

## **Тренинг. Профессиональные навыки поведения в эмоционально напряженных ситуациях.**

**Цель занятия:** формирование и развитие навыков снижения эмоционального напряжения у партнера, знакомство с основными техниками снижения напряжения.

**Время проведения занятия:** 2,5 часа.

**Место проведения занятия:** актовый зал.

**Количество участников:** 12-15 человек.

**Категория участников:** подростки 16-18 лет.

Зачастую конструктивной беседе мешает излишнее эмоциональное напряжение партнеров по общению. Общество (юноши, девушки, мужчины, подростки и т.д.) часто оказываются в эпицентре межличностных ситуаций с мощным эмоциональным зарядом. Типичной реакцией на агрессию тогда становится защита в форме ответной агрессии, оправданий или ухода из ситуации. Обществу необходимы навыки разумной конфронтации, и умение уклониться от конфронтации, не выходя из ситуации. В рамках данного курса мы рассмотрим навыки снижения эмоционального напряжения, позволяющие отсрочить конфронтацию или перевести взаимодействие в другую форму.

### **Групповые нормы.**

#### ***1. «Здесь и теперь».***

Этот принцип ориентирует участников тренинга на то, чтобы предметом их анализа постоянно были процессы, происходящие в группе в данный момент, чувства, переживаемые в данный конкретный момент, мысли, появляющиеся в данный момент.

#### ***2. Искренность и открытость.***

Самое главное в группе – не лицемерить и не лгать. Чем более откровенными будут рассказы о том, что действительно волнует и интересует,

чем более искренним будет предъявление чувств, тем более успешной будет работа группы в целом.

### ***3. Принцип Я.***

Основное внимание участников должно быть сосредоточено на процессах самопознания, на самоанализе и рефлексии. Даже оценка поведения другого члена группы должна осуществляться через высказывание собственных возникающих чувств и переживаний. Запрещается использовать рассуждения типа: «мы считаем...», «у нас мнение другое...» и т.п., перекладывающие ответственность за чувства и мысли конкретного человека на аморфное «мы». Все высказывания должны строиться с использованием личных местоимений единственного числа: «я чувствую...», «мне кажется...».

### ***4. Активность.***

В группе отсутствует возможность пассивно «отсидеться». Поскольку психологический тренинг относится к активным методам обучения и развития, такая норма, как активное участие всех в происходящем на тренинге, является обязательной.

### ***5. Конфиденциальность.***

Всё, о чём говорится в группе относительно конкретных участников, должно оставаться внутри группы – естественное этическое требование, которое является условием создания атмосферы психологической безопасности и самораскрытия. Психологические знания и приёмы, игры, психотехники могут использоваться вне группы – в профессиональной деятельности, в учёбе, при общении с родными и близкими, в целях саморазвития.

### **Упражнение № 1. Знакомство.**

Каждый участник круга должен представиться. Для этого он называет свое имя, а потом два личностных качества, которые помогают ему слушать партнера и два других качества, которые мешают слушать партнера. После того как

первый участник представился, следующий должен дословно повторить, что сказал его коллега, а потом уже представиться сам. Третий участник должен повторить то, что предшествующий участник сказал о себе, а потом уже назвать собственные качества и так далее, пока вся группа не представится. После этого проводится опрос каждого из участников круга: что было легче — повторить слова другого человека или говорить о себе.

В процессе данного обсуждения у некоторых участников возникает осознание тех проблем, которые мешают внимательно выслушивать партнера.

### **Упражнение № 2. Дерево.**

Группе предлагается представить свою аудиторию в виде дерева. Крона его находится у окна, а корни — у противоположной стены. Участникам нужно найти свое место на этом дереве, но так, чтобы оно соответствовало их умению выходить из конфликта, снимать эмоциональное напряжение у партнера. Упражнение требует осознания уровня развития у себя данного навыка и своего места в общей групповой шкале.

### **Упражнение № 3. Стенка на стенку.**

Отбираются две равные по количеству группы участников, занявшие в предыдущем упражнении противоположные полюса или, по крайней мере, разные стороны от центра.

Команды садятся на два ряда стульев, поставленных друг против друга. Одного из тех, кто выбрал для себя положение ближе к корням дерева, ведущий просит представить себе трудную конфликтную ситуацию, с которой он, может быть, не смог справиться в реальной жизни и обратиться к кому-то из сидящих в противоположной шеренге с претензией.

Задача его партнера — снять напряжение у нападающего. Спустя 2 минуты диалог прерывается, даже если он еще не вполне закончен, и нападающего просят определить, снизилось его напряжение, осталось на прежнем уровне или даже повысилось.

Психолог с помощью группы анализирует результаты и называет техники,

которыми пользовались участники. Часто способы взаимодействия с агрессивно настроенным партнером оказываются неконструктивными и не столько снижают напряжение, сколько, напротив, повышают его. Участникам группы предлагается разделить лист вертикальной чертой пополам и в левый столбец записывать техники, снижающие напряжение, а в правый столбец — повышающие его. После окончания игры ведущий дополняет перечень техниками, которые не были спонтанно использованы в разыгрываемых ситуациях.

#### **Снижающие напряжение**

1. Предоставление партнеру возможности выговориться.
2. Вербализация эмоционального состояния: своего, партнера.
3. Подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений, единство цели и др.).

#### **Повышающие напряжение**

1. Перебирание партнера.
2. Игнорирование эмоционального состояния: своего, партнера.
3. Подчеркивание различий между собой и партнером, преуменьшение вклада партнера в общее дела и преувеличение своего.

#### **Упражнение № 4. Конфликтные ситуации. Дидактическая игра**

Цель занятия. Закрепление у обучающихся навыков выявления конфликтных ситуаций в процессе социального взаимодействия в нестандартных деловых ситуациях. Развитие навыков и умений эффективного общения в деловых отношениях.

Порядок проведения игры. Обучаемым выдаются рисунки, на которых изображены два человека\*. То, что говорит первый человек, написано в квадрате слева. Обучающиеся должны придумать свои варианты ответа за другого человека.

Затем преподаватель организует обсуждение вариантов ответа.

Рисунки взяты из модификации рисуночного теста Розенцвейга, разработанной Н. Г. Хитровой

К сожалению, я не смог привести вам положительный ответ из министерства.



Я уже вам говорила, что проносить через проходную предметы такого размера запрещено.



По утвержденным недавно правилам, на таких заявках должна быть еще подпись главного бухгалтера.

ОТДЕЛ  
СНАБЖЕНИЯ



Я выделяю людей на эти работы, но план будет поставлен под угрозу срыва.



Опять ваши сотрудники нарушают правила пожарной безопасности.



Простите, но в вопросах детализации я более компетентен.



Возмутительно, руководство проектов доверили другому лицу, когда основные технические решения принадлежат нам.



Это ужасно, вы загубили проект, над которым работала вся группа!



А вы, оказывается, карьерист.







### Упражнение № 5. Подчеркивание общности.

Упражнение проводится в кругу с мячом. Участник, бросающий мяч другому, должен назвать психологическое качество, которое объединяет его с тем человеком, кому он бросает мяч. При этом он начинает свою фразу словами: «Я думаю, нас с тобой объединяет...», и называет это качество, например: «Мы с тобой одинаково общительны»; «Мне кажется, мы оба бываем несколько прямолинейны»; «Я думаю, нас объединяет такое качество, как застенчивость» и др. Тот, кто получает мяч, отвечает: «Я согласен», если он согласен, или «Я подумаю», если не согласен. Даже если человек не согласен, что у него есть это качество, все равно то, что сообщает ему партнер, несет в себе определенную информацию о том, как мы выглядим в глазах других людей.

Тот, к кому попал мяч, продолжает упражнение, передавая мяч кому-нибудь другому, и так до тех пор, пока каждый не получит мяч.

Вариант для самостоятельной работы

Поиск сходства — это один из способов научиться лучше понимать другого человека.

Каждый психолог может развивать у себя это качество самостоятельно. Можно попробовать находить общность с человеком, которого мы узнали всего несколько дней назад или даже полчаса тому назад. Более жесткий

тренинг может состоять в том, что мы будем пробовать найти не одно и даже не три, а, скажем, 20 качеств, являющихся общими для нас с этим человеком. Это упражнение развивает попутно способность к рефлексии и адекватной самооценке.

### **Упражнение № 6. Подчеркивание значимости.**

В этом упражнении участникам предлагается выявить в других людях качества, вызывающие восхищение, уважение или симпатию. Упражнение выполняется в кругу с мячом или письменно. Ведущий просит участников выбрать тех людей, с которыми он менее знаком, для того чтобы усложнить себе задачу. Упражнение начинается с того, что кто-то, обращаясь к своему коллеге, говорит: «Таня, мне в тебе нравится...» и называет то личностное качество, которое он отметил. Например: «У меня вызывает уважение твоя независимость»; «Мне очень нравится в тебе объективность, способность не давать оценок»; «Интонация твоего голоса завораживает». Таня, в свою очередь, должна назвать то чувство, которое возникло у нее в ответ на эти слова.

Таким образом, в этом упражнении происходит одновременно и отработка техники вербализации своего эмоционального состояния. Надо отметить, что эта часть упражнения проходит труднее всего, поскольку большинство участников при вербализации обращаются только к двум эмоциональным состояниям: «Мне приятно» или «Мне очень приятно». Видимо, это связано с тем, что дифференциация и осознание чувств в реальной жизни у нас происходит крайне редко. Этот навык не отработан не только у наших потенциальных клиентов, но и у психологов. Хотя известно, что только тот, кто понимает себя, может разобраться и в чувствах партнера.

В процессе данного упражнения у большинства участников происходит понимание этой проблемы.

После того как чувство или эмоция вербализованы, упражнение продолжает кто-либо другой из участников. И так до тех пор, пока каждый не выскажется.

## **Упражнение № 7. Отработка навыка снятия эмоционального напряжения в парах.**

Участники разбиваются попарно и садятся друг против друга в два круга: внутренний круг направлен наружу, внешний — к ним лицом. Участникам предлагается какая-то эмоционально заряженная ситуация, член пары, сидящий во внутреннем кругу, должен снять напряжение партнера, находящегося во внешнем кругу.

Ситуации обычно носят отвлеченный или даже фантастический характер, чтобы избежать излишней личностной вовлеченности участников. Например: студента факультета психологии без его ведома перевели со специализации «Парапсихология» на специализацию «Психология насекомых», которая его не интересует. Студент, возмущенный, приходит в деканат, чтобы отказаться. Задача — снизить его эмоциональное напряжение, используя описанные техники. Другой вариант: клиент записался на прием к психотерапевту, но в назначенное время его ждет другой психотерапевт, а не тот, которого он сам выбрал (менее опытный; мужчина, а не женщина, или наоборот и др.). Ситуации могут касаться валютной стипендии, в которой кому-то отказали по неизвестной причине; исключения из группы тренинга, которую все давно ждали; отмены поощрительной поездки в Париж и т. п.

Время ограничено 2-3 минутами. Ситуаций предлагается, как правило, три. Каждый раз меняется партнер, снимающий напряжение, так как внешний круг после каждой ситуации перемещается на одного человека вправо.

По окончании упражнения происходит обсуждение того, какими приемами пользовались участники для снятия напряжения и кому из них это удалось лучше всего. Часто в процессе обсуждения участники обнаруживают, что разные техники в разных ситуациях работают по-разному, и их эффективность зависит от индивидуальных особенностей партнеров.