в напряженных размышлениях и тревогах о ваших проблемах. Такая практика поможет вам разорвать цепь сигналов, *которые провоцируют* тревогу в другое время суток.

## Тема 10. Социально-психологическое преодоление стресса.

1. Направленность личности, жизненные ценности и их приоритеты.
  2. Пространство социальных ролей и межличностные отношения.
  3. Ассертивность. Различие между уверенным, агрессивным и пассивным поведением. Принятие решения.
1. Конфликты. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

### Основные понятия:

- Направленность личности
- Социальная роль
- Межличностные отношения
- Ассертивность
- Конфликт
- Социальная сеть

### Теоретическая часть

#### **Направленность личности, жизненные ценности и их приоритеты**

В качестве ведущей характеристики личности выделяется направленность. Существуют разные определения этого понятия, например «динамическая тенденция» (С.Л. Рубинштейн), «смыслообразующий мотив» (А.Н. Леонтьев), «доминирующее отношение» (В. Н. Мясищев), «основная жизненная направленность» (Б.Г. Ананьев). Направленность – совокупность устойчивых мотивов, ориентирующих деятельность личности и относительно независимых от наличной ситуации. Направленность личности всегда социально обусловлена и формируется в процессе воспитания.

Направленность – это установки, ставшие свойствами личности и проявляющиеся в таких формах, как влечение, желание, стремление, интерес, склонность, идеал, мировоззрение, убеждение. Причем в основе всех форм направленности личности лежат мотивы деятельности.

Влечение – это наиболее примитивная биологическая форма направленности, это психическое состояние, выражающее неосознанную или недостаточно осознанную потребность, является преходящим явлением, поскольку представленная в нем потребность либо угасает, либо осознается, превращаясь в желание.

Желание – это осознанная потребность и влечение к чему-либо вполне определенному, будучи достаточно осозанным, имеет побуждающую силу, обостряет осознание цели будущего действия и построение его плана.

Стремление возникает тогда, когда в структуру желания включается волевой компонент.

Интерес – это специфическая форма проявления познавательной потребности, обеспечивающая направленность личности на осознание целей деятельности и тем самым способствующая ориентировке личности в окружающей действительности. Субъективно интерес обнаруживается в эмоциональном тоне, сопровождающем процесс познания или внимание к определенному объекту. При его удовлетворении он не угасает, а, наоборот, вызывает новые интересы, соответствующие более высокому уровню познавательной деятельности. Являются важнейшей побудительной силой к познанию окружающей действительности. Широта и содержание интересов могут служить одной из наиболее ярких характеристик личности.

Интерес в динамике своего развития может превратиться в склонность.

Это происходит тогда, когда в интерес включается волевой компонент. Склонность характеризует направленность индивида на определенную деятельность. Основой склонности является глубокая устойчивая потребность индивида в той или иной деятельности, т. е. интерес к определенному виду деятельности. В качестве основы склонности также может выступать стремление совершенствовать умения и навыки, связанные с данной потребностью.

Идеал – это конкретизируемая в образе или представлении предметная цель склонности индивида, т.е. то, к чему он стремится, на что ориентируется. Идеалы человека могут выступать в качестве одной из наиболее значимых характеристик мировоззрения человека, т.е. его системы взглядов на объективный мир, на место в нем человека, на

отношение человека к окружающей его действительности и к самому себе. В мировоззрении отражаются не только идеалы, но и ценностные ориентации людей, их принципы познания и деятельности, их убеждения.

Убеждение – высшая форма направленности – это система мотивов личности, побуждающих ее поступать в соответствии со своими взглядами, принципами, мировоззрением. В основе убеждений лежат осознанные потребности, которые побуждают личность действовать, формируют ее мотивацию к деятельности.

В поведении человека есть две функционально взаимосвязанные стороны: побудительная и регуляционная. Рассмотренные выше психические процессы и состояния обеспечивают в основном регуляцию поведения. Что же касается его стимуляции, или побуждений, обеспечивающих активизацию и направленность поведения, то они связаны с мотивами и мотивацией. Мотив – это побуждения к деятельности, связанные с удовлетворением потребности субъекта. Под мотивом также часто понимают причину, лежащую в основе выбора действий и поступков, совокупность внешних и внутренних условий, вызывающих активность субъекта. Сами мотивы формируются из потребностей человека.

Потребностью называют состояние нужды человека в определенных условиях жизни и деятельности или материальных объектах. Потребность, как и любое состояние личности, всегда связана с наличием у человека чувства удовлетворенности или неудовлетворенности.

Потребности по Маслоу: физиологические (органические) потребности, потребности в безопасности, потребности в принадлежности и любви, потребности уважения (почитания), познавательные потребности, эстетические потребности, потребности в самоактуализации – образуют так называемую пирамиду, в основании которой лежат физиологические потребности, а высшие потребности, такие как эстетические и потребность в самоактуализации, составляют ее вершину.

#### *Формирование жизненных ценностей и приоритетов*

Потребность в определении личностных ценностей, приоритетов и смысла жизни возникает у каждого человека. Это одна из важнейших потребностей личности. В юности эта необходимость ощущается особенно остро.

Особенности становления личности зависят от экономического и культурного уровня развития общества, в котором растет ребенок, от того, какой исторический этап этого развития он застал.

Развитие личности и формирование шкалы жизненных ценностей определяется также и тем, что ожидают от него семья и общество, какие ценности и идеалы ему предлагают, какие задачи стоят перед ним в разные возрастные периоды.

За долгую историю существования человеческого общества выработаны основополагающие общечеловеческие ценности и нормы нравственного поведения. В обществе всегда ценились и ценятся доброта, верность, честность, взаимопомощь и отвергаются цинизм, обман, жадность, тщеславие, преступления.

В современном обществе основными общечеловеческими ценностями являются семья, здоровье, образование, работа. Общечеловеческие ценности тесно связаны с личными ценностями человека, которые можно условно разделить на материальные и духовные (нравственные). Реализация всех этих ценностей необходима для самоутверждения, признания личности. Каждый человек отдает предпочтение тем или иным ценностям. О его выборе можно судить по богатству или скудности внутреннего мира, разнообразию интересов, неповторимой человеческой индивидуальности. На протяжении всей жизни человек формирует свое мировоззрение, образ жизни. Значительную роль в этом играют его окружение (семья, друзья), а также различные национальные, религиозные и социальные воззрения и традиции. Очень важен момент формирования собственной шкалы ценностей в подростковом возрасте — в период постепенного вхождения во взрослую жизнь.

Для подростка жизненные ценности воспринимаются только в личностном, конкретном воплощении. Эта черта заходит так далеко, что ценность, которую он ищет и находит, совершенно отождествляется для него с живым человеком, в котором он видит ее воплощенной. Вера подростка в идеал есть прежде всего вера в избранного им человека, которого он выделяет из своего окружения. Это может быть член семьи, учитель, кто-то из сверстников. Если этот человек не оправдывает той веры, весь идеальный мир может рухнуть. Вот почему для подростка очень важно, кто его окружает и какие взаимоотношения со взрослыми и сверстниками у него складываются в этот сложный период. К сожалению, поведение взрослых очень часто расходится с теми нравоучительными беседами, которые они ведут с подростками. «Делай как я говорю» — такой стереотип воспитания не подходит подростку. «Делай как я» — вот что должно стать нравственной основой общения и работы взрослого с подростком.

«Жизнь каждого человека состоит из поступков, в них выражается моральная сущность человека», — говорил В. А. Сухомлинский.

Ближайшее социальное окружение — родители и другие члены семьи, позже воспитатели детского сада и школьные учителя (иногда друзья семьи или священник) — непосредственно влияет на развитие психики ребенка. Следует отметить, что с возрастом социальное окружение расширяется: с конца дошкольного детства на развитие ребенка начинают оказывать влияние сверстники, а в подростковом и старшем школьном возрасте могут существенно воздействовать некоторые социальные группы — через средства массовой информации, организацию митингов, проповеди в религиозных общинах и др.

Подросток (12-15 лет) идет к познанию действительности во многом «от себя», через свои переживания. Старшеклассник (16-18 лет), наоборот, познавая окружающее, возвращается к себе и задается мировоззренческими вопросами: «А что я значу в этом мире?», «Какое место я занимаю в нем?», «Каковы мои возможности?», «Какой я?». Он ищет четких, определенных ответов и в своих взглядах категоричен, недостаточно гибок. Недаром говорят о юношеском максимализме.

Формирование собственной шкалы ценностей происходит уже в раннем детском возрасте. Вот почему так важно, в какой семье воспитывается ребенок, вырастая в подростка, юношу, взрослого.

Ценностные ориентации подростка, понимание им социальных проблем, нравственные оценки событий и поступков зависят в первую очередь от родителей. Если счастливые минуты в семье связаны только с приобретением и накоплением, ребенку трудно стать счастливым в будущем. Материальные потребности безграничны, и невозможность их удовлетворить может обернуться трагедией.

Если в семье преобладают духовные ценности, например взаимоподдержка, доброта, честность, радость общения друг с другом, потребность отдавать, а не брать, то вряд ли ребенок в будущем почувствует себя одиноким и обездоленным. Сформированная в детстве привычка получать удовольствие от общения с природой, музыкой, произведениями искусства и хорошей книгой позволит молодым людям выстоять и принять правильные решения в самых сложных жизненных ситуациях.

Самое главное для подростка — это уверенность в том, что он любим своими родителями, что взрослые видят в нем достоинства, а не только недостатки.

Важную роль в жизни человека играют самоконтроль, самодисциплина. Ошибкой было бы считать самоконтроль ограничением свободы.

В течение жизни нам приходится принимать много различных решений, например относительно образования, выбора друзей, семейных и личных проблем. Учиться этому человек начинает с раннего детства, а в подростковом возрасте он пытается сам решать свои задачи. Но часто от недостатка опыта он терпит неудачу или совершает ошибку, которую потом трудно исправить. Подростки склонны концентрироваться на ближайших результатах своих решений, тогда как родители уделяют больше внимания их последствиям в будущем. Пока большинство поступков касаются только самого подростка и не затрагивают окружающих его людей, ему легче справиться с проблемами. Подросток уже может сам оценивать ситуацию, принимать решения, учитывать последствия, понимать свою ответственность перед собой и другими людьми, давать оценку своим поступкам для собственного самовоспитания, что помогает ему и в дальнейшем с честью выходить из трудных ситуаций. Этому он постоянно учится.

Принятие решения тесно связано с ответственностью. Подростки хотят свободы, еще не понимая, что свобода неразрывно связана с таким понятием, как ответственность.

Свобода и ответственность прочно связаны между собой. Свобода вовсе не означает, что можно делать все, что захочется. Такую свободу скорее можно назвать вседозволенностью, анархией. Настоящая свобода — это когда человек учитывает последствия своих поступков, их влияние на других людей. Иначе это всего лишь суррогат свободы. Иногда причина непонимания в семье кроется в том, что подросток занимает «удобную» позицию: «Для свободы я взрослый, для ответственности — маленький». Но равноправие включает и ответственность, и самостоятельность. В свою очередь самостоятельность предполагает способность подростка самому принимать и проводить в жизнь решения, готовность отвечать за свои поступки, умение регулировать собственное поведение и эмоциональные реакции, отстаивать собственное мнение.



Самостоятельность и ответственность воспитываются в человеке с детства, и каждый день ребенок сверяет свои поступки с поведением окружающих его людей: родителей, воспитателей детского сада, педагогов, сверстников и др. Взрослость определяется не возрастом, а умением быть самостоятельным и ответственным. Сила человека в действии, в умении добиться поставленной цели. Жизни без борьбы, трудностей, потерь и компромиссов не бывает. И задача взрослых состоит в том, чтобы помочь подростку сформировать свой внутренний мир, жизненные ценности, умение принимать правильные решения в трудных ситуациях и брать на себя ответственность за свои поступки.

Изучение модели человеческого поведения говорит о том, что, совершая какой-либо поступок, человек подсознательно оценивает его важность и последствия для себя лично. Затем для него важна оценка его поступка близкими людьми, которых он не хотел бы огорчать и в одобрении которых нуждается.

### **Пространство социальных ролей и межличностные отношения**

Социальная роль - это поведение, ожидаемое от того, кто имеет определенный социальный статус. Социальные роли - это совокупность требований, предъявляемых индивиду обществом, а также действий, которые должен выполнить человек, занимающий данный статус в социальной системе. У человека может быть множество ролей.

Статус детей обычно подчинен взрослым, и от детей ожидается почтительность по отношению к последним. Статус солдат отличен от статуса штатских; роль солдат связана с риском и выполнением присяги, чего нельзя сказать о других группах населения. Статус женщин отличается от статуса мужчин, и потому от них ожидают иного поведения, чем от мужчин. Каждый индивид может иметь большое число статусов, и окружающие вправе ожидать от него исполнения ролей в соответствии с данными статусами. В этом смысле статус и роль - это две стороны одного феномена: если статус является совокупностью прав, привилегий и обязанностей, то роль - действием в рамках этой совокупности прав и обязанностей. Социальная роль состоит:

- из ролевого ожидания (экспектации) и
- исполнения этой роли (игры).

Социальные роли могут быть институционализированными и конвенциональными. Институционализированные: институт брака, семьи (социальные роли матери, дочери, жены). Конвенциональные: принимаются по соглашению (человек может отказаться принять их). Нормы культуры усваиваются в основном через обучение ролям. Например, человек, осваивающий роль военного, приобщается к обычаям, нравственным нормам и законам, характерным для статуса данной роли. Только немногие нормы принимаются всеми членами общества, принятие большинства норм зависит от статуса той или иной личности. То, что приемлемо для одного статуса, оказывается неприемлемым для другого. Таким образом, социализация как процесс обучения общепринятым способам и методам действий и взаимодействий является важнейшим процессом обучения ролевому поведению, в результате чего индивид действительно становится частью общества.

#### *Виды социальных ролей*

Виды социальных ролей определяются разнообразием социальных групп, видов деятельности и отношений, в которые включена личность. В зависимости от общественных отношений выделяют социальные и межличностные социальные роли.

Социальные роли связаны с социальным статусом, профессией или видом деятельности (учитель, ученик, студент, продавец). Это стандартизированные безличные роли, строящиеся на основе прав и обязанностей, независимо от того, кто эти роли исполняет. Выделяют социально-демографические роли: муж, жена, дочь, сын, внук... Мужчина и женщина - это тоже социальные роли, биологически predetermined и предполагающие специфические способы поведения, закрепленные общественными нормами, обычаями.

Межличностные роли связаны с межличностными отношениями, которые регулируются на эмоциональном уровне (лидер, обиженный, пренебрегаемый, кумир семьи, любимый и т. д.).

В жизни, в межличностных отношениях, каждый человек выступает в какой-то доминирующей социальной роли, своеобразном социальном амплуа как наиболее типичном индивидуальном образе, привычном для окружающих. Изменить привычный образ крайне трудно как для самого человека, так и для восприятия окружающих его людей. Чем более

длительный период времени существует группа, тем привычнее становятся для окружающих доминирующие социальные роли каждого участника группы и тем сложнее изменить привычный для окружающих стереотип поведения.

#### *Основные характеристики социальной роли*

Основные характеристики социальной роли выделены американским социологом Толкотом Парсонсом. Он предложил следующие четыре характеристики любой роли.

По масштабу. Часть ролей может быть строго ограничена, в то время как другая - размыта.

По способу получения. Роли делятся на предписанные и завоеванные (еще их называют достигаемыми).

По степени формализации. Деятельность может протекать как в строго установленных рамках, так и произвольно.

По видам мотивации. В качестве мотивации могут выступать личная прибыль, общественное благо и т. д.

Масштаб роли зависит от диапазона межличностных отношений. Чем больше диапазон, тем больше масштаб. Так, например, социальные роли супругов имеют очень большой масштаб, поскольку между мужем и женой устанавливается широчайший диапазон отношений. С одной стороны, это отношения межличностные, базирующиеся на многообразии чувств и эмоций; с другой - отношения регулируются нормативными актами и в определенном смысле являются формальными. Участники данного социального взаимодействия интересуются самыми разными сторонами жизни друг друга, их отношения практически не ограничены. В других случаях, когда отношения строго определяются социальными ролями (например, отношения продавца и покупателя), взаимодействие может осуществляться только по конкретному поводу (в данном случае - покупки). Здесь масштаб роли сводится к узкому кругу специфических вопросов и является небольшим.

Способ получения роли зависит от того, насколько неизбежной является данная роль для человека. Так, роли молодого человека, старика, мужчины, женщины автоматически определяются возрастом и полом человека и не требуют особых усилий для их приобретения. Здесь может быть только проблема соответствия своей роли, которая уже существует как данность. Другие роли достигаются или даже завоевываются в процессе жизни человека и в результате целенаправленных специальных усилий. Например, роль студента, научного сотрудника, профессора и т. д. Это практически все роли, связанные с профессией и любыми достижениями человека.

Формализация как описательная характеристика социальной роли определяется спецификой межличностных отношений носителя данной роли. Одни роли предполагают установление только формальных отношений между людьми с жесткой регламентацией правил поведения; другие, напротив, - только неформальных; третьи могут сочетать в себе как формальные, так и неформальные отношения. Очевидно, что отношения представителя ГИБДД с нарушителем правил дорожного движения должны определяться формальными правилами, а отношения между близкими людьми - чувствами. Формальные отношения часто сопровождаются неформальными, в которых проявляется эмоциональность, ведь человек, воспринимая и оценивая другого, проявляет к нему симпатию либо антипатию. Это происходит, когда люди взаимодействуют некоторое время и отношения становятся относительно устойчивыми.

Мотивация зависит от потребностей и мотивов человека. Разные роли обусловлены различными мотивами. Родители, заботясь о благе своего ребенка, руководствуются прежде всего чувством любви и заботы; руководитель трудится во имя дела и т. д.

#### *Влияние социальной роли на развитие личности*

Влияние социальной роли на развитие личности достаточно велико. Развитию личности способствует ее взаимодействие с лицами, играющими целый ряд ролей, а также ее участие в максимально возможном ролевом репертуаре. Чем больше социальных ролей способен воспроизвести индивид, тем более приспособленным к жизни он является. Таким образом, процесс развития личности часто выступает как динамика освоения социальных ролей.

Для любого общества не менее важно предписывание ролей в соответствии с возрастом. Приспособление индивидов к постоянно меняющемуся возрасту и возрастным статусам - вечная проблема. Не успевает индивид приспособиться к одному возрасту, как тут же надвигается другой, с новыми статусами и новыми ролями. Едва юноша начинает справляться со смущением и комплексами юности, как он уже стоит на пороге зрелости; едва человек начинает проявлять мудрость и опытность, как приходит старость. Каждый возрастной период связан с благоприятными возможностями для проявления способностей человека, более того, предписывает новые статусы и требования обучения

новым ролям. В определенном возрасте индивид может испытывать проблемы, связанные с приспособлением к новым ролевым статусным требованиям. Ребенок, о котором говорят, что он старше своих лет, т. е. достиг статуса, присущего старшей возрастной категории, обычно полностью не реализует свои потенциальные детские роли, что отрицательно сказывается на полноте его социализации. Часто такие дети чувствуют себя одинокими, ущербными. В то же время статус незрелого взрослого человека представляет собой комбинацию статуса взрослого с установками и поведением, свойственными детству или юности. У такой личности обычно возникают конфликты при исполнении ролей, соответствующих ее возрасту. Эти два примера показывают неудачное приспособление к возрастным статусам, предписанным обществом.

Освоение новой роли может иметь огромное значение для изменения человека. В психотерапии существует даже соответствующий метод коррекции поведения - имиджетерапия (имидж - образ). Пациенту предлагают войти в новый образ, сыграть роль, как в спектакле. При этом функцию ответственности несет не сам человек, а его роль, которая задает новые шаблоны поведения. Человек вынужден поступать иначе, исходя из новой роли. Несмотря на условность такого метода, эффективность его использования была достаточно высока, поскольку субъекту давалась возможность высвободить подавленные влечения если не в жизни, то хотя бы в процессе игры. Широко известен социодраматический подход к интерпретации человеческих поступков. Жизнь рассматривается как драма, каждый участник которой играет свою специфическую роль. Проигрывание ролей дает не только психотерапевтический, но также и развивающий эффект.

#### **Ассертивность. Различие между уверенным, агрессивным и пассивным поведением. Принятие решения**

Уверенное поведение является межличностным поведением, требующим честного, откровенного, прямого и эффективного выражения чувств. Тренинг уверенности в себе – техника прямого действия, которая направлена на преодоление стресса и в той или иной степени может оказаться полезной практически для каждого человека.

Уверенное поведение. Цель уверенного поведения – честно, эффективно и прямо выразить свои мысли, чувства, желания и убеждения. Ведя себя уверенно, вы отстаиваете собственные права, не нарушая при этом прав окружающих.

Агрессивное поведение. Цель агрессивного поведения – доминировать, оскорблять, унижать, очернять и манипулировать (хотя лицо, ведущее себя агрессивно, может не осознавать этого). Люди, ведущие себя агрессивно, отстаивают свои права за счет других людей. Существуют способы разрешения конфликта, которые являются полезными техниками прямого действия, призванными трансформировать агрессивное поведение в уверенное.

Пассивное поведение. Цель пассивного поведения – угодить окружающим, избежать конфликта, восприниматься окружающими как приятный человек и скрывать собственные чувства. Люди, ведущие себя пассивно, держат свое мнение при себе и не отстаивают своих законных прав. В результате их права часто ущемляются другими людьми. Это может привести к «сдерживаемому» гнев и обиде (гнев-в-себе), которые периодически проявляются взрывами вербального и/или физического агрессивного поведения.

Следующие далее процедуры тренинга уверенности в себе побуждают вас использовать несколько основополагающих глав, чтобы улучшить ваши навыки в регулировании эмоций и изменении своих неадекватных убеждений, прежде чем обратиться к непосредственно деятельной составляющей вмешательства.

- Эмоционально-ориентированное преодоление. Освоение методик глубокого дыхания и релаксации является жизненно важным для эффективного снижения напряжения и тревоги до управляемых

уровней в ситуациях, в которых вы планируете опробовать свое новое уверенное поведение.

- Изменение неадекватных мыслей – фундаментальные навыки, касающиеся изменения нереалистичных мыслей и убеждений. Важно уметь идентифицировать эти убеждения (например: «все должны любить меня»), которые усугубляют тревогу и уклонение от уверенного поведения. Вам не нужно быть асом по опровержению ваших неадекватных убеждений для продвижения в упражнениях на уверенность в себе, но вы должны обладать некоторым опытом выполнения опровергающих упражнений.

Ассертивность - термин, заимствованный из английского языка, где он выступает производным от глагола assert - настаивать на своем, отстаивать свои права. В быденной речи употребляется редко, но в психологическом жаргоне с недавних пор утвердился довольно прочно. В русский язык (точнее - в лексикон российских психологов) термин проник в середине 90-х, после публикации популярной книжки чешский авторов В.Каппони и Т.Но-вака "Как делать все по-своему" (в

оригинале - "Ассертивность - в жизнь"). Чешские авторы сами позаимствовали это слово из английских источников, а переводчик с чешского на русский завершил внедрение заокеанского термина на европейскую почву.

Как и во множестве подобных случаев, слово, использованное для определения психологического феномена, приобрело более определенное и специфическое значение, нежели в обыденной, житейской лексике. Под ассертивностью стала пониматься определенная личностная черта, которую можно определить как автономию, независимость от внешних влияний и оценок, способность самостоятельно регулировать собственное поведение. Таким образом, вполне оправданно допустить очень близкую аналогию с другим модным понятием - самодостаточность.

В самом деле, содержание этих понятий пересекается почти полностью, и наверное можно было бы ограничиться последним, тем более что его значение достаточно ясно. Однако и термин ассертивность (вероятно, в силу необъяснимой склонности отечественных психологов вместо родного языка изъясняться на пиджин-инглиш) получил у нас распространение, хотя еще и не успел войти ни в один психологический словарь. По крайней мере, русскоязычный Интернет просто переполнен объявлениями, зазывающими на всевозможные тренинги ассертивности. Что же конкретно призваны формировать эти тренинги, на какую теоретическую основу они опираются?

Концепция ассертивности оформилась в конце 50-х - начале 60-х годов XX в. в трудах американского психолога А.Солтера и впитала в себя ключевые положения входившей в ту пору в моду гуманистической психологии - в частности, противопоставление самореализации бездушному манипулированию людьми, - а также трансактного анализа. При ближайшем рассмотрении становится очевидна ее вторичность по отношению к идеям Эверетта Шострома, автора знаменитой книги "Анти-Карнеги", а также к теориям коммуникативных игр и жизненных сценариев Эрика Берна. Заметна также перекличка идей Солтера с некоторыми принципами гештальт-терапии (Я существую не для того, чтобы соответствовать твоим ожиданиям; ты существуешь не для того, чтобы соответствовать моим ожиданиям...) В нашей стране основными источниками по психологии ассертивности выступают переведенные с чешского книги Каппони и Новака - как уже упоминавшаяся, так и еще две, логически с нею связанные - "Сам себе психолог" и "Сам себе Взрослый, Ребенок и Родитель". Правда, в них читатель, знакомый с работами Шострома, Берна и Перлза, найдет для себя очень мало нового.

В теории Солтера ассертивное поведение рассматривается как оптимальный, самый конструктивный способ межличностного взаимодействия, да пожалуй и мироощущения в целом, в противовес двум самым распространенным деструктивным способам - манипуляции и агрессии. Традиционные механизмы социализации невольно формируют уязвимость человека перед всевозможными манипуляциями со стороны других людей. Человек оказывается слишком подвержен внешним влияниям, а окружающие часто злоупотребляют этим, манипулируя им в своих корыстных целях. Сталкиваясь с неприемлемыми требованиями, он не находит сил им противоречить и скрепя сердце подчиняется вопреки своим собственным желаниям и установкам. А собственные требования и притязания он, напротив, зачастую не решает даже высказать. Постоянно сверяя свои побуждения и поступки с чужими ожиданиями и оценками, человек стесняется свои чувств, боится показать свое подлинное лицо. Пытаясь преодолеть неловкость такого положения, человек сам невольно учится ма-нипулятивным приемам, учится отвечать агрессией на агрессию или просто на критику, пускай даже справедливую. Если такая тактика и дает эффект, то лишь временный и по большому счету иллюзорный, поскольку не обогащает, а наоборот - обедняет человека как в плане межличностных отношений, так и в плане душевного комфорта.

Формирование ассертивности как личностной черты в первую очередь предусматривает, чтобы человек отдал себе отчет, насколько его поведение определяется его собственными склонностями и побуждениями, а насколько - кем-то навязанными установками. Эта процедура во многом схожа со сценарным анализом Берна, то есть, по терминологии Берна, требует осознать, кем и когда прописаны основные линии сценария вашей жизни, а также устраивает ли вас этот сценарий, а если нет - то в каком направлении следует его откорректировать. Часто оказывается, что человек находится во власти установок, чуждых его подлинному существу, и от этого безотчетно страдает. Ему предлагается не только взять на себя главную роль в сценарии собственной жизни, но и фактически переписать сценарий и выступить режиссером всей постановки.

В сфере межличностных отношений ассертивность предполагает отказ от опоры на чужие мнения и оценки, культивирование спонтанного поведения в соответствии со своими собственными настроениями, побуждениями и интересами. Переводчик книги Каппони и Новака, давший ей более доходчивое, чем у авторов, название - "Как делать все по-своему", тем самым очень точно сформулировал суть данного подхода. А квинтэссенцией этого подхода выступают так называемые "ассертивные права человека", приведенные в книге и многократно ретранслированные в ряде вторичных

источников. По сути дела, кодекс этих прав, составляющих ключевые положения любого тренинга ассертивности, является облоймой новых, ассертивных установок, которые предлагается усвоить взамен прежних, якобы негодных. Вот эти волшебные права, или правила.

Вы имеете право сами судить о своем поведении, мыслях и эмоциях и несете ответственность за их последствия.

Вы имеете право не давать никаких объяснений и обоснований, оправдывающих ваше поведение.

Вы имеете право сами решить, отвечаете ли и в какой мере за проблемы других людей.

Вы имеете право менять свои взгляды.

Вы имеете право совершать ошибки и отвечать за них.

Вы имеете право сказать: "Я не знаю".

Вы имеете право не зависеть от доброй воли других людей.

Вы имеет право на нелогичные решения.

Вы имеете право сказать: "Я тебя не понимаю".

Вы имеете право сказать: "Меня это не волнует".

На первый взгляд, подкупает позитивная направленность этих принципов на освобождение человека от чуждых установок, навязанных корыстными манипуляторами, от ложных авторитетов, бессмысленных ритуалов и обременительных условностей. С другой стороны, не может не настораживать по-американски безыскусная проповедь индивидуализма, которая, будучи воспринята буквально, рискует привести к печальным последствиям. В самом деле, если более конкретно сформулировать эти замечательные права и довести их до логического завершения, они легко принимают примерно такую форму.

Ничье мнение обо мне и моем поведении не имеет такого важного значения для меня, как мое собственное. Ничье мнение не должно поколебать мою самооценку. Иначе говоря, с мнением окружающих можно просто не считаться. Если мне нравится ковырять в носу и сморкаться в занавески, а другие люди это осуждают, то прав, разумеется, я, а не они. И я вправе это делать, не испытывая ни малейшей неловкости.

Поскольку я сам знаю что делаю, нет никакой нужды в том, чтобы окружающим мое поведение было понятно, а тем более ими одобрялось. Я поступаю правильно по определению.

Если мне удобнее считать, что ничьи проблемы меня не касаются, я могу с легким сердцем наплевать на всех и вся.

Твердые убеждения и незыблемые принципы - признак косности. Напротив, совершенно нормально сегодня хвалить то, что вчера ругал, и наоборот.

Не надо бояться ошибок. Нет ничего страшного в том, чтобы по ошибке вынести смертный приговор невиновному или, скажем, неловким нажатием кнопки нацелить зенитную ракету в пассажирский самолет. Как говаривал один мудрый вождь одного свободолюбивого народа: "Не надо из этого делать трагедию"

Замечательным оправданием собственного невежества выступает волшебная формула "Я не знаю". Ну, не знаю, и нет с меня никакого спроса! А если, скажем, какой-то придирчивый экзаменатор этим не удовлетворится, то значит он просто бессовестный манипулятор и агрессор.

Нет никакой необходимости заслуживать расположение других людей. Зачем оно вообще нужно, если в своей жизни я все решаю сам?

В своем поведении можно отказаться от здравого смысла и элементарной логики и следовать исключительно настроению.

Стремление понять другого - совершенно излишнее и напрасное усилие. Гораздо проще отрезать: "Я тебя не понимаю!"

На любой предмет, который не затрагивает моих личных интересов, я вправе плевать с высокой колокольни и заявлять об этом во всеуслышание.

А теперь признайтесь честно: как вы относитесь к человеку, исповедующему такие жизненные принципы, доведись вам столкнуться с ним на жизненном пути (тем более что, наверное, уже не раз доводилось)? И неужели самому хотелось бы таким стать?

*Рекомендации по принятию решения:*

- Осознайте, что большинство людей сильно преувеличивают возможность негативного разрешения ситуаций, в которых они обдумывают уверенные действия. Существует мнение, что другим людям не понравится ваше уверенное поведение. Исследования опровергли это убеждение и фактически показали обратное. Большинство людей скорее захотят иметь дело с уверенным человеком, нежели с неуверенным. Чрезвычайно досадно быть рядом с личностью, которая никак не выражает свои предпочтения.

Подумайте, к примеру, над нескончаемой круговертью при попытках вычислить, куда отправиться пообедать или какое кино посмотреть, когда кто-то один или несколько человек в компании заладят одно «как хотите», будучи спрошены, чего им хочется. Большинство людей предпочтут не заниматься чтением мыслей, гадая, чего вы хотите, что любите и в чем нуждаетесь.

- Очень важно, чтобы вы отслеживали уровень своего негативного возбуждения (например, тревоги, гнева, фрустрации) не только в ситуации, но и после нее. Вы можете чувствовать себя лучше в самом начале, когда избегаете уверенного проведения встречи потому, что уклоняющееся поведение выводит вас из тревожной, стрессовой ситуации. Однако если ваши гнев и обида возникают в отдаленной перспективе, вам, может быть, стоит еще раз обдумать уверенный ответ на ситуацию.

- Если вы не уверены в себе по той причине, что находитесь в ситуации, представляющей физическую опасность, и перемена в вашем поведении со всей очевидностью будет иметь негативные последствия, то воспользуйтесь иной стратегией прямого воздействия, а именно: выйдите из ситуации, вместо того чтобы пытаться проявить в ней уверенность.

### **Конфликты. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях**

Воспоминания о конфликтах как правило вызывают неприятные ассоциации: угрозы, враждебность, непонимание, попытки, порой безнадежные, доказать свою правоту, обиды...В результате сложилось мнение, что конфликт - всегда явление негативное, нежелательное для каждого из нас, а в особенности для руководителей, менеджеров, так как им приходится сталкиваться с конфликтами чаще других. Конфликты рассматриваются как нечто такое, чего по возможности следует избегать.

Представители ранних школ управления, в том числе сторонники школы человеческих отношений, считали, что конфликт - это признак неэффективной деятельности организации и плохого управления. В наше время теории и практики управления все чаще склоняются к той точке зрения, что некоторые конфликты даже в самой эффективной организации при самых лучших взаимоотношениях не только возможны, но и желательны. Надо только управлять конфликтом. Роль конфликтов и их регулирования в современном обществе столь велика, что во второй половине XX века выделилась специальная область знания - конфликтология. Большой вклад в ее развитие внесли социология, философия, политология и, конечно, психология.

Конфликты возникают почти во всех сферах человеческой жизни. Здесь мы будем рассматривать только те, которые происходят в организациях.

Что же такое конфликт?

Существуют различные определения конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей. Конфликты могут быть скрытыми или явными, но в основе их лежит отсутствие согласия. Поэтому определим конфликт как отсутствие согласия между двумя или более сторонами - лицами или группами.

Отсутствие согласия обусловлено наличием разнообразных мнений, взглядов, идей, интересов, точек зрения и т.д. Однако оно, как уже отмечалось, не всегда выражается в форме явного столкновения, конфликта. Это происходит только тогда, когда существующие противоречия, разногласия нарушают нормальное взаимодействие людей, препятствуют достижению поставленных целей. В этом случае люди просто бывают вынуждены каким-либо образом преодолеть разногласия и вступают в открытое конфликтное взаимодействие. В процессе конфликтного взаимодействия его участники получают возможность выражать различные мнения, выявлять больше альтернатив при принятии решения, и именно в этом заключается важный позитивный смысл конфликта. Сказанное, конечно, не означает, что конфликт всегда носит положительный характер.

Межгрупповые и межличностные конфликты представляют собой столкновение индивидов с группой или групп между собой.

Деление конфликтов на виды достаточно условно, жесткой границы между различными видами не существует и на практике возникают конфликты: организационные вертикальные межличностные; горизонтальные открытые межгрупповые и т.д.

Рассмотренные конфликты могут выполнять самые разные функции, как позитивные, так и негативные. Основные функции конфликтов представлены ниже:

Функции конфликтов	
Позитивные	Негативные
разрядка напряженности между конфликтующими сторонами	большие эмоциональные, материальные затраты на участие в конфликте
получение новой информации об оппоненте	увольнение сотрудников, снижение дисциплины, ухудшение социально-психологического климата в коллективе
сплочение коллектива организации при противоборстве с внешним врагом	представление о побежденных группах, как о врагах
стимулирование к изменениям и развитию	чрезмерное увлечение процессом конфликтного взаимодействия в ущерб работе
снятие синдрома покорности у подчиненных	после завершения конфликта - уменьшение степени сотрудничества между частью сотрудников
диагностика возможностей оппонентов	сложное восстановление деловых отношений ("шлейф конфликта").

Причины, вызывающие конфликты, так же разнообразны, как и сами конфликты. Следует различать объективные причины и их восприятие индивидами.

Объективные причины в достаточной степени условно можно представить в виде нескольких укреплённых групп:

- ограниченность ресурсов, подлежащих распределению;
- различие в целях, ценностях, методах поведения, уровне квалификации, образования;
- взаимозависимость заданий неправильное распределение ответственности;
- плохие коммуникации.

Вместе с тем объективные причины только тогда явятся причинами конфликта, когда сделают невозможным личности или группе реализовать свои потребности, заденут личные и/или групповые интересы. Реакция индивида во многом определяется социальной зрелостью личности, допустимыми для нее формами поведения, принятыми в коллективе социальными нормами и правилами. Кроме того, участие индивида в конфликте определяется значимостью для него поставленных целей и тем, насколько возникшее препятствие мешает их реализовать. Чем более важная цель стоит перед субъектом, чем больше усилий он прилагает, чтобы ее достичь, тем сильнее будет сопротивление и жестче конфликтное взаимодействие с теми, кто этому мешает.

Выбор способа преодоления препятствий будет, в свою очередь, зависеть от эмоциональной устойчивости личности, располагаемых средств защиты своих интересов, объема располагаемой власти и многих других факторов.

Психологическая защита личности происходит бессознательно как система стабилизации личности для предохранения сферы сознания индивида от отрицательных психологических воздействий. В результате конфликта данная система срабатывает произвольно, помимо воли и желания человека. Необходимость в такой защите возникает при появлении мыслей и чувств, представляющих угрозу самоуважению, сформировавшемуся "я - образу" индивида, системе ценностных ориентаций, снижающих самооценку индивида.

В некоторых случаях восприятие ситуации индивидом может быть далеким от реального положения дел, но реакция человека на ситуацию будет формироваться исходя из его восприятия, из того, что ему кажется и это обстоятельство существенно затрудняет решение конфликта. Возникшие в результате конфликта отрицательные эмоции

достаточно быстро могут быть перенесены с проблемы на личность оппонента, что дополнит конфликт личностным противодействием. Чем больше усиливается конфликт, тем непригляднее выглядит образ оппонента, что дополнительно усложняет его решение. Появляется порочный круг, который крайне сложно разорвать. Целесообразно это сделать на начальной стадии развертывания события, пока ситуация не вышла из-под контроля.

Существует несколько способов или методов определения причин конфликтного поведения. В качестве примера рассмотрим один из них - метод картографии конфликта. Суть этого метода состоит в графическом отображении составляющих конфликта, в последовательном анализе поведения участников конфликтного взаимодействия, в формулировании основной проблемы, потребностей и опасений участников, способов устранения причин, приведших к конфликту.

Работа состоит из нескольких этапов.

На первом этапе проблема описывается в общих чертах. Если, например, речь идет о несогласованности в работе, о том, что кто-то не "тянет лямку" вместе со всеми, то проблему можно отобразить как "распределение нагрузки". Если конфликт возник из-за отсутствия доверия между личностью и группой, то проблему можно выразить как "общение". На данном этапе важно определить саму природу конфликта, и пока не важно, что это не полностью отражает суть проблемы. Об этом - позже. Не следует определять проблему в форме двоякого выбора противоположностей "да или нет", целесообразно оставить возможность нахождения новых и оригинальных решений.

На втором этапе выявляются главные участники конфликта. В список можно ввести отдельные лица или целые команды, отделы, группы, организации. В той мере, в которой вовлеченные в конфликт люди имеют общие потребности по отношению к данному конфликту, их можно объединить вместе. Допускается также смерть групповых и личных категорий.

Например, если составляется карта конфликта между двумя сотрудниками в организации, то в карту можно включить этих работников, а оставшихся специалистов объединить в одну группу, либо выделить отдельно еще и начальника данного подразделения.

Третий этап предполагает перечисление основных потребностей и опасений, связанных с этой потребностью, всех основных участников конфликтного взаимодействия. Необходимо выяснить мотивы поведения, стоящие за позициями участников в данном вопросе. Поступки людей и их установки определяются их желаниями, потребностями, мотивами, которые необходимо установить.

В любом конфликте каждый участник оценивает и соотносит свои интересы и интересы соперника, задавая себе вопросы: что я выиграю, что я потеряю, какое значение имеет предмет спора для соперника. На основе такого анализа он сознательно выбирает ту или иную стратегию поведения (уход, принуждение, компромисс, уступка или сотрудничество). Часто отражение этих интересов происходит неосознанно, и тогда поведение в конфликтном взаимодействии насыщено мощным эмоциональным напряжением и носит спонтанный характер.

Особое место в оценке моделей и стратегий поведения личности в конфликте занимает ценность для нее межличностных отношений с противоборствующей стороной. Если для одного из соперников межличностные отношения с другим соперником (дружба, любовь, партнерство и т.д.) не представляют никакой ценности, поведение его в конфликте будет отличаться деструктивным содержанием или крайними позициями в стратегии (принуждение, борьба, соперничество). И наоборот, ценность межличностных отношений для субъекта конфликтного взаимодействия, как правило, является существенной причиной конструктивного поведения в конфликте или направленности такого поведения на компромисс, сотрудничество, уход или уступку.

Принуждение (борьба, соперничество). Тот, кто выбирает данную стратегию поведения, прежде всего исходит из оценки личных интересов в конфликте как высоких, а интересов своего соперника — как низких. Выбор стратегии принуждения в конечном итоге сводится к выбору: либо интерес борьбы, либо взаимоотношения.

Выбор в пользу борьбы отличается стилем поведения, характерным для деструктивной модели. При такой стратегии активно используются власть, сила закона, связи, авторитет и т.д. Она является целесообразной и эффективной в двух случаях. Во-первых, при защите интересов дела от посягательств на них со стороны конфликтной личности. Например, конфликтная личность неуправляемого типа часто отказывается от выполнения непривлекательных заданий, «сваливает» свою работу на других. Во-вторых, при угрозе существованию организации, коллектива. В этом случае складывается ситуация «кто кого». Особенно часто она возникает в условиях реформирования предприятий и учреждений. Нередко при реформировании организационно-штатной структуры предприятия (учреждения) предполагаемые «вливания»



одних подразделений в другие носят необоснованный характер. И в этих случаях человек, отстаивающий интересы таких подразделений, должен занимать жесткую позицию.

Уход. Стратегия ухода отличается стремлением уйти от конфликта. Она характеризуется низким уровнем направленности на личные интересы и интересы соперника и является взаимной. По сути, это взаимная уступка.

При анализе данной стратегии важно учитывать два варианта ее проявления:

- когда предмет конфликта не имеет существенного значения ни для одного из субъектов и адекватно отражен в образах конфликтной ситуации;

- когда предмет спора имеет существенное значение для одной или обеих сторон, но занижен в образах конфликтной ситуации, т.е. субъекты конфликтного взаимодействия воспринимают предмет конфликта как несущественный.

В первом случае стратегией ухода конфликт исчерпывается, а во втором случае он может иметь рецидив.

Межличностные отношения при выборе данной стратегии серьезным изменениям не подвергаются.

Уступка. Человек, придерживающийся данной стратегии, также стремится уйти от конфликта. Но причины «ухода» в этом случае иные. Направленность на личные интересы здесь низкая, а оценка интересов соперника высокая, т.е. человек, принимающий стратегию уступки, жертвует личными интересами в пользу интересов соперника.

Стратегия уступки имеет некоторое сходство со стратегией принуждения, заключающейся в выборе между ценностью предмета конфликта и ценностью межличностных отношений. В отличие от стратегии борьбы в стратегии уступки приоритет отдается межличностным отношениям.

При анализе данной стратегии следует учитывать, что:

- иногда в такой стратегии отражается тактика решительной борьбы за победу. Уступка здесь может оказаться лишь тактическим шагом на пути достижения главной стратегической цели;

- уступка может стать причиной неадекватной оценки предмета конфликта (занижение его ценности для себя). В этом случае принятая стратегия является самообманом и не ведет к разрешению конфликта;

- данная стратегия может быть доминирующей для человека в силу его индивидуально-психологических особенностей. В частности, это характерно для конформистской личности, конфликтной личности «бесконфликтного» типа. В силу этого стратегия уступки может придать конструктивному конфликту деструктивную направленность.

Важно иметь в виду, что стратегия уступки оправдана в тех случаях, когда условия для разрешения конфликта не созрели. В этом случае она ведет к временному перемирию, является важным этапом на пути конструктивного разрешения конфликтной ситуации.

Компромисс. Компромиссная стратегия поведения характеризуется балансом интересов конфликтующих сторон на среднем уровне. Иначе ее можно назвать стратегией взаимной уступки.

Стратегия компромисса не только не портит межличностные отношения, но и способствует их положительному развитию.

При анализе данной стратегии важно иметь в виду следующие существенные моменты:

- компромисс нельзя рассматривать как способ разрешения конфликта. Взаимная уступка часто является этапом на пути поиска приемлемого решения проблемы;

- иногда компромисс может исчерпать конфликтную ситуацию. Это возможно при изменении обстоятельств, вызвавших напряженность. Например, два сотрудника претендовали на одну и ту же должность, которая должна освободиться через полгода. Но через три месяца ее сократили, и предмет конфликта исчез;

- компромисс может принимать как активную, так и пассивную форму. Активная форма компромисса может проявляться в заключении четких договоров, принятии каких-либо обязательств и т.п. Пассивный компромисс — это не что иное, как отказ от каких-либо активных действий по достижению определенных взаимных уступок в тех или иных условиях. Другими словами, в конкретных условиях перемирие может быть обеспечено пассивностью субъектов конфликтного взаимодействия. Так, отсутствие ненужных «баталий» позволило сотрудникам в приведенном выше примере сохранить между собой нормальные отношения;

- условия компромисса могут быть мнимыми, когда субъекты конфликтного взаимодействия достигли компромисса на основе неадекватных образов конфликтной ситуации.

Понятие «компромисс» по содержанию близко к понятию «консенсус». Сходство их заключается в том, что и компромисс, и консенсус отражают взаимные уступки субъектов социального взаимодействия. Поэтому при анализе и обосновании стратегии компромисса важно опираться на правила и механизмы достижения консенсуса в социальной практике.

Сотрудничество. Стратегия сотрудничества характеризуется высоким уровнем направленности как на собственные интересы, так и на интересы соперника. Данная стратегия строится не только на основе баланса интересов, но и на признании ценности межличностных отношений.

Особое место в выборе данной стратегии занимает предмет конфликта. Если предмет конфликта имеет жизненно важное значение для одного или обоих субъектов конфликтного взаимодействия, то о сотрудничестве не может быть и речи. В этом случае возможен лишь выбор борьбы, соперничества. Сотрудничество возможно лишь в том случае, когда сложный предмет конфликта допускает маневр интересов противоборствующих сторон, обеспечивая их сосуществование в рамках возникшей проблемы и развитие событий в благоприятном направлении.

Стратегия сотрудничества включает в себя все другие стратегии (уход, уступка, компромисс, противоборство). При этом другие стратегии в сложном процессе сотрудничества играют подчиненную роль, они в большей степени выступают психологическими факторами развития взаимоотношений между субъектами конфликта. Например, противоборство может быть использовано одним из участников конфликта как демонстрация своей принципиальной позиции в адекватной ситуации.

Являясь одной из самых сложных стратегий, стратегия сотрудничества отражает стремление противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему.

Очень часто конфликтующие стороны видят борьбу единственно возможным способом бытия. Они забывают о других возможностях, упускают из виду, что могут добиться большего, если конструктивно разрешат проблемы. Завершение конфликта иногда достигается просто потому, что оппоненты устают враждовать и приспособляются к сосуществованию. Проявив достаточную терпимость, они, если контакты неизбежны, постепенно приучаются жить в мире, не требуя друг от друга полного согласия взглядов и привычек.

Однако гораздо чаще завершение конфликта становится возможным достичь только посредством специальных усилий, направленных на его разрешение. Такие усилия могут потребовать немало искусства и большой изобретательности.

Разрешить межличностный конфликт достаточно сложно, так как обычно оба оппонента считают себя правыми. Рациональная, объективная оценка конфликтной ситуации каждым оппонентом сильно затруднена из-за негативных эмоций конфликтующих.

Рассмотрим семнадцатипятишаговую последовательность действий одного из оппонентов, решившего взять инициативу разрешения конфликта на себя.

1-й шаг. Прекратить борьбу с оппонентом. Понять, что путем конфликта мне не удастся защитить свои интересы. Оценить возможные непосредственные и перспективные последствия конфликта для меня.

2-й шаг. Внутренне согласиться, что когда два человека конфликтуют, то не прав тот из них, кто умнее. Трудно ждать инициативы от этого упрямого оппонента. Гораздо реальнее мне самому изменить свое поведение в конфликте. Я от этого только выиграю или, по крайней мере, не проиграю.

3-й шаг. Минимизировать мои негативные эмоции по отношению к оппоненту. Постараться найти возможность уменьшить его негативные эмоции по отношению ко мне.

4-й шаг. Настроиться на то, что потребуются определенные усилия для решения проблемы путем сотрудничества либо компромисса.

5-й шаг. Попытаться понять и согласиться с тем, что оппонент, как и я, преследует свои интересы в конфликте. То, что он их отстаивает, так же естественно, как и защита много собственных интересов.

6-й шаг. Оценить суть конфликта как бы со стороны, представив на моем месте и месте оппонента наших двойников. Для этого необходимо мысленно выйти из конфликтной ситуации и представить, что точно такой же конфликт происходит в другом коллективе. В нем участвует мой двойник и двойник оппонента. Важно увидеть сильные стороны, частичную правоту в позиции двойника оппонента и слабые стороны частичную неправоту в позиции моего двойника.

7-й шаг. Выявить, каковы истинные интересы моего оппонента в этом конфликте. Чего он, в конечном счете, хочет добиться. Увидеть за поводом и внешней картиной конфликта его скрытую суть.

8-й шаг. Понять основные опасения оппонента. Определить, что он боится потерять. Выявить, какой возможный ущерб для себя оппонент старается предотвратить.

9-й шаг. Отделить проблему конфликта от людей. Понять, в чем главная причина конфликта, если не учитывать индивидуальные особенности его участников.

Продолжая продвигаться по пути саморазрешения конфликта, сделаем новые шаги.

10-й шаг. Продумать и разработать программу-максимум, нацеленную на оптимальное решение проблемы с учетом интересов не только моих, но и оппонента. Игнорирование интересов оппонента сделает программу разрешения конфликта благим пожеланием. Подготовить 3-4 варианта решения проблемы.

11-й шаг. Продумать и разработать программу-минимум, нацеленную на то, чтобы максимально смягчить конфликт. Практика показывает, что смягчение конфликта, снижение, остроты создают хорошую основу для последующего разрешения противоречия. Подготовить 3-4 варианта частичного решения проблемы или смягчения конфликта.

12-й шаг. Определить по возможности объективные критерии разрешения конфликта.

13-й шаг. Спрогнозировать возможные ответные действия оппонента и свои реакции на них по мере развития конфликта: если верен мой прогноз развития конфликта, это сделает мое поведение более конструктивным. Чем лучше прогноз на развитие ситуации, тем меньше потери обеих сторон в конфликте.

14-й шаг. Провести открытый разговор с оппонентом с целью разрешения конфликта. Логика разговора может быть следующей:

- конфликт нам невыгоден: работать и жить придется вместе, поэтому лучше помогать, а не вредить друг другу;
- предлагаю борьбу прекратить и обсудить, как мирно решить проблему;
- признать свои ошибки, приведшие к конфликту;
- сделать уступки оппоненту в части того, что для меня в данной ситуации не является главным;
- в мягкой форме высказать пожелание об уступках со стороны оппонента и аргументировать свое предложение;
- обсудить взаимные уступки;
- полностью или частично разрешить конфликт;
- если разговор не удался, не обострять ситуацию, а предложить вернуться к обсуждению проблемы еще раз через 2-3 дня.

Естественно, что в основу техники открытого разговора чаще всего бывает положена идея достижения компромисса, в котором мы идем по пути постепенного сближения. Решение, принятое на основе предложенной техники, в большинстве случаев несет в себе конструктивную составляющую, а главное позволяет уйти от противодействия и разрешать противоречие, продвигаясь к обоюдному согласию.

15-й шаг. Попытаться разрешить конфликт, постоянно корректируя не только тактику, но и стратегию своего поведения в соответствии с конкретной ситуацией.

16-й шаг. Еще раз оценить свои действия на этапах возникновения, развития и завершения конфликта. Определить, что было сделано правильно, а где были совершены ошибки.

17-й шаг. Оценить поведение других участников конфликта, тех, кто поддерживал меня или оппонента. Конфликт сам по себе тестирует людей и выявляет те особенности, которые до этого были скрыты.

#### Практическая работа

##### **Упражнение «Ассоциации»**

Инструкция: В фокусе нашего внимания конфликт. Когда мы произносим это слово, у нас возникает ряд ассоциаций, чувств. Мы слышали о конфликте, знаем, как он проявляется в поведении людей. Сейчас мы исследуем отражение конфликта на внутреннем состоянии человека. Пусть каждый скажет, с чем ассоциируется слово «конфликт». Какой образ подсказывает ваше воображение?

##### **Упражнение «Мельница»**

Равное число участников образуют два круга (один внутри другого), встают лицом друг к другу и разыгрывают в парах маленькие диалоги-ситуации, которые задает ведущий. Диалог длится 2 минуты. После каждого диалога внешний круг делает несколько шагов, например, по часовой стрелке; каждый участник меняет партнера, разыгрывается следующий эпизод.

Ситуации для разыгрывания:

1. находящиеся во внешнем круге играют роль контролеров автобуса, а находящиеся во внутреннем круге — роль безбилетных пассажиров;
2. внутренний круг — продавцы, которым нет дела до покупателей, а внешний — покупатели;
3. внешний круг — начальник (завуч), «застукавший» опаздывающего подчиненного (школьника), а внутренний — подчиненный (школьник);
4. внутренний круг — жилец дома, которого залил сосед сверху, внешний круг — сосед сверху.

Обсуждение: Какие эмоции вы испытали в процессе упражнения? Какие были сложности? Что удалось заметить в собственном поведении?

### **Упражнение «И тут Вы ему говорите»**

Группа делится на тройки. В каждой тройке участники делятся на игрока, подыгрывающего и наблюдателя.

Инструкция:

*Инструкция игроку:* ситуация, которую я вам опишу, предполагает диалог с другим персонажем. Его будет исполнять подыгрывающий. Предложенную ситуацию вы разыгрываете с ним три раза. Сначала вы будете вести свою партию с позиции «сверху» — давите, требуйте, грубите, угрожайте, насмехайтесь, будьте очень настойчивы. Как бы ни вел себя ваш партнер, постарайтесь все время лидировать, быть «над ним». Через 3–4 мин. остановите диалог, немного помолчите и начинайте игру с позиции «снизу» — заигрывайте, просите, почувствуйте себя слабым и зависимым, уступайте, входите в положение другого человека и так 3–4 мин., а затем, после небольшой паузы, побудьте в позиции «на равных». Найдите верный тон, нужную позу, доброжелательные и уверенные слова.

*Инструкция подыгрывающему:* в отличие от игрока вы не имеете ограничений в поведении. Расслабьтесь, максимально включитесь в ситуацию, настройтесь на партнера, а после этого реагируйте на его слова так, как вам хочется. Если он вас разозлил — злитесь, обидел — обижайтесь, если его реакции растрогали вас — уступите своим добрым порывам. Будьте максимально искренни. Желательно фиксировать, какие именно слова, жесты партнера создали тот или иной ваш настрой, почему поменялось отношение к партнеру.

*Инструкция наблюдателю:* ваша задача — фиксировать развитие диалога, особенности поведения, развитие сюжета, а также следить, чтобы партнеры выполнили свои инструкции. Если вы считаете, что игрок не выполняет свою задачу, уходит в другую социальную роль, вы имеете право останавливать игру.

После проведения первого цикла меняются роли. Для обсуждения даются следующие ситуации:

Ваш знакомый / друг попросил у вас на несколько дней DVD диск с фильмом, который вы давно хотели посмотреть. Вернул только через неделю в неприглядном виде, диск поцарапан обложка помята и испачкана. И тут вы ему говорите...

Вы — страстный любитель тюльпанов, выращиваете у себя на участке редкие сорта, приобретаете луковицы за очень приличные деньги. У соседки, с которой у вас нормальные отношения, есть собака — спаниель. Однажды вы выходите и видите, что клумба с тюльпанами изрыта наглыми собачьими лапами. И тут вы соседке говорите...

Вы купили в магазине понравившуюся вам рубашку, придя домой и примерив ее, вы обнаружили, что она не гармонирует ни с одной вещью в вашем гардеробе, да и внутренняя

обработка вам показалась некачественной. Вы возвратились в магазин с намерением сдать блузку и говорите продавцу...

Обсуждение:

В какой позиции было легче общаться обоим партнерам?

Что удалось заметить наблюдателю?

В какой позиции общаться было эффективнее? Почему?

Можете ли вы сформулировать какие либо правила для эффективного общения в конфликтной ситуации?

#### **Ведение конфликтного разговора**

- Сначала объективно опишите ситуацию и содержащуюся в ней проблему;
- Негативные чувства не нужно скрывать, они должны быть открыто выражены;
- Претензии высказываются к конкретному поведению, событиям, недопониманию, действиям партнера, а не к его личности;
- Прошрое и будущее оставьте в покое, находите конкретное решение в конкретной ситуации;
- Открыто высказывайте свои желания;
- Скажите, что вы конкретно сделаете для своего партнера, если он выполнит свои желания;
- Спросите партнера, видит ли он какое-либо другое решение возникшей проблемы.

Группа делится на пары, один участник из пары обвиняет в чем-то другого, создавая ситуацию конфликта. Второй участник реагирует тремя разными способами:

- оправдывается и извиняется (с позиции «жертвы»);
- использует «Ты-высказывания» для ответных обвинений;
- использует схему ведения конфликтного разговора предложенную выше.

Затем участники меняются ролями и придумывают новую ситуацию и варианты решений.

Обсуждение:

1. Удалось ли воспользоваться схемой?
2. Когда общаться было эффективнее?

Ситуации для разыгрывания:

1. ваш младший брат разбил любимую фамилную чашку;
2. ваш друг пришел на встречу со значительным опозданием, из-за этого вы опоздали на электричку следующая только через 2 часа;
3. сосед по парте во время теста заглядывает к вам в листок и тем самым навлекает на вас неприятности;
4. ваш друг опоздал на встречу, из-за этого вы не купили билеты в кинотеатр, а следующий сеанс только через три часа;
5. подруга взяла на время у вас конспект и не вернула в условленное время;
6. лучшая подруга показала ваш дневник вашему другу.

## Самостоятельная работа

### **Анализ социальной сети**

1. В центре листа нарисуйте круг. Этот круг символизирует «Я». Напишите внутри вашего «Я» свое имя.
2. Теперь нарисуйте второй круг вокруг «Я» - это ваше ближайшее окружение. Это могут быть ваши друзья, приятели, родственники, учителя, соседи и просто знакомые, с которыми вы встречаетесь, дружите или любите. Напишите в этом круге имена тех, с кем вы общаетесь.
3. Теперь нарисуйте третий круг. Напишите в нем учреждения и организации, которые вы знаете, и в которых вам приходилось бывать. Это может быть магазин, почта, поликлиника.
4. Ваше ближайшее окружение, различные учреждения и организации могут быть использованы в качестве ресурсов в сложной жизненной ситуации.
5. Далее в таблице отметьте в каких ситуациях и к кому вы можете обратиться в трудной ситуации.

Ближайшее окружение	Ситуация	Чем может помочь
Социальные учреждения		

### **Составление личной программы «самообновления»**

Если вы обнаружили у себя признаки выгорания и не хотите превратиться в «пепел», то рекомендуем составить личный план «самообновления», в который должны войти:

- постановка новых целей и задач вашего личностного роста;
- освоение и активное использование специальных техник восстановления «сгоревших» ресурсов жизнестойкости и позитивного мироощущения.

Например, это:

- определение новых целей в работе и личной жизни;
- приобретение новых знаний и навыков эффективного общения с другими людьми и отношения к себе;
- личностный рост (стремление к самоактуализации);
- обучение или помощь малоопытным коллегам (подчиненным);
- развитие лидерских умений;
- оптимизация режима труда и отдыха;
- периодическая переоценка себя и своих достижений;
- сбалансированный образ жизни;
- изменение микроклимата в своем доме и семье;
- преобразование «стрессового» стиля жизни в «нестрессовый».

Специальное внимание следует уделить совершенствованию умений управлять своим временем, поскольку дефицит времени, как и неразумное его использование, приводит к переживанию неудовлетворенности своими результатами и «загнанности».

#### Технология «накопления ресурсов для самообновления»

*Шаг 1. Аутодиагностика личного стресса и выгорания.* Для этого можно использовать технику «инвентаризации» стресса, опросники для оценки выгорания или дневник стресса и выгорания.

Дневник стресса и выгорания. Данный способ несложен, но требует терпения. В течение нескольких недель — по возможности ежедневно — делайте записи: когда и при каких обстоятельствах вы обнаружили у себя признаки стресса и переживания выгорания. Записывайте свои наблюдения и ощущения вечером после работы или перед сном. При чтении дневника обратите внимание на определенные, повторяющиеся ситуации, вызывающие у вас негативные переживания, — именно они могут быть причиной эмоционального истощения.

Дневник самонаблюдения — мощный прием защиты от стресса. Во-первых, вы переносите на бумагу свои переживания; во-вторых, прибавив к этому анализ и техники позитивного мышления, овладеете ресурсом когнитивного преодоления.

#### Дневник стресса и выгорания

Ситуации или события, вызывающие негативные («разрушающие») переживания	Выявление иррациональных идей или убеждений, лежащих в основе переживаний	Поиск конструктивного копинга: позитивного или рационального преобразования убеждений и по-

*Шаг 2. Преодоление ограничивающих (иррациональных) убеждений. {Выявление иррациональных убеждений и их переструктурирование.}*

*Шаг 3. Обращение к ресурсам жизненных целей — расстановка приоритетов личных ценностей и целей.* Понимание приоритетов и планирование поэтапного достижения запланированных действий помогают усилению «Я-концепции» и снижению редуции личных достижений. Можно воспользоваться упражнением «Декларация жизненных целей».

«Декларация жизненных целей»

За 2 минуты перечислите приоритетные (актуальные) в настоящее время задачи:

- Личная жизнь.
- Семейная жизнь.
- Деловая жизнь.
- Материальная жизнь.
- Духовная жизнь.
- Общественная жизнь.

*Жизненные цели*

Каковы ваши жизненные цели? (Список А.)

Как бы вы хотели прожить ближайшие 3 года? (Список В.)

Если бы вы узнали, что ровно через 3 месяца вас насмерть поразит молния, какие дела и задачи вы поставили бы на первые места (как хотели бы прожить оставшееся время)? (Список С.)

*Декларация жизненных целей.* Выберите по три наиболее важные цели из списков А, В, С и определите действия, необходимые для их достижения.

- \_\_\_\_\_ Цели из списка А    Дела/Действия
- \_\_\_\_\_ Цели из списка В    Дела/Действия
- \_\_\_\_\_ Цели из списка С    Дела/Действия

Технология устранения малозначительных дел (маркировка дел относительно жизненных целей)

1. Вычеркнуть дела, на которые вы не намерены потратить время в ближайшие 7 дней.
2. Просмотреть те дела, которые вы готовы начать делать/закончить в ближайшие 7 дней.
3. Выбрать задачи «повышенного внимания» (ЗПВ).
4. Выбрать дела для данного момента: важные и ЗПВ.
5. Составить расписание дел группы А (короткое и реалистичное). Начать выполнять с самого легкого.

*Общий алгоритм.* Жизненные цели — распределить их по порядку для достижения целей жизни (А, В, С) — расписание дел А, В, С - осуществлять в соответствии с намеченным расписанием.

*Шаг 4. Укрепление веры и преобразование ее в ресурс преодоления.* Вера - убежденность, глубокая уверенность в ком-/чем-нибудь как психологическая категория представляет собой когнитивный конструкт, который в широком смысле (не в психоаналитическом) выполняет ряд защитных функций: снижение тревоги, избавление от страхов, переключение внимания с оценки значимости ситуации на переработку релевантной информации, обдумывание и принятие решений. Вера прерывает фиксированность сознания на возможных неблагоприятных последствиях развития напряженных или трудных ситуаций и создает

внутреннюю опору для психологической устойчивости. Вера проявляется в таких производных, как уверенное поведение, уверенность в принятии решений, оптимистический настрой, позитивные установки и др.

Преобразование веры в личностный ресурс основано на формуле: «Или вы верите, что можете, или вы ничего не можете».

Базовые заповеди, которые помогают укрепить эту систему, таковы:

- У каждой проблемы есть свое решение. Рано или поздно оно может быть найдено.
- Каждый человек имеет все ресурсы для достижения своих главных целей.
- Из каждой ситуации существует несколько выходов, поэтому, если что-то не получается, нужно сделать это по-другому.
- Проблемы и связанные с ними переживания — это механизмы обратной связи. Они дают человеку полезную информацию, в которой он нуждается. Они сигнал к поиску и смене направления.
- Не существует поражений, есть только сигналы для понимания чего-то очень важного и необходимого для продвижения в житейской мудрости.
- Сознание и тело — часть одной и той же биосистемы.
- Вселенная — дружественная сфера. Высшие силы Вселенной подсказывают направление жизненного пути и личностного роста (духовного развития).

*Шаг 5. Регулярное воссоздание позитивного восприятия жизни и эмоционального настроения (забота о своем настроении).*

*Шаг 6. Перепрограммирование стиля жизни на менее стрессогенный и накопление ресурсов счастья.* В качестве ориентира можно воспользоваться структурными компонентами разработанной и апробированной программы укрепления личного счастья Фордуса (Fordyce, 1983).

#### Программа укрепления личного счастья

Программа направлена на развитие когнитивных, эмоциональных и поведенческих навыков.

#### Поведение и социальные навыки:

- проводить больше времени, общаясь с приятными людьми;
- укреплять отношения с самыми близкими людьми;
- развивать в себе дружелюбие, открытость, общительность;
- проявлять больше активности;
- заниматься работой — ценной и осмысленной.

#### Когнитивные и эмоциональные привычки и навыки:

- работа над обретением здоровой личности;
- понижение уровня ожиданий и притязаний;
- развитие позитивного, оптимистического мышления;
- понимание ценности счастья;
- совершенствование самоорганизации, умения планировать свою деятельность;
- развитие «ориентации на настоящее»;
- сокращение негативных эмоций;
- снятие беспокойства.

Для противостояния выгоранию следует заботиться о своевременной психологической разгрузке и здоровье. В поисках ресурсов можно воспользоваться следующими советами.

- **Привычки правильного питания.**
- Много двигаться и физически тренироваться по 20-30 минут три раза в неделю. Регулярные физические упражнения способствуют выведению из организма химических веществ, образующихся в результате стресса, делают релаксацию более глубокой и улучшают сон. Любые физические упражнения или спорт, если нагрузки не очень велики, полезны для организма.

- **Иметь правильное дыхание.** Если оно ровное и глубокое, диафрагмальное, то действует успокаивающим образом.

- **Освоение и ежедневное использование приемов релаксации, направленной на снижение физической, умственной и эмоциональной напряженности.** При высокой стрессогенности рабочего дня рекомендуется не копить напряжение до вечера, а использовать техники релаксации несколько раз в день.



- Жить интересно. Культивировать хобби, развивать разносторонние предпочтения, не замыкаться только на работе, находить различные интересы в жизни.
- Делать перерывы в работе и активно отдыхать, устраивать разгрузочные дни с переменной деятельности, экскурсиями, прогулками и поездками на природу, организовывать праздники для себя, своей семьи, близких людей или для сотрудников.
- Уделять время и душевные силы своей деловой и межличностной «сети поддержки». Заботиться о семейной поддержке, добрых отношениях с широким кругом людей, искать единомышленников, налаживать отношения и встречаться с теми, кто оказывает не только деловую, но и эмоциональную или моральную поддержку. Оказывать помощь другим людям.
- Сказать «нет» вредным привычкам.
- Заботиться о положительном настроении на целый день. Развивать привычки позитивного самовнушения и мышления, формировать позитивные установки и пожелания.
- «Выращивать сад» дома, на рабочем месте, на даче, во дворе. Общение с живой природой — деревьями, растениями или цветами оказывает благотворное влияние на психофизическое состояние человека, быстро восполняет энергию организма, приносит душевное умиротворение.
- Общаться с домашним любимцем. Научные исследования показывают, что люди, у которых есть домашние животные, в меньшей степени подвержены стрессу и более глубоко наслаждаются жизнью, чем остальные люди, особенно одинокие.
- Находить время для заботы о себе, слушать музыку, смотреть любимые передачи, фильмы, читать книги.
- Культивировать в себе ощущение покоя. Не позволять мрачным мыслям и плохому настроению разрушать душевное равновесие и благополучие. Использовать всевозможные техники для саморегуляции психического состояния.