



Funded by
the European Union

ĈENN



ՍԹՐԵՍԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ
ԳՈՐԾՆԱԿԱՆ ՈՒՂԵՑՈՒՅՑ

ՍԹՐԵՍԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ
ԳՈՐԾԻՔՆԵՐ և
ԽՈՐՀՈՒՐԴՆԵՐ

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

Ի՞նչ է նշանակում սթրես:	3
Ինչպե՞ս հասկանալ, որ մենք սթրեսային իրավիճակում ենք:	4
Սթրեսի տեսակները/ձևերը	5
Ի՞նչ է հուզական ինտելեկտը:	5
Սթրեսի հաղթահարում	8
Կոնֆլիկտային իրավիճակների կառավարում	11
Ամփոփում	17

Հրապարակումը պատրաստվել է Եվրոպական միության աջակցությամբ՝ «Քաղաքացիական հասարակության հզորացում հանուն ներառական և կանաչ հետքով իդային վերականգնման» նախագծի շրջանակներում, որն իրականացվում է CENN-ի կողմից՝ Խորհրդակցությունների և ուսուցման կենտրոն (CTC) և Քվեմո Քարթլիի մեդիա (KKM) գործընկեր կազմակերպությունների հետ համատեղ:

Նյութի բովանդակությունը բացառապես իրականացնող կազմակերպությունների պատասխանատվությունն է և կարող է չարտահայտել Եվրոպական միության տեսակետները:



Ի՞նչ է նշանակում սթրեսը

Սթրեսը օրգանիզմի արձագանքն է ինչ-որ անսովոր իրադարձության: Սթրեսային իրադարձությունները կոչվում են սթրեսորներ: Սթրեսները օրգանիզմից պահանջում են որոշակի տեսակի արձագանք՝ հարմարվողականություն: Օրինակ՝ դուք ստանում եք նոր հրատապ առաջադրանք՝ զբաղված աշխատանքային գրաֆիկի պայմաններում, կամ ուշացել եք կարևոր հանդիպումից խցանումների պատճառով և այլն:

Նաև շաբաթական աշխատանքային հարցազրույցները, աղմուկը, ամբոխը, վատ հարաբերությունները սթրեսային գործոնների օրինակ են: Ինչպե՞ս կարող եք արձագանքել վերը թվարկված սթրեսային գործոններից յուրաքանչյուրին:

Արձագանքները կարող են տարբեր լինել, և այդ փոփոխությունները կարող են դիտվել ֆիզիոլոգիական, վարքային, զգացմունքային և ճանաչողական ոլորտներում: Այս փոփոխությունների նպատակն է կամ փոփոխել սթրեսային իրադարձությունը կամ հարմարվել դրա արդյունքներին: Այս փոփոխություններից

մի քանիսը ծառայում են սթրեսի մակարդակի նվազեցմանը և հետևաբար արդյունավետ են, իսկ որոշները կարող են անարդյունավետ և նույնիսկ վնասակար լինել մարդու համար:

Ինչպե՞ս հասկանալ, որ մենք սթրեսային իրավիճակում ենք

Ինչպես նշվեց, սթրեսի արդյունքում մեզանից յուրաքանչյուրն ունենում է մի շարք արձագանքներ, որոնք կոչվում են սթրեսի ախտանիշներ: Եթե մենք իմանանք, թե որոնք են այն նշանները (ախտանիշները), որոնք զարգանում են սթրեսի հետևանքով, ապա հեշտությամբ կարող ենք որոշել, թե արդյոք մենք գտնվում ենք սթրեսային իրավիճակում: Սթրեսը կարող է դրսևորվել հետևյալ ախտանիշներով.

- **Ֆիզիկական,**
- **ինտելեկտուալ,**
- **զգացմունքային,**
- **վարքագծային:**

Սթրեսային իրավիճակում հաճախ առաջին հերթին նկատելի են ֆիզիկական ախտանիշները: Գլխացավերը, մեջքի ցավերը, հաճախակի մրսածությունը և էներգիայի պակասը (թուլությունը) բնորոշ ֆիզիկական ախտանիշներ են: Ամբողջ մարմնի թուլությունն ու հոգնածությունը

հաճախ սթրեսի առաջին ախտանիշն է:

Ինտելեկտուալ ախտանիշները դրսևորվում են կարճաժամկետ մտածողության և խնդիրները լուծելու անկարողության մեջ: Անհետանում է ստեղծագործելու կարողությունը: Կարող է նաև ցինիզմ առաջանալ աշխատավայրում նորարարությունների կամ տարբեր ռազմավարությունների նկատմամբ: Նման հայտարարությունները՝ «չի ստացվի» կամ «նման բան արդեն փորձել ենք», ցինիզմի ցուցիչ է, որը նույնպես սթրեսի ախտանիշ է:

Զգացմունքային ախտանիշների ամենահաճախակի դրսևորումներից մեկը աշխատանքային պարտականությունների վրա չափազանց մեծ էներգիա ներդնելն է և աշխատանքից դուրս այլ հետաքրքրություններ չունենալը: Երբ անհետանում են աշխատանքային գործընթացների վրա հիմնված ակնկալիքները, կարող են առաջանալ հուսահատության զգացումներ և կարող են հայտնվել նաև դեպրեսիայի ախտանիշներ: Աշխատակիցները, որոնք աշխատանքից դուրս այլ հետաքրքրություններ ունեն, ավելի քիչ հավանական է, որ ընկնեն ծանր հուզական վիճակի մեջ: Երբ աշխատավայրում խնդիր է առաջանում, նրանց հուզական վիճակը հավասարակշռվում է կյանքի այլ ասպեկտներով: Զգացմունքային ախտանիշներից է հեշտությամբ գրգռվելը, ընկճվելը և այլն:

Սթրեսի վարքագծային ախտանշանները կապված են այն դժվարությունների հետ, որոնք ի հայտ են գալիս մարդու գործողություններում:

Պետք է նշել, որ համեմատաբար ցածր ինտենսիվության քրոնիկական սթրեսն ավելի վտանգավոր է առողջության համար, քան ուժեղ, բայց ոչ երկարատև սթրեսը: Երկարատև սթրեսի դեպքում, եթե մարդը երկար ժամանակ չի կարողանում հաղթահարել սթրեսը, առաջանում է անզորության և հուսահատության զգացում, որն էլ ավելի է սրում իրավիճակը:

Որքան շուտ ուշադրություն դարձնենք սթրեսի ախտանիշներին ու համապատասխան միջոցներ ձեռնարկենք, այնքան ավելի արդյունավետ կլինի այն հաղթահարել: Երբ մենք գիտակցում ենք, որ մարդը գտնվում է սթրեսի մեջ, մենք պետք է կարողանանք որոշել, թե սթրեսի ինչ տեսակի և ձևի հետ գործ ունենք:

Սթրեսի տեսակները/ ձևերը

Ինչպե՞ս է մարմինը արձագանքում սթրեսային գործոններին, օրինակ՝ ինչ-որ հանկարծակի փոփոխության, որը փոխել է ձեր պլանները:

Առանձնացնում են սթրեսի երկու հիմնական տեսակ՝ սուր և քրոնիկական:

Սուր սթրեսը մի ձև է, որն առաջանում է հանկարծակի, ակնհայտորեն, ինչ-որ գործոնի միջոցով: Իսկ քրոնիկական սթրեսը, հակառակը, երկարաժամկետ իրավիճակ է, երբ անհատի ընկալմամբ նրա նկատմամբ դրված պահանջները

գերազանցում են անհրաժեշտ ներքին և արտաքին ռեսուրսները: Քրոնիկական սթրեսի օրինակ կարող է լինել մշտական հիասթափությունը, որ չեք կարողանում ժամանակ գտնել այն բոլոր գործողություններն անելու համար, որոնք ցանկանում եք:

Սթրեսի սուբյեկտիվ գնահատում - Սթրեսի նույն պատճառի արձագանքը տարբեր է և կախված է իրադարձության նկատմամբ անհատի սուբյեկտիվ վերաբերմունքից: Սթրեսի չափը կախված է մարդու կողմից դրա գնահատականից, ուստի սթրեսի մեծ մասը հոգեբանական է: Հոգեբանական սթրեսն առաջանում է, երբ մարդը կարծում է, որ շրջապատի պահանջները գերազանցում են իր ռեսուրսները: Ինչպես նշվեց, սթրեսը կարող է առաջանալ ինչպես իրական, այնպես էլ ենթադրյալ/ երևակայված իրադարձություններից, որոնք դեռ տեղի չեն ունեցել, սակայն սուբյեկտը վախենում է այդ իրադարձություններից: Հոգեբանական սթրեսը հաճախ առաջանում է մի իրավիճակի պատճառով, երբ անհրաժեշտ է կատարել դժվար ընտրություն կամ որտեղ կա հակասական ներքին վերաբերմունք:

Սթրեսի սուբյեկտիվ ընկալումը հանգեցնում է սթրեսի արձագանքման/ դիմադրողականության անհատական տարբերությունների, ուստի սթրեսի պատճառների հետ մեկտեղ, կարևոր է վերլուծել անհատի անձնական հատկանիշները:

Ի՞նչ է հուզական ինտելեկտը

Հուզական ինտելեկտը մարդու կարողությունն է՝ բացահայտելու, գնահատելու և կառավարելու սեփական և այլ մարդկանց հույզերը:

Հուզական ինտելեկտի հայեցակարգը ի հայտ է եկել 20-րդ դարի 90-ական թվականներին: Այն հիմնադրվել է Հարվարդի համալսարանի «Էմոցիոնալ ինտելեկտ» հրապարակման կողմից, որը հիմնված է ամերիկյան համալսարանի առաջատար հոգեբաններ Հովարդ Գարդների (Harvard), Փիթեր Սալովեյի (Yale) և Ջոն Մայերի (New Hampshire) գիտական աշխատանքների վրա:

Առաջին հրապարակումները, որոնք մարդկային սոցիալական փոխազդեցությունը համարում էին ինտելեկտի տեսակ, հայտնվեցին 20-րդ դարի սկզբին: Պրոֆեսոր Էդվարդ Թորնդայկն առաջինն էր, ով ներկայացրեց սոցիալական ինտելեկտի հայեցակարգը: 1988 թվականին Ռեուվեն Բար-Օն իր դոկտորական թեզում ներկայացրեց էմոցիոնալ գործակից (EQ) (ինտելեկտի գործակիցի (IQ) նմանակ) հասկացությունը:

1990 թվականին լույս տեսավ Պիտեր Սալովեյի և Ջոն Մայերի «Էմոցիոնալ ինտելեկտը» հիմնական հոդվածը, որը փաստացիորեն սահմանեց հուզական ինտելեկտի ժամանակակից ըմբռնումը:

Իսկ 1995 թվականին Հարվարդի հոգեբանության և գիտության գծով դոկտոր, լրագրող Դանիել Գոլմանը իր

գրքերում ներկայացրեց այն հիմնավորումը, որ հուզական և սոցիալական գործոններն ուղղակիորեն կապված են մարդու կյանքի որակի հետ: Նրա աշխատանքները հատկապես կարևոր են բիզնես ոլորտների համար, քանի որ Գոլմանը պնդում էր, որ ներքին հատկանիշները, ինչպիսիք են ճկունությունը, նախաձեռնողականությունը, լավատեսությունը և հարմարվողականությունը, ավելի կարևոր են հաջողության համար, քան մտավոր կարողությունները:

«Հուզական ինտելեկտը մարդու կարողությունն է՝ հասկանալու սեփական և ուրիշների հույզերը, օգտագործել հույզերի մասին տեղեկությունը՝ մտածելու և վարքի կառավարման համար, կարգավորել էմոցիաները՝ միջավայրին հարմարվելու և դրված նպատակին հասնելու համար»

Հուզական ինտելեկտը միավորում է այնպիսի հատկանիշներ, ինչպիսիք են՝ ինքնագիտակցությունը, կարեկցանքը, մոտիվացիան, զգացմունքների ընկալումը և կառավարումը, ինքնավստահությունը, ասսերտիվությունը, լավատեսությունը, հարմարվողականությունը, սեփական թույլ և ուժեղ կողմերի գիտակցումը, սթրեսին դիմադրությունը, ազդեցությունը, առաջնորդությունը և այլն: Ըստ հուզական ինտելեկտի տեսության՝ հուզական ինտելեկտի բարձր մակարդակ ունենալն ավելի կարևոր է մարդու հաջողությունը

կանխատեսելու համար, քան ընդհանուր ինտելեկտի բարձր մակարդակը:

Ընդհանուր ինտելեկտ (IQ) թե՞ էմոցիոնալ ինտելեկտ (EQ):

Հուզական ինտելեկտի (EQ) մաս կազմող ունակությունները որոշում են մարդու հաջողության 2/3-ը: Ընդհանուր առմամբ, հաջողության միայն 15-20%-ն է կախված մտավոր ունակություններից (IQ), իսկ մնացածը բաժին է ընկնում հուզական ոլորտին:

«Աշխատավայրում անհատի հաջողությունը 80%-ով կախված է EQ-ից և միայն 20%-ը՝ IQ-ից»:

Հուզական ինտելեկտը կարող է զարգանալ

Մարդու հուզական և ռացիոնալ «ուղեղների» շփումը հուզական ինտելեկտի ֆիզիկական ռեսուրսն է:

Հուզական առումով կոմպետենտ մարդ.

- ◆ Ուշադրություն է դարձնում սեփական հուզական վիճակին, ճշգրիտ սահմանում սեփական հույզերը: Նա գիտի հույզերի պատճառը: Ընկալում է արտաքին խթանները:
- ◆ Հասկանում է, թե ինչպես է իր մարմինը արձագանքում որոշակի հույզերի:
- ◆ Տեսնում է հույզերի ազդեցությունը իր վարքի վրա:
- ◆ Գիտակցում է, թե որ պահին կարող է կորցնել վերահսկողությունը:

- ◆ Որոշում կայացնելիս հաշվի է առնում սեփական հույզերը:
- ◆ Կարող է վերափոխել զգացմունքները և օգտագործել այն որպես ռեսուրս:

Հույզերի ընկալում և կառավարում

Հուզական կոմպետենտությունը հիմնված է չորս հիմնական ունակությունների վրա.

1. Ինքնաճանաչում - սեփական հույզերի գիտակցում (ինչ եմ տեսնում),
2. Սոցիալական ճանաչողություն - այլ մարդկանց զգացմունքների գիտակցում (ինչ եմ տեսնում),
3. Ինքնակառավարում - սեփական հույզերի կառավարում (ինչ եմ անում),
4. Հարաբերությունների կառավարում - այլ մարդկանց զգացմունքների կառավարում (ինչ եմ անում):

Որպես կանոն, մարդիկ ավելի շատ հետաքրքրված են ուրիշների հույզերը կառավարելու հարցով և միայն դրանից հետո են մտածում սեփական հույզերին ծանոթանալու մասին: Յուրաքանչյուր ոք ցանկանում է գտնել խաղաղություն և ներքին հավասարակշռություն, բայց հույզերը չեն կարող կառավարվել առանց հույզերը գիտակցելու: Թեև թվում է, թե հեշտ է գիտակցել հույզերը, դա հմտություն է, որը պետք է զարգացնել:

Կա գիտակցելու երկու գործիք. առաջինը ըմբռնումն է, որը ներառում է խթանի կամ իրավիճակի գիտակցում: Իսկ երկրորդը՝

անվանակոչումը: Մենք կարող ենք գիտակցել, որ աթոռը աթոռ է միայն այն դեպքում, եթե այդ առարկային անուն տանք: Եթե չկարողանանք ճշգրիտ բառը գտնել, կարող ենք առարկայի մասին վերացականորեն քննարկել, բայց իրականում չկարողանանք գիտացնել առարկայի էությունը: Դրա համար էական է հույզի անվանումը:

Որպես կանոն, մարդիկ երկու բան գիտեն հույզերի մասին, որ գոյություն ունեն դրական և բացասական հույզեր:

Հատկանշական է, որ կան չորս հիմնական հույզեր.

1. վախ
2. զայրույթ
3. տխրություն
4. ուրախություն

Կան նաև բարձր ինտենսիվության, ցածր ինտենսիվության և համակցված հույզեր:

Հույզերը գիտակցելու կարողության զարգացման առումով կարևոր է.

- ♦ հուզական այբուբենի հարստացում,
- ♦ հույզերի համակարգված դիտարկում,
- ♦ հույզերի անվանում:

Հույզերի կառավարման առումով ուշագրավ է «4 ինչ» տեխնիկան, ինչը նշանակում է հետևյալը.

1. Ի՞նչ եմ զգում այս պահին:
2. Ի՞նչ իրավիճակում եմ գտնվում (Փաստացի նկարագրությունը կարևոր է):

3. Ի՞նչ զգացողություն կօգնի ինձ այս իրավիճակում:

4. Ի՞նչ կարող եմ անել դա զգալու համար (Ուշադրության կենտրոնում է նպատակային կողմնորոշումը):

Սթրեսի հաղթահարում

Ինչպես նշեցինք, մարդը սթրես է ապրում, եթե նկատում է, որ իր առջև դրված պահանջները գերազանցում են իր ռեսուրսները: Այսպիսով, սթրեսը հաղթահարելու առաջին քայլը սթրեսը գնահատելն է:

Սթրեսի գնահատում

Սթրեսային իրավիճակներին դիմակայելու առաջին քայլը որոշելն է, թե իրականում որքան սթրեսային է այս իրադարձությունը: Գնահատումը առանցքային դեր է խաղում իրավիճակի որոշման հարցում: Այս պահին պետք է պատասխանել հետևյալ հարցերին.

- ♦ Ի՞նչ է պահանջում այս իրավիճակը ինձնից:
- ♦ Որքա՞ն մեծ է սպառնալիքը:
- ♦ Ի՞նչ ռեսուրսներ ունեմ դրան դիմակայելու համար:

Իրավիճակը, որը մի մարդու մոտ սուր սթրես է առաջացնում, մյուսի համար կարող է լիովին նորմալ լինել: Ինչո՞ւ:

Սթրեսը, որ անհատը զգում է ի պատասխան որևէ իրադարձության, կախված է անհատի և շրջակա միջավայրի միջև համապատասխանությունից, որը

մարդու կողմից սեփական ռեսուրսների գնահատման արդյունքն է.

- ◆ Եթե մարդը կարծում է, որ իր ռեսուրսները բավարար են սթրեստորին դիմակայելու համար, նա իրադարձությունն ընկալում է որպես մարտահրավեր և քիչ սթրես է ապրում,
- ◆ Եթե մարդը կարծում է, որ իր ռեսուրսները կարող են բավարար լինել սթրեստորին դիմակայելու համար, բայց դա նրանից ավելի մեծ ջանք է պահանջում, ապա սթրեսի զգացումը մեծանում է,
- ◆ Եթե մարդը կարծում է, որ իր ռեսուրսները բավարար չեն իրադարձությունը հաղթահարելու համար, սթրեսը ուժեղանում է:

Հետևաբար, սթրեսը իրադարձությունների, պոտենցիալ արձագանքների և այդ իրադարձությունների արձագանքների գնահատման արդյունք է:

Շրջակա միջավայրի ընկալվող պահանջները

Անհամապատասխանություն

Առկա ռեսուրսների գնահատում

Ինչպե՞ս հաղթահարել սթրեսը:

Բոլոր սթրեստորները բաժանվում են երեք հիմնական կատեգորիաների.

- ◆ վերահսկելի,
- ◆ մասամբ վերահսկելի,

- ◆ անվերահսկելի սթրեստոր:

Վերահսկելի սթրեստորը նշանակում է, որ մարդը կարող է փոխել իրավիճակն այնպես, որ այն այլևս անհանգստացնող չլինի: Օրինակ, եթե մարդը որոշակի հարցերի վերաբերյալ գիտելիքների պակաս է զգում, նա կարող է կարդալ համապատասխան գրականություն, անցնել դասընթացներ և ձեռք բերել անհրաժեշտ գիտելիքներ:

Մասամբ վերահսկելի սթրեստորի ժամանակ մարդը կարող է ազդել իրավիճակի վրա, բայց ամբողջությամբ շտկելը նրանից կախված չէ: Մասամբ կառավարվող սթրեստորի օրինակ է վեճը մեկ այլ անձի հետ:

Անվերահսկելի սթրեստորի դեպքում մարդը չի տիրապետում իրավիճակին կամ չունի իրավիճակը փոխելու կարողություն: Անվերահսկելի սթրեստորի օրինակներ են եղանակը, քրոնիկ հիվանդությունները:

Վերահսկելի սթրեսին դիմակայելու գործընթացում առաջարկվում է 3 հարցի տեսնիկան.

- ◆ Ի՞նչ է կատարվում:
- ◆ Ո՞րը կլինի իմ կողմից այս իրավիճակում գործողության լավագույն տարբերակը:
- ◆ Ի՞նչ կարող եմ անել գործողությունների լավագույն տարբերակն իրականացնելու համար:

Այս հարցերն օգնում են մարդուն պլանավորել իր գործողությունները:

Մասամբ վերահսկելի սթրեսի դեպքում խորհուրդ է տրվում հստակ որոշել, թե որ հատվածն է մեր հսկողության տակ, որը՝ ոչ: Կառավարվող մասի համար խորհուրդ է տրվում իրականացնել պլանավորում: Անվերահսկելի սթրեսային գործոնների դեպքում խորհուրդ է տրվում ընդունել և կառավարել զգացմունքները:

Անվերահսկելի սթրեսի կառավարման մեթոդներն են.

- ◆ Հույզի գիտակցում (գիտակցեք, թե կոնկրետ ինչ եք զգում, անուն տվեք հույզին (վախ, զայրույթ, վրդովմունք և այլն) - գիտակցեք հույզերի ֆիզիկական դրսևորումը (դա կարող է լինել կարմրություն, լարվածություն ձեռքերի մկանների մեջ և այլն):
- ◆ Մտքի և մարմնի միջև կապ - դուք կարող եք ընդունել որոշակի դիրք, որը կապված է որոշակի վիճակի հետ, և դուք ավտոմատ կերպով կմտնեք այդ վիճակ: Օրինակ, եթե դուք սթրեսի մեջ եք, կարող եք վերցնել ամենաթուլացած դիրքը, թուլացնել ձեր մկանները, դանդաղեցնել ձեր շնչառությունը և կզգաք, որ սթրեսը նվազում է:
- ◆ Շնչառության վրա կենտրոնացում - գտեք հանգիստ և հարմարավետ միջավայր, ընդունեք հարմարավետ դիրք և հետևեք ձեր շնչառությանը: Ամբողջությամբ կենտրոնացեք ձեր շնչառության վրա և փորձեք չմտածել: Մի քանի րոպեից դուք ձեզ հանգիստ կզգաք:
- ◆ Շնչառության պահում - չափազանց ուժեղ լարվածության ժամանակ

կարող եք օգտագործել հետևյալ տեխնիկան. պահեք ձեր շունչը այնքան ժամանակ, մինչև չզգաք, որ ուղեղը կենտրոնանում է միայն թթվածնի որոնման վրա: Դրանից հետո մի քանի խորը շունչ քաշեք և արտաշնչեք: Դուք կարող եք օգտագործել այս տեխնիկան միայն հատկապես ուժեղ սթրեսի դեպքում:

- ◆ Մկանային լարվածություն-թուլացում (մկանների պրոգրեսիվ ռելաքսացիա) - այս տեխնիկայի արդյունքում դուք կարող եք լիովին հանգստացնել ձեր մարմինը: Սկսեք աշխատել մկանների յուրաքանչյուր խմբի վրա առանձին՝ սկզբում աջ ոտքի մատները, ապա ձախ ոտքի մատները, ապա ամբողջ աջ ոտքը, ապա ձախը, ապա աջ սրունքը, ապա ձախը և այլն, մինչև չաշխատեն բոլոր մկանային խմբերը: Վարժությունը բաղկացած է հետևյալից՝ հնարավորինս լարեք 1 մկանային խումբ, պահեք մի քանի վայրկյան, այնուհետև ամբողջովին թուլացեք: Աշխատեք բոլոր խմբերի վրա այս ռեժիմով:
- ◆ Կողքից նայել - սա մի մեթոդ է, որի ժամանակ պետք է պատկերացնել, կարծես քեզ նայում են անծանոթի աչքերով և կողքից փորձում ուղղել քո պահվածքը:
- ◆ Կարող էր ավելի վատ լինել - պատկերացրեք, որ դուք կարող էիք լինել շատ ավելի վատ իրավիճակում և գնահատեք այն, ինչ հիմա է կատարվում:

- ◆ Գտնել դրականը – մտածեք այն մասին, որ կա լավ բան գրեթե ցանկացած իրավիճակում, որի համար կարող եք երախտապարտ լինել: Որոշ իրավիճակներ հասունացնում են, որոշները ուժեղացնում են, սովորեցնում և այլն:
- ◆ Ինչպես կհիշեմ դա մեկ տարի հետո - պատկերացրեք, որ մեկ տարվա ընթացքում հետ եք նայում սթրեսային իրավիճակին: Ի՞նչ եք կարծում, ձեր հույզերը կփոխվե՞ն:

Կոնֆլիկտային իրավիճակների կառավարում

Լարված իրավիճակներում կարևոր է օգտագործել ակտիվ լսելու տեխնիկան: Ակտիվ լսելը արդյունավետ հաղորդակցության կարևորագույն մասերից մեկն է և հաճախ ավելի մեծ ազդեցություն ունի հաղորդակցման գործընթացի վրա, քան խոսելը: Սխալ լսելու արդյունքում մենք ստանում ենք մի իրավիճակ, երբ խոսողները չեն հասկանում միմյանց, փոխանցված և ստացված տեղեկությունը չեն համընկնում միմյանց: Իսկ սա առաջացնում է դժգոհություն, թյուրիմացություն, լարվածություն, որոշ դեպքերում նույնիսկ կոնֆլիկտ:

Ակտիվ լսելու տեխնիկայի միջոցով դուք զրուցակցին ցույց եք տալիս, որ հարգում եք իր տեսակետը և պատրաստ եք համագործակցել:

Ակտիվ լսելու մեթոդներն են՝

Համաձայնել

Նպատակը. Ակտիվ լսելու սկզբում խոսելուն խրախուսելու և համաձայնելու նպատակն է զրուցակցին ցույց տալ, որ իրեն լսում են: Զրուցակցի համար կարևոր է նախ և առաջ համաձայնվել զուգընկերոջ հույզերի հետ, արտահայտել այսպես կոչված էմպաթիա:

- ◆ Բանավոր արտահայտություն՝ «Այո», «Պարզ է», «Հասկանում եմ ձեզ» արտահայտություններ, ինչպես նաև համապատասխան միջադասներ՝ «Ահա, «Հմմ»:
- ◆ Ոչ խոսքային արտահայտություն՝ աչքի շփում, գլխի շարժում, մարմնի դիրքը թեթևակի թեքված դեպի խոսողը, հետաքրքրված հայացք և դեմքի արտահայտություններ, բաց և դրական ժեստեր:

Վերաշարադրում

Վերաշարադրումը ենթադրում է փոխել նույն գաղափարը, այսինքն՝ վերադարձնել տրված տեղեկատվությունը փոքր փոփոխություններով, ինչը հետադարձ կապ է տալիս ստացողին:

Նպատակը. Շշտել տեղեկատվության բովանդակությունը և մանրամասները և հետադարձ կապ հաղորդել հաղորդակցողին:

- ◆ համոզված լինենք, որ ճիշտ ենք հասկացել,
- ◆ զրուցակիցը վստահ լինի, որ մենք լսում ենք և ճիշտ հասկանում:

Վերաշարադրումը կարելի է սկսել հետևյալ բառերով.

- «Ինչպես նշեցիք...»,
- «Ձեր գրույցի հիման վրա...»,
- «Դուք նշեցիք, որ դա այդպես է չէ՞ և այլն»:

Պարզաբանում

Հաղորդակցության գործընթացում հաճախ առաջանում է մի իրավիճակ, երբ անհրաժեշտ է լրացուցիչ տեղեկություն ստանալ կամ պարզաբանել տեղեկությունը: Այս պահին ստացողը (ով լսում է տեղեկությունը) պետք է հաղորդակցին հարց տա կոնկրետ փաստը պարզաբանելու, լրացուցիչ տեղեկություններ ստանալու կամ որոշակի արտահայտությունների իմաստը որոշելու համար: Տեղեկությունը ճշտելու համար կարող են տրվել հետևյալ հարցերը.

- «Ի՞նչ նկատի ունեիք, երբ ասացիք...»,
- «Ի՞նչ նկատի ունեք,
- «Խնդրում եմ, ևս մեկ անգամ բացատրեք ինձ»,
- «Եկեք ճշտենք...»,
- «Հարցը պարզաբանելու համար մի քանի հարց կտամ»... և այլն:

Ամփոփում, այլընտրանքների առաջարկ

Պարզաբանման փուլից բխող հարցի էության ևս մեկ անգամ ամփոփում, կարևոր խնդիրների վերհանում և գործողությունների ծրագրի

համաձայնեցում:

Ամփոփիչ արտահայտություններ են.

- «Եկեք ձևակերպենք...»,
- «Եկեք որոշենք...»
- «Եկեք պայմանավորվենք...»

Աստերտիվ վարքագիծ սթրեսային իրավիճակներում

Տարբեր մարդիկ տարբեր կերպ են արձագանքում նույն իրավիճակին: Կախված նրանից, թե ինչի վրա է ուղղված անհատի գործողությունը, առանձնացնում են վարքի 3 տեսակ.

- ◆ պասիվ,
- ◆ ագրեսիվ,
- ◆ աստերտիվ

Առողջ հաղորդակցություն ունենալու համար անհրաժեշտ է լինել ավելի վստահ, ունենալ դիրքորոշում արտահայտելու կարողություն՝ անկախ այն հանգամանքից՝ դա դրական է, թե բացասական: Նաև եղեք կառուցողական կոնֆլիկտային իրավիճակներում և կառավարեք զայրույթը այլ մարդկանց հետ շփվելիս:

Ագրեսիվ վարքագիծը բնութագրվում է հետևյալով.

- ◆ բռնի ուժով վերցնել այն, ինչ ուզում է անհատը,
- ◆ ոչ կարեկցական վերաբերմունք (իրավիճակը չի դիտարկում մյուս կողմից),
- ◆ կոպիտ տոնով «ոչ» ասելը, առանց որևէ բացատրության անցնել անձնական վիրավորանքների:

Ագրեսիվ մարդկանց ոչ վերբալ մակարդակում կարելի է ճանաչել հետևյալ կերպ. Զրուցակցին փորձում են հաղթել՝ սերտ աչքերի կոնտակտով, այսպես կոչված «աչքը աչքին գցելով»: Մարմնի կեցվածքը լարված է, և սովորաբար մոտենում են զրուցակցին:

Ագրեսիվ պահվածքը բանավոր արտահայտվում է բարձր խոսակցություններով և ոչ բարեկամական տոնով: Նրանք օգտագործում են «քեզ տեղեկացնելը», կենտրոնանում են ուրիշներին մեղադրելու վրա, վատ են լսում ուրիշներին, հետադարձ կապը վերադարձնում են որպես քննադատություն և ավելորդ խորհուրդներ տալիս:

Պասիվ վարքագիծը բնութագրվում է հետևյալով.

- ◆ առանց հասկանալու ուրիշների կարծիքին հնազանդվել,
- ◆ հեշտությամբ հանձնվել,
- ◆ ամաչկոտություն և իրական մտահոգությունները չհայտնել,
- ◆ «ոչ» ասելու դժվարություն,
- ◆ ներողություն խնդրելը, նույնիսկ եթե անհատը մեղավոր չէ:

Պասիվ վարքագծի ոչ բանավոր արտահայտություն. Գրեթե բացակայում է աչքերով շփումը, ձեռքերը կամ ոտքերը խաչված նստել/կանգնել, այսպես կոչված «փակ դիրք», դեմքին նվազագույն հույզերի արտահայտում: Հաճախակի ուները թափահարել, երկմտել և խոսել շատ մեղմ ձայնով:

Պասիվ վարքագծի բանավոր արտահայտություն - Անհատը փորձում է արտահայտել իր կարծիքը, բայց դա անում է այնպես, որ կարծես թե ներողություն է խնդրում դրա համար: Հաճախ օգտագործում է այնպիսի արտահայտություններ, ինչպիսիք են «չեմ կարծում, որ դա կարևոր է», կամ «ինչ ուզում եք արեք, ինձ համար միևնույն է»:

Պասիվ վարքագծի տեր մարդը արագ է խոսում, դժվարանում է «ոչ» ասել, հաճախ օգտագործում է «հնարավոր է», «հավանաբար», «կասկածում եմ» բառերը, և այս խոսքերից հետո դժվար է ընդունել և հավատալ նրա խոսքին: Նա խուսափում է որոշումներ կայացնելուց, բազմիցս ներողություն է խնդրում, դժվարանում է հաճոյախոսություններ ստանալ և անել:

Նրանց փոխանցած ուղերձը նշանակում է՝ «Ինձ չի հետաքրքրում, դուք ինձնից առավել եք: Ես կարող եմ ամեն ինչին դիմանալ, ինձ շատ բան պետք չէ, ձեր կարիքներն ավելի կարևոր են, քան իմը»:

Ասսերտիվ հաղորդակցությունը ուղղակի, անմիջական և կառուցողական հաղորդակցության մեթոդ է:

Այն գիտակցում և ճանաչում է հաղորդակցության մեջ ներգրավված երկու կողմերի իրավունքները:

Բաց լինելը ասսերտիվ հաղորդակցության բանալին է:

Ասսերտիվ պահվածքի ցուցիչներն են՝

- ◆ ցույց տալ հաստատականություն առանց կոպտության (կարող է ասել «ոչ» առանց կոպտության և

ամաչկոտության),

- ♦ սեփական ագրեսիայի վերահսկում,
- ♦ այլ մարդկանց դիրքորոշումների և զգացմունքների քննարկում,
- ♦ հարգալից վերաբերմունք այլ մարդկանց նկատմամբ:

Մարդկանց մեծամասնությունը դժվարությունների առաջ է կանգնում մերժման խոսքեր ասելիս. նրանք չեն կարող ուղղակիորեն ասել «ոչ» կամ արտահայտել մերժումը ցանկալի ձևով: Աստերտիվ մերժումը կառուցողական մերժում է, երբ ես ինքս ինձ հետ համաձայնության մեջ եմ մնում և որոշում եմ, թե ինչն է ինձ համար հիմա սկզբունքային:

Դուք օգտագործում եք աստերտիվ հաղորդակցություն, եթե՝

- ♦ Ընդունում եք, որ ձեր և դիմացինի ակնկալիքները կարող են տարբերվել միմյանցից,
- ♦ Շեշտում եք մեկ այլ մարդու տեսակետը, որը կարող է միևնույն ժամանակ տարբերվել ձեր տեսակետից,
- ♦ Հստակ ասում եք դիմացինին, թե ինչպես է նրա վարքն ազդում ձեր վարքի վրա,
- ♦ Ասում եք դիմացինին, թե ինչ հետևանքներ կարող են լինել, եթե նա չփոխի իր վարքը,
- ♦ Փորձում եք պարզել, թե ինչ են մտածում և զգում ուրիշները:

Ինչպե՞ս դառնալ աստերտիվ:

Կան մի քանի կարևոր ասպեկտներ, որոնք նպաստում են աստերտիվությանը: Դա կախված է ոչ միայն նրանից, թե ինչ եք ասում, այլ նրանից, թե ինչպես եք ասում:

Ի՞նչ խոսենք

Կան եղանակներ՝ արտահայտելու մեր ուղերձի բովանդակությունը և դա անել այնպես, որ մյուս անհատների մոտ ընթրնում առաջանա մեր ասածների հանդեպ.

1. Արտահայտեք ձեր հույզերը այնպես, որպեսզի չմեղադրեք ուրիշներին և դուք ստանձնեք ողջ պատասխանատվությունը:
2. Եղեք կոնկրետ: Արտահայտեք ձեր տեսակետները, ցանկությունները և զգացմունքները կոնկրետ և հստակ: Նախադասությունները սկսեք այսպես.

«Ես զգում եմ»...

«Չեմ ուզում»...

«Ես համաձայն եմ այս կետերի հետ, բայց ինձ համար դժվար է հասկանալ հետևյալ ասպեկտները»...

3. Օգտագործեք «Ես» հաղորդագրությունը: Ընդունեք ձեր հաղորդագրությունը և հաստատեք, որ դրա հեղինակն ու ստեղծողը դուք եք: Օրինակ, եթե համաձայն չեք զրուցակցի հետ, ասեք նրան հետևյալ արտահայտությունը՝ «Ես

համաձայն չեմ ձեր կարծիքի հետ»՝
«Դուք սխալվում եք» ձևակերպման
փոխարեն:

4. Հարցրեք կարծիք և ուշադիր
լսեք ուրիշներին: «Հասկանալի
ասացի՞»: «Ի՞նչ եք մտածում այս
իրավիճակի մասին»: «Դուք ի՞նչ եք
պատրաստվում անել»: Այս հարցերը
տվեք զրուցակցին և սպասեք նրա
արձագանքին: Ակտիվ լսելը և
քննարկումների մեջ ներգրավվելը
կբացահայտի հաղորդակցության
մեջ ցանկացած թյուրիմացություն:

Ինչպե՞ս խոսենք

Կարևոր է հաշվի առնել հետևյալ հարցերը.

1. Աչքի շփում. Ուղիղ նայեք
խոսակցին: Սա կօգնի ձեզ ցույց տալ
զրուցակցին ձեր անկեղծությունն ու
բաց լինելը: Հայացքից խուսափելը
կամ ավելորդ ինտենսիվությամբ
դիտելը կարող է անհանգստություն
պատճառել զրուցակցին,
2. Մարմնի դիրքը. Կանգնել կամ
նստել զրուցակցին դեմքով: Կարևոր
է ունենալ առաջ, ուղիղ կեցվածք,
որը ստիպում է դիմացինին զգալ, որ
ինքը ուշադրության կենտրոնում է և
իրեն լսում են,
3. Հեռավորություն. Մոտ
տարածությունը ոչ բանավոր
հաղորդակցության ձև է և պետք է
կարգավորվի հաղորդակցվելիս,
հատկապես, երբ մենք ցանկանում
ենք ասսերտիվ լինել: Շատ մոտ
կամ շատ հեռու կանգնելը կարող է
ազդել զրուցակցի և նրա լսողական

գործողության վրա,

4. Դեմքի արտահայտություններ
և ժեստեր. Դեմքի
արտահայտությունները պետք է
համապատասխանեն բանավոր
հաղորդագրությանը: Երբ դուք
զայրացած եք, ձեր զգացմունքները
ցույց տալու լավագույն միջոցը
դեմքի խիստ, չժպտացող
արտահայտությունն է,
5. Ձայն. ասսերտիվ խոսելիս
անհրաժեշտ է ունենալ համոզիչ և
հստակ ձայն և տոն,
6. Ժամկետ. կարևոր է ժամանակին
ցուցաբերել ասսերտիվությունը:
Թեև երբեք ուշ չէ մարդու հետ կապ
հաստատելու և ձեր զգացմունքները
կիսելու համար, ավելի լավ է
անմիջապես արտահայտել ձեր
վերաբերմունքը ասսերտիվ ձևով,
7. Լսել. ձեր վերաբերմունքը
ասսերտիվորեն հայտնելուց հետո
լսեք զրուցակցին և սպասեք նրա
արձագանքին: Մի թողեք նրան
առանց ուշադրության:

Դեէսկալացիայի տեխնիկաները

Շատ դեպքերում դեէսկալացիայի
տեխնիկայի կիրառումը թույլ է տալիս
մարդուն օգտագործել իրավիճակը
կարգավորելու խաղաղ ճանապարհը, այլ ոչ
թե կոպիտ ուժ:

Հատկանշական են դեէսկալացիայի
հետևյալ տեխնիկաները.

- ◆ Լսել. Լսեք զրուցակցին մինչև

վերջ, նույնիսկ եթե կարծում եք, որ նախապես գիտեք, թե ինչ է նա ասելու: Այս դեպքում լսելն ունի երկու գործառույթ՝ տեղեկատվություն ստանալը և խոսողի նկատմամբ հարգանք ու կարեկցանք հայտնելը: Եթե մարդը զգում է, որ իրեն լսում են, որպես կանոն, նրա մոտ ցանկություն չի առաջանում շարունակել ագրեսիա արտահայտել,

- ◆ Զրուցակցի զգացմունքների ճանաչում. Երբ զուգընկերոջդ ասում ես, որ հասկանում ես նրա զգացմունքները (վախ, զայրույթ, վրդովմունք), զրուցակիցը զգում է, որ դու իր կողքին ես, և նա կորցնում է ագրեսիան շարունակելու ցանկությունը: Դուք կարող եք ասել՝ «Ես հասկանում եմ, որ այս իրավիճակը քեզ վրդովեցնում է»: Այս խոսքերով դուք նրան հաստատում եք, որ նման էմոցիան լիովին նորմալ է այս իրավիճակում, թեև չեք հաստատում նրա վարքային արտահայտության ճիշտ լինելը,
- ◆ Պարզաբանում. Բնազդաբար, մենք հաճախ մտածում ենք, որ գիտենք, թե ինչ նկատի ունի մարդը և ամբողջությամբ չենք լսում կամ հարցեր չենք տալիս: Բայց նույնիսկ եթե մեր նախնական ենթադրությունը ճիշտ էր, պարզաբանող հարցերը մարդուն տալիս են կարեկցանքի և աջակցության զգացում, որ մենք պատրաստ ենք լսել նրան: Եթե խոսողը զգում է, որ իր ուղերձը

ճիշտ է ընկալվել ու ընդունվել, շատ դեպքերում նա այլևս ցանկություն չունի շարունակելու իր գործողությունները: Պարզաբանող հարցերի օրինակներ են՝ «Եթե ես ճիշտ եմ հասկանում, դուք...», «Դուք նկատի ունեք, որ...»:

- ◆ Ընտրություն և հետևանք. Եթե խոսողն ասում է դիմացինին. «Դադարեցրե՛ք նման վարքը, այլապես կպատժվեք», սա կարող է ընկալվել որպես սպառնալիք և հանգեցնել ավելի մեծ ագրեսիայի: Մեկ այլ ձևակերպում է՝ «Դուք կարող եք ինձ հետ խոսել պարկեշտ լեզվով, կամ կարող եք ենթարկվել պատժամիջոցների»: Նման արտահայտությունն ընկալվում է որպես շահառուից կախված տարբերակ: Նա չի ենթարկվում, այլ ընտրում է: Ընտրության պատասխանատվությունն այս դեպքում կրում է լսողը:
- ◆ Հարցեր տալը. Եթե անձը անհանգիստ վիճակում է, տվեք նրան հարցեր: Այս հարցերը կարող են ուղղակիորեն կապված չլինեն նրա իրավիճակի հետ, բայց դրանց նպատակն է ստիպել, որպեսզի մարդու միտքը սկսի աշխատել տրամաբանական և ոչ թե զգացմունքային ռեժիմով,
- ◆ Հուզական բաղադրիչի վերացում և վերադարձ տրամաբանականին. Այս տեխնիկան օգտագործելով՝ լսում եք զրուցակցին մինչև վերջ, այնուհետև վերաշարադրման միջոցով

կրկնում եք նրա ասածը, բայց ձեր նախադասության մեջ թողնում եք միայն նրա նախադասության տրամաբանական բաղադրիչը: Մի քանի ռեպլիկից հետո ձեր գրուցակիցը հավանաբար կվերականգնի հուզական հավասարակշռությունը: Օրինակ՝

- Սա ի՞նչ անմարդկային քայլ է, ինչպե՞ս համարձակվեցիք վերցնել իմ իրերը:
- Դուք նկատի ունեք, որ ձեր իրերը այնտեղ չե՞ն, որտեղ թողել եք:

Ամփոփում

Քանի որ սթրեսը ժամանակակից կյանքի անբաժանելի մասն է, կարևոր է սովորել ապրել դրա հետ և զարգացնել այն արդյունավետ կառավարելու ունակությունները: Սա կնպաստի ինչպես մեր անձնական, այնպես էլ մասնագիտական զարգացմանը:

Ուղեցույցի մեջ քննարկում է սթրեսի ախտանիշները և դրանց դրսևորումները ֆիզիկական, ինտելեկտուալ, հուզական և վարքային մակարդակներում: Հատուկ ուշադրություն է դարձվում սթրեսի տեսակներին և սթրեսին անհատական արձագանքման առանձնահատկություններին:

Ուղեցույցը նաև ընթերցողներին առաջարկում է գործնական խորհուրդներ սթրեսը կառավարելու համար, այդ թվում՝

- ◆ Շնչառության և ֆիզիկական թուլացման տեխնիկաներ,
- ◆ Հույզերի ճանաչում և կառավարման գործիքներ, ներառյալ «հուզական այբուբենի» հարստացումը և հուզական ինտելեկտի զարգացումը, որը ներառում է ինքնագիտակցությունը, էմպաթիան և սոցիալական ունակությունները:

Առանձնահատուկ տեղ է հատկացված կոնֆլիկտների կառավարման և ասսերտիվ հաղորդակցման ունակությունների զարգացմանը: Ուղեցույցը քննարկում է նաև ակտիվ լսելու, վերաշարադրելու և պարզաբանելու մեթոդները, որոնք հաղորդակցման գործընթացն ավելի արդյունավետ և կառուցողական են դարձնում:

Ուղեցույցը ներկայացնում է նաև դեէսկալացիայի մեթոդներ, որոնք օգտագործվում են կոնֆլիկտները և բարդ իրավիճակները մեղմելու համար:

Այս գործնական խորհուրդների միջոցով ուղեցույցն օգնում է բարելավել սթրեսը հաղթահարելու ունակությունները և հասնել հուզական հավասարակշռության առօրյա կյանքում:

ՍԹՐԵՍԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ
ԳՈՐԾՆԱԿԱՆ ՈՒՂԵՑՈՒՅՑ

ՍԹՐԵՍԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ
ԳՈՐԾԻՔՆԵՐ և
ԽՈՐՀՈՒՐԴՆԵՐ

