



ევროკავშირი
საქართველოსთვის

ĈENN



სტრესის მართვის
პრაქტიკული
სახელმძღვანელო

სტრესის მართვის
ინსტრუმენტები და
რჩევები

სარჩევი

რას ნიშნავს სტრესი?	3
როგორ მივხვდეთ, რომ სტრესულ მდგომარეობაში ვართ?.....	4
სტრესის ტიპები/ფორმები	5
რა არის ემოციური ინტელექტი?	5
სტრესის დაძლევა	8
კონფლიქტური სიტუაციების მართვა	11
შეჯამება.....	17

პუბლიკაცია მომზადებულია ევროკავშირის მხარდაჭერით, პროექტის „საზოგადოების გაძლიერება ინკლუზიური და მწვანე პოსტ-კოვიდ აღდგენისთვის“ ფარგლებში, რომელსაც ახორციელებს CENN, პარტნიორ ორგანიზაციებთან - კონსულტაციებისა და ტრენინგების ცენტრთან (CTC) და ქვემო ქართლის მედიასთან (KKM) ერთად.

მის შინაარსზე სრულად პასუხისმგებელია განმახორციელებელი ორგანიზაციები და შესაძლოა, რომ იგი არ გამოხატავდეს ევროკავშირის შეხედულებებს.



რას ნიშნავს სტრესი?

სტრესი ეს არის ორგანიზმის რეაქცია რაიმე ტიპის უჩვეულო მოვლენასთან დაკავშირებით. სტრესულ მოვლენებს სტრესორებს უწოდებენ. სტრესორები ორგანიზმისგან გარკვეული ტიპის რეაგირებას - შეგუებას, მოითხოვს. მაგალითად, დატვირთული სამუშაო გრაფიკის პირობებში ახალ სასწრაფო დავალებას იღებთ; მნიშვნელოვან შეხვედრაზე დაგაგვიანდათ საცობების გამო და ა.შ. ასევე, ყოველკვირეული გასაუბრებები სამსახურში მოწყობის მიზნით, ხმაური, ხალხმრავლობა, ცუდი ურთიერთობები - სტრესორების მაგალითებს წარმოადგენენ. როგორი რეაქცია შეიძლება გქო-

ნდეთ ზემოთ ჩამოთვლილ თითოეულ სტრესორზე?

რეაქციები შესაძლოა იყოს განსხვავებული და ეს ცვლილებები შეიძლება ვლინდებოდეს ფიზიოლოგიურ, ქცევით, ემოციურ და კოგნიტურ სფეროში. ამ ცვლილებების მიზანია ან სტრესული მოვლენის შეცვლა ან მის ეფექტებთან შეგუება. ამ ცვლილებების ნაწილი ემსახურება სტრესის დონის შემცირებას, შესაბამისად, ეფექტიანია, ხოლო ნაწილი შეიძლება არაეფექტიანი იყოს და პიროვნებისათვის საზიანოც კი აღმოჩნდეს.

როგორ მივხვდეთ, რომ სტრესულ მდგომარეობაში ვართ?

როგორც აღინიშნა, სტრესის შედეგად თითოეულ ჩვენგანს გააჩნია მთელი რიგი რეაქციები, რასაც სტრესის სიმპტომებს უწოდებენ. თუ ჩვენ გვეცოდინება, რა არის ის ნიშნები (სიმპტომები), რომელიც სტრესის შედეგად ვითარდება, მარტივად შევძლებთ იმის განსაზღვრას, ვიმყოფებით თუ არა სტრესულ მდგომარეობაში. სტრესი შეიძლება გამოვლინდეს შემდეგ სიმპტომებში:

- ფიზიკური;
- ინტელექტუალური;
- ემოციური;
- ქცევითი.

სტრესულ სიტუაციაში პირველ რიგში შესამჩნევია ხოლმე ფიზიკური სიმპტომები. თავის ტკივილი, ზურგის ტკივილი, ხშირი გაციება და ენერგიის გამოცლა (სისუსტე) ტიპური ფიზიკური სიმპტომებია. მთელი ორგანიზმის სისუსტე და დაღლილობა, ხშირ შემთხვევაში, სტრესის პირველად სიმპტომს წარმოადგენს ხოლმე.

ინტელექტუალური სიმპტომები სხარტად აზროვნების დაქვეითებასა და პრობლემის გადაჭრის მოუხერხებლობაში ვლინდება; ქრება შემოქმედებითობა. შესაძლებელია სამსახურში ინოვაციების ან სხვადასხვა სტრატეგიის მიმართ ცინიზმიც გაჩნდეს. ასეთი განცხადებები - „ეს არ გაამართლებს“ ან „მსგავსი რაღაც უკვე

ვცადეთ“ ცინიზმის მაჩვენებელია, რაც ასევე სტრესის სიმპტომია.

ემოციურ სიმპტომთაგან ერთ-ერთი ყველაზე ხშირი გამოვლინება სამსახურობრივ მოვალეობებში ჭარბი ენერგიის ჩადება, ხოლო სამსახურს გარეთ სხვა ინტერესების არარსებობაა. როდესაც სამსახურობრივ პროცესებზე დაფუძნებული მოლოდინები ქრება, შესაძლოა გაჩნდეს უიმედობის შეგრძნება და დეპრესიის სიმპტომებიც გამოვლინდეს. თანამშრომლები, რომლებსაც სამსახურის მიღმა სხვა ინტერესებიც აქვთ, ძნელად ვარდებიან რთულ ემოციურ მდგომარეობაში. როდესაც სამსახურში ჩნდება რაიმე გამოწვევა, მათ ემოციურ მდგომარეობას აბალანსებს მათი ცხოვრების სხვა ასპექტები. ემოციურ სიმპტომებს შორის ხშირია - ადვილად გაღიზიანება, დათრგუნვა და ა.შ.

სტრესის ქცევითი სიმპტომები დაკავშირებულია იმ სირთულეებთან, რომელიც ვლინდება პიროვნების ქმედებებში.

აღსანიშნავია, რომ შედარებით დაბალი ინტენსივობის ქრონიკული სტრესი უფრო საშიშია ჯანმრთელობისთვის, ვიდრე ძლიერი, მაგრამ არა ხანგრძლივ მოქმედი სტრესი. ხანგრძლივი სტრესის შემთხვევაში თუ ადამიანი დიდხანს ვერ უმკლავდება სტრესს, უჩნდება უძლურებისა და უიმედობის განცდა, რაც კიდევ უფრო აღრმავებს მდგომარეობას.

რაც უფრო დროულად მივაქცევთ ყურადღებას სტრესის სიმპტომებს და მივიღებთ შესაბამის ზომებს, მით უფრო ეფექტიანი იქნება მისი დაძლევა. მას შემდეგ, რაც

მივხვდებით, რომ პიროვნება არის სტრესულ მდგომარეობაში, ჩვენ უნდა შევძლოთ იმის განსაზღვრა თუ სტრესის რა ტიპსა და ფორმასთან გვაქვს საქმე.

სტრესის ტიპები/ფორმები

როგორ რეაგირებს ორგანიზმი სტრესორებზე, მაგალითად, მოულოდნელად განხორციელებულ რაიმე ცვლილებაზე, რამაც შეცვალა თქვენი გეგმები?

განასხვავებენ სტრესის ორ ძირითად ტიპს - მწვავე და ქრონიკული სტრესი.

მწვავე სტრესი არის ისეთი ფორმა, რომელიც მოულოდნელად, თვალშისაცემად, რაიმე ფაქტორის მეშვეობით აღმოცენდება. **ქრონიკული სტრესი** კი, პირიქით, ხანგრძლივი მდგომარეობაა, როდესაც ინდივიდის აღქმით, მის მიმართ წაყენებული მოთხოვნები აღემატება საჭირო შინაგან და გარეგან რესურსებს. ქრონიკული სტრესის მაგალითი შეიძლება იყოს მუდმივი იმედგაცრუება იმის გამო, რომ ვერ ახერხებთ გამონახოთ დრო, რათა გააკეთოთ ყველაფერი ის, რაც გსურთ.

სტრესის სუბიექტური შეფასება - რეაქცია ერთსა და იმავე სტრესის გამომწვევ მიზეზზე იცვლება და დამოკიდებულია მოვლენისადმი ინდივიდის სუბიექტურ დამოკიდებულებაზე. სტრესის სიდიდე დამოკიდებულია პიროვნების მიერ მის შეფასებაზე, ამიტომ სტრესის დიდი ნაწილი ფსიქოლოგიურია. ფსიქოლოგიური სტრესი აღმოცენდება მაშინ, როდესაც პიროვნებას მიაჩნია, რომ გარემოს მოთხო-

ვნები აღემატება მის რესურსებს. როგორც აღინიშნა, სტრესი შეიძლება გამოიწვიოს როგორც რეალურმა, ასევე სავარაუდო/წარმოსახულმა მოვლენებმაც, რომლებიც ჯერ არ მომხდარა, მაგრამ სუბიექტს აქვს ამ მოვლენების შიში. ფსიქოლოგიურ სტრესს ხშირად იწვევს სიტუცია, სადაც საჭიროა რთული არჩევანის გაკეთება ან, სადაც ურთიერთსაინააღმდეგო შინაგანი განწყობები არსებობს.

სტრესის სუბიექტური აღქმა განაპირობებს მასზე რეაგირების/სტრესისადმი მდგრადობის ინდივიდუალურ განსხვავებებს, ამიტომ სტრესის გამომწვევ მიზეზებთან ერთად მნიშვნელოვანია ინდივიდის პიროვნული თვისებების ანალიზიც.

რა არის ემოციური ინტელექტი?

ემოციური ინტელექტი - ესაა ადამიანის უნარი ამოიცნოს, შეაფასოს და მართოს საკუთარი და სხვისი ემოციები.

ემოციური ინტელექტის ცნება მე-20 საუკუნის 90-იან წლებში გაჩნდა. მას საფუძველი ჩაუყარა ჰარვარდის უნივერსიტეტის პუბლიკაციამ „ემოციური ინტელექტი“, რომელიც ეყრდნობოდა ამერიკის წამყვანი უნივერსიტეტების ფსიქოლოგების ჰოვარდ გარდნერის (Harvard), პიტერ სალოვეის (Yale) და ჯონ მაიერის (New Hampshire) სამეცნიერო ნაშრომებს.

პირველი პუბლიკაციები, რომლებიც განიხილავდა ადამიანთა სოციალურ ურთიერთქმედებას, როგორც ინტელექტის სახე-

ობას, მე-20 საუკუნის დასაწყისში გაჩნდა. პროფესორმა ედვარდ ტორნდაიკმა პირველმა შემოიღო სოციალური ინტელექტის ცნება. ემოციური ინტელექტის თეორიის აღზევება კი 90-იან წლებში მოხდა. 1988 წელს რუვენ ბარ-ონ-მა თავის სადოქტორო დისერტაციაში შემოიღო ემოციური კოეფიციენტის (EQ) ცნება (ინტელექტის კოეფიციენტის (IQ) ანალოგიით).

1990 წელს გამოვიდა ყველაზე მნიშვნელოვანი სტატია „ემოციური ინტელექტი“, რომლის ავტორები იყვნენ პიტერ სალოვეი და ჯონ მაიერი, რომელმაც ფაქტობრივად განსაზღვრა ემოციური ინტელექტის თანამედროვე გაგება.

1995 წელს კი ჰარვარდის დოქტორმა ფსიქოლოგიაში და სამეცნიერო ჟურნალისტმა, დანიელ გოლემანმა თავის წიგნებში წარმოადგინა დასაბუთება იმისა, რომ ემოციური და სოციალური ფაქტორები პირდაპირ კავშირშია ადამიანის ცხოვრების ხარისხთან. მისი ნაშრომები განსაკუთრებით მნიშვნელოვანი აღმოჩნდა საქმიანი სფეროებისთვის, რადგან გოლემანი ამტკიცებდა, რომ წარმატების მისაღწევად უფრო მნიშვნელოვანია ისეთი შინაგანი მახასიათებლები, როგორიცაა მოქნილობა, ინიციატივა, ოპტიმიზმი და ადაპტაციის უნარი, ვიდრე გონებრივი შესაძლებლობები.

**„ემოციური ინტელექტი
ესაა ადამიანის უნარი,
გაცნობიეროს საკუთარი და
სხვისი ემოციები; გამოიყენოს
ემოციების შესახებ**

**ინფორმაცია აზროვნებისა
და ქცევის სამართავად;
დაარეგულიროს ემოციები
გარემოსთან ადაპტაციისა
და დასახული მიზნის
მისაღწევად“**

ემოციური ინტელექტი აერთიანებს ისეთ მახასიათებლებს, როგორებიცაა: თვითშემეცნება, ემპათია, მოტივაცია, ემოციების აღქმა და მართვა, თავდაჯერებულობა, ასერტიულობა, ოპტიმიზმი, ადაპტაცია, საკუთარი სუსტი და ძლიერი მხარეების გაცნობიერება, სტრესისადმი მდგრადობა, გავლენის მოხდენა და ლიდერობა სხვ. ემოციური ინტელექტის თეორიის თანახმად, ადამიანის წარმატების წინასწარმეტყველებისათვის უფრო მნიშვნელოვანია მაღალი დონის ემოციური ინტელექტის ქონა, ვიდრე მაღალი დონის ზოგადი ინტელექტი.

**ზოგადი ინტელექტი (IQ) თუ
ემოციური ინტელექტი (EQ)?**

ემოციური ინტელექტის (EQ) შემადგენელი უნარები განსაზღვრავენ ადამიანის წარმატების 2/3-ს. ზოგადად, წარმატების მხოლოდ 15-20% არის დამოკიდებული გონებრივ შესაძლებლობებზე (IQ), ხოლო დანარჩენი წილი მოდის ემოციურ სფეროზე.

**„ინდივიდთა წარმატება
სამსახურში დამოკიდებულია
80%-ით EQ-ზე და მხოლოდ
20%-ით IQ-ზე.“**

ემოციური ინტელექტის განვითარება შესაძლებელია

კომუნიკაცია ადამიანის ემოციურ და რაციონალურ „ტვინებს“ შორის წარმოადგენს ემოციური ინტელექტის ფიზიკურ რესურსს.

ემოციურად კომპეტენტური ადამიანი:

- ◆ ყურადღებას აქცევს საკუთარ ემოციურ მდგომარეობას, ზუსტად განსაზღვრავს საკუთარ ემოციებს. იცის ემოციის მიზეზი. აცნობიერებს გარე სტიმულს;
- ◆ ხვდება როგორ რეაგირებს მისი სხეული გარკვეულ ემოციებზე;
- ◆ ხედავს ემოციის გავლენას მის ქცევაზე;
- ◆ ხვდება რა მომენტში შეიძლება დაკარგოს კონტროლი;
- ◆ ითვალისწინებს საკუთარ ემოციებს გადაწყვეტილების მიღების დროს;
- ◆ შეუძლია ემოციის გარდაქმნა და რესურსად გამოყენება.

ემოციების გაცნობიერება და მართვა

ემოციური კომპეტენტურობა ეყრდნობა ოთხ ძირითად უნარ-ჩვევას:

1. **თვითშემეცნება** - საკუთარი ემოციების გაცნობიერება (რას ვხედავ);
2. **სოციალური შემეცნება** - სხვისი ემოციების გაცნობიერება (რას ვხედავ);

3. **თავის მართვა** - საკუთარი ემოციების მართვა (რას ვაკეთებ);

4. **ურთიერთობების მართვა** - სხვისი ემოციების მართვა (რას ვაკეთებ).

როგორც წესი, ადამიანებს უფრო მეტად სხვისი ემოციების მართვა აინტერესებთ და მხოლოდ შემდეგ ფიქრობენ საკუთარი ემოციების გაცნობიერებაზე. ნებისმიერ ადამიანს სურს მოიპოვოს სიმშვიდე და შიდა წონასწორობა, მაგრამ ემოციის მართვა შეუძლებელია ემოციის გაცნობიერების გარეშე. მიუხედავად იმისა, რომ ერთი შეხედვით მარტივია ემოციების გაცნობიერება, თუმცა ეს ერთგვარი უნარ-ჩვევაა, რომელსაც განვითარება სჭირდება.

არსებობს გაცნობიერების ორი ინსტრუმენტი: პირველი - **გააზრება**, რაც გულისხმობს სტიმულისა თუ სიტუაციის გაცნობიერებას; და მეორე - **სახელის დარქმევა**. ჩვენ შეგვიძლია გავაცნობიეროთ, რომ სკამი სკამია მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ ამ საგანს სახელს მივანიჭებთ. იმ შემთხვევაში თუ ვერ ვპოულობთ ზუსტ სიტყვას, ჩვენ შეგვიძლია ვიმსჯელოთ საგანზე აბსტრაქტულად, მაგრამ ზუსტად ვერ გავაცნობიეროთ საგნის არსი. ამიტომაც ემოციის სახელდებას არსებითი მნიშვნელობა ენიჭება.

როგორც წესი, ემოციებთან დაკავშირებით ადამიანებმა იციან ორი რამ: რომ არსებობს პოზიტიური და ნეგატიური ემოციები.

აღსანიშნავია, რომ არსებობს ოთხი საბაზისო ემოცია:

1. შიში
2. სიბრაზე
3. სევდა
4. სიხარული

ასევე არსებობს, როგორც მაღალინტენსიური, ისე დაბალინტენსიური და კომბინირებული ემოციები.

ემოციების გაცნობიერების უნარ-ჩვევის განვითარების კუთხით მნიშვნელოვანია:

- ◆ ემოციური ანბანის გამდიდრება;
- ◆ სისტემატიური დაკვირვება ემოციებზე;
- ◆ ემოციების სახელდება.

ემოციების მართვის კუთხით აღსანიშნავია “4 რა” ტექნიკა, რაც გულისმობს შემდეგს:

1. რას ვგრძნობ ამ მომენტში?
2. რა სიტუაციაში ვიმყოფები? (მნიშვნელოვანია ფაქტობრივი აღწერა)
3. რა გრძნობა მომეხმარება ამ სიტუაციაში?
4. რა შემიძლია გავაკეთო იმისთვის, რომ ეს ვიგრძნო? (ფოკუსში გვაქვს მიზანზე ორიენტაცია)

სტრესის დაძლევა

როგორც აღვნიშნეთ, პიროვნება სტრესს განიცდის იმ შემთხვევაში, თუ ამჩნევს რომ მის წინაშე წაყენებული მოთხოვნები მის რესურსს აღემატება. ასე, რომ სტრესის დაძლევის პირველი ნაბიჯი არის სტრესის შეფასება.

სტრესის შეფასება

სტრესულ სიტუაციებთან გამკლავების დროს პირველი ნაბიჯია იმის განსაზღვრა, თუ რამდენად სტრესულია ეს მოვლენა სინამდვილეში. შეფასება ცენტრალურ როლს ასრულებს სიტუაციის განსაზღვრაში. ამ დროს პასუხი უნდა გაცეს შემდეგ კითხვებს:

- ◆ რას მოითხოვს ეს სიტუაცია ჩემგან?
- ◆ რამდენად დიდია საფრთხე?
- ◆ რა რესურსებს ვფლობ მასთან გასამკლავებლად?

სიტუაცია, რომელიც მწვავე სტრესს იწვევს ერთ ადამიანში, შეიძლება სრულად ჩვეულებრივი რამ იყოს მეორესთვის. რატომ?

სტრესი, რომელსაც ინდივიდი გრძნობს რაიმე მოვლენის საპასუხოდ, დამოკიდებულია ინდივიდსა და გარემოს შორის შესაბამისობაზე, რომელიც ადამიანის მიერ საკუთარი რესურსების შეფასების შედეგს წარმოადგენს:

- ◆ თუ ადამიანი თვლის, რომ მისი რესურსები საკმარისია სტრესორთან გასამკლავებლად, ის მოვლენას გამოწვევად აღიქვამს და მცირე სტრესს განიცდის;

- ♦ თუ ადამიანი თვლის, რომ მისი რესურსები შეიძლება საკმარისი აღმოჩნდეს სტრესორთან გასამკლავებლად, მაგრამ ეს მისგან მეტ ძალისხმევას მოითხოვს, მაშინ სტრესის განცდა ძლიერდება;
- ♦ თუ ადამიანი თვლის, რომ მისი რესურსები არასაკმარისია მოვლენასთან გასამკლავებლად, სტრესი ძლიერდება.

შესაბამისად, სტრესი წარმოადგენს მოვლენების, პოტენციური პასუხებისა და ამ მოვლენებზე პასუხების შეფასების შედეგს.



როგორ უნდა დავძლიოთ სტრესი?

ყველა სტრესორი იყოფა სამ ძირითად კატეგორიად:

- ♦ კონტროლირებადი;
- ♦ ნაწილობრივ კონტროლირებადი;
- ♦ არაკონტროლირებადი სტრესორი.

კონტროლირებადი სტრესორი ნიშნავს, რომ ადამიანს შეუძლია სიტუაციის შეცვლა ისე, რომ ის აღარ იყოს შემანუხებელი. მაგალითად, თუ ადამიანი განიცდის ცოდნის ნაკლებობას კონკრეტულ საკითხზე, მას შეუძლია წაიკითხოს შესაბამისი ლიტერატურა, გაიაროს ტრენინგი და შეიძინოს საჭირო ცოდნა.

ნაწილობრივ კონტროლირებადი სტრესორის დროს, ადამიანს შეუძლია გავლენა მოახდინოს სიტუაციაზე, მაგრამ ბოლომდე სიტუაციის გამოსწორება არ არის მასზე დამოკიდებული. ნაწილობრივ კონტროლირებადი სტრესორის მაგალითია - კამათი სხვა ადამიანთან.

არაკონტროლირებადი სტრესორის შემთხვევაში ადამიანს არ აქვს კონტროლი სიტუაციაზე ან სიტუაციის შეცვლის შესაძლებლობა. არაკონტროლირებადი სტრესორის მაგალითებია ამინდი, ქრონიკული დაავადება.

კონტროლირებად სტრესთან გამკლავების პროცესში რეკომენდირებულია 3 კითხვის ტექნიკა:

- ♦ რა ხდება?
- ♦ რა იქნებოდა ქცევის ყველაზე კარგი ვარიანტი ამ სიტუაციაში ჩემი მხრიდან?
- ♦ რა შემიძლია გავაკეთო იმისათვის, რომ განვახორციელო ქცევის საუკეთესო ვარიანტი?

ეს კითხვები ეხმარება ადამიანს დაგეგმოს თავისი ქმედებები.

ნაწილობრივ კონტროლირებადი სტრესის დროს რეკომენდირებულია ზუსტად განვსაზღვროთ რომელი ნაწილი არის ჩვენი კონტროლის ქვეშ და რომელი არა. კონტროლირებადი ნაწილისთვის რეკომენდირებულია დაგეგმარება. არაკონტროლირებადი სტრესორისთვის რეკომენდირებულია მიღება და ემოციების მართვა.

არაკონტროლირებადი სტრესის მართვის ტექნიკები:

- ♦ **ემოციის გაცნობიერება** (გააცნობიერეთ კონკრეტულად რას გრძნობთ, დაარქვით სახელი ემოციას (შიში, ბრაზი, აღშფოთება და სხვ.) - გააცნობიერეთ ემოციის სხეულებრივი გამოვლინება (ეს შეიძლება იყოს განითქვამა, დაძაბულობა ხელის კუნთებში და სხვ.). ემოცია შესუსტდება, როგორც კი დაიწყებთ მის გაცნობიერებას;
- ♦ **სხეულსა და გონებას შორის კავშირი** - თქვენ შეგიძლიათ მიიღოთ კონკრეტული პოზა, რომელიც ასოცირებულია კონკრეტულ მდგომარეობასთან და თქვენ ავტომატურად შეხვალთ იმ მდგომარეობაში. მაგალითად, თუ ხართ სტრესში, თქვენ შეგიძლიათ მიიღოთ მაქსიმალურად მოდუნებული პოზა, მოადუნოთ კუნთები, შეანელოთ სუნთქვა და თქვენ იგრძნობთ სტრესის შესუსტებას;
- ♦ **კონცენტრაცია სუნთქვაზე** - იპოვეთ წყნარი და მყუდრო გარემო, მიიღეთ კომფორტული პოზა და დააკვირდით საკუთარ სუნთქვას. სრული კონცენტრაცია მოახდინეთ სუნთქვაზე და ეცადეთ არ იფიქროთ. რამდენიმე წუთში თქვენ იგრძნობთ სიმშვიდეს;
- ♦ **სუნთქვის შეკვრა** = უკიდურესად ძლიერი დაძაბულობის დროს შეგიძლიათ გამოიყენოთ შემდეგი ტექნიკა: შეიკავეთ სუნთქვა ვიდრე არ იგრძნობთ, რომ ტვინი მხოლოდ

ჟანგბადის ძებნაზე არის კონცენტრირებული. ამის შემდეგ რამდენიმეჯერ ღრმად ჩაისუნთქეთ და ამოისუნთქეთ. ეს ტექნიკა შეგიძლიათ გამოიყენოთ მხოლოდ განსაკუთრებულად ძლიერი სტრესის დროს;

- ♦ **კუნთების დაძაბვა-მოდუნება** (კუნთების პროგრესული რელაქსაცია) - ამ ტექნიკის შედეგად თქვენ შეგიძლიათ სრულიად მოადუნოთ თქვენი სხეული. დაიწყეთ მუშაობა კუნთების თითოეულ ჯგუფზე ცალ-ცალკე: ჯერ მარჯვენა ფეხის თითებზე, მერე მარცხენა ფეხის თითებზე, მერე მთლიანად მარჯვენა ტერფზე, მერე მარცხენაზე, მერე მარჯვენა ფეხის წვივზე, მერე მარცხენაზე და ასე შემდეგ, ვიდრე არ დაამუშავებთ ყველა კუნთოვან ჯგუფს. ვარჯიში მდგომარეობს შემდეგში: დაძაბეთ კუნთების 1 ჯგუფი მაქსიმალურად, გააჩერეთ რამდენიმე წამი და შემდეგ ბოლომდე მოადუნეთ. ამ რეჟიმში იმუშავეთ ყველა ჯგუფზე;
- ♦ **გვერდიდან შეხედვა** - ეს არის მეთოდი, რა დროსაც უნდა წარმოიდგინოთ თითქმის უცხო ადამიანის თვალით უყურებთ საკუთარ თავს და გვერდიდან ასწორებთ საკუთარ ქცევას;
- ♦ **უარესიც შეიძლება ყოფილიყო** - წარმოიდგინეთ, რომ თქვენ შეიძლება ყოფილიყავით ბევრად უარესს სიტუაციაში და დააფასეთ ის, რაც ხდება ამჟამად;

- ♦ **პოზიტივის პოვნა** - დაფიქრდით იმაზე, რომ თითქმის ნებისმიერ სიტუაციაში არის რაღაც კარგი, რის გამოც თქვენ შეგიძლიათ იგრძნოთ მაღლიერება. ზოგი სიტუაცია ზრდის, ზოგი აძლიერებს, ასწავლის და ა.შ.
- ♦ **როგორ გამახსენდება ეს ერთ წელიწადში** - წარმოიდგინეთ, რომ თქვენ იხსენებთ სტრესულ სიტუაციას ერთ წელიწადში. როგორ ფიქრობთ შეიცვლება თუ არა თქვენი ემოცია?

კონფლიქტური სიტუაციების მართვა

დაძაბულ სიტუაციებში მნიშვნელოვანია აქტიური მოსმენის ტექნიკების გამოყენება. აქტიური მოსმენა ეფექტიანი კომუნიკაციის ერთ-ერთ მნიშვნელოვან ნაწილს წარმოადგენს და ხშირ შემთხვევაში უფრო დიდ გავლენას ახდენს კომუნიკაციის პროცესზე, ვიდრე საუბარი. არასწორი მოსმენის შედეგად ვიღებთ სიტუაციას, როდესაც მოსაუბრეებს ერთმანეთის არ ესმით, გადაცემული და მიღებული ინფორმაცია არ ემთხვევა ერთმანეთს. ეს კი იწვევს უკმაყოფილებას, გაუგებრობას, დაძაბულობას, რიგ შემთხვევაში კონფლიქტსაც კი.

აქტიური მოსმენის ტექნიკების მეშვეობით თქვენ აგრძნობინებთ მოსაუბრეს, რომ თქვენ პატივს სცემს მის თვალსაზრისს და მზად ხართ ითანამშრომლოთ.

აქტიური მოსმენის ტექნიკებია:

დათანხმება

მიზანი: აქტიური მოსმენის საწყის ეტაპზე საუბრის წახალისებისა და დათანხმების მიზანია აჩვენოს მოსაუბრეს, რომ მისი ეს-მით. მნიშვნელოვანია, მოსაუბრე დაეთანხმოს მისი პარტნიორის ემოციას უპირველეს ყოვლისა, გამოხატოს ე.წ. ემპათია.

- ♦ ვერბალური გამოხატულება: „დიახ“, „გასაგებია“, „მესმის თქვენი“ - ფრაზები, ასევე, შესაბამისი შორისდებულები: «აჰა, «ჰმ».
- ♦ არავერბალური გამოხატულება: თვალის კონტაქტი, თავის დაქნევა, მოსაუბრისკენ ოდნავ გადახრილი სხეულის მდგომარეობა, დაინტერესებული მზერა და მიმიკა, ღია და პოზიტიური ჟესტიკულაცია.

პერიფრაზირება

პერიფრაზირება იგივე აზრის შეცვლილად ფორმულირება ანუ მოწოდებული ინფორმაციის მცირე ცვლილებებით უკან დაბრუნებას გულისხმობს, რაც მიმღებს უკუკავშირს აძლევს.

მიზანი: ინფორმაციის შინაარსისა და დეტალების დაზუსტება და კომუნიკატორისათვის უკუკავშირის მიცემა:

- ♦ დარწმუნებული ვიყოთ, რომ სწორად გავიგეთ;
- ♦ თანამოსაუბრე იყოს დარწმუნებული, რომ ვუსმენთ და სწორად გვესმის.

პერიფრაზი შემდეგი სიტყვებით
შეიძლება დავიწყოთ:

- „როგორც თქვენ აღნიშნეთ...“,
- „თქვენი საუბრიდან გამომდინარე...“,
- „თქვენ აღნიშნეთ, რომ...ხომ ასეა?“ და ა.შ.

დაზუსტება

კომუნიკაციის პროცესში ხშირად წარმოიშება ისეთი სიტუაცია, როდესაც საჭიროა დამატებითი ინფორმაციის მოპოვება ან ინფორმაციის დაზუსტება. ამ დროს მიმღებმა (ვინც ინფორმაციას ისმენს) კომუნიკატორს აუცილებელია მიმართოს კითხვით, რათა კონკრეტული ფაქტი დააზუსტოს, მოიპოვოს დამატებითი ინფორმაცია ან ცალკეული გამონათქვამების მნიშვნელობა განსაზღვროს. ინფორმაციის დაზუსტების მიზნით შეიძლება დაისვას შემდეგი კითხვები:

- „რა იგულისხმეთ, როდესაც თქვით, რომ...?“,
- „რას გულისხმობთ?“,
- „გთხოვთ, კიდევ ერთხელ ამიხსნათ?“,
- „მოდით დავაზუსტოთ...“,
- „საკითხში გარკვევის მიზნით რამდენიმე შეკითხვას დავისვამთ“... და ა.შ.

შეჯამება, ალტერნატივების შეთავაზება

დაზუსტების ეტაპის შედეგად მიღებული საკითხის არსის კიდევ ერთხელ შეჯამება, მნიშვნელოვანი საკითხების ხაზგასმა და მოქმედების გეგმის შეთანხმება.

შეჯამების ფრაზებია:

- „მოდით ჩამოვყალიბდეთ...“
- „მოდით გადავწყვიტოთ...“
- „მოდით შევთანხმდეთ...“

ასერტული ქცევა დაძაბულ სიტუაციებში

განსხვავებული ადამიანები ერთსა და იმავე სიტუაციაზე სხვადასხვანაირად რეაგირებენ. იმის მიხედვით, თუ რაზეა ორიენტირებული ინდივიდის ქმედება გამოყოფენ 3 ტიპის ქცევას:

- ◆ პასიური;
- ◆ აგრესიული;
- ◆ ასერტიული.

იმისათვის, რომ შედგეს ჯანსაღი კომუნიკაცია, აუცილებელია იყოს უფრო თავდაჯერებული, გქონდეთ საკუთარი პოზიციის გამოხატვის უნარი, მიუხედავად იმისა, დადებითია ის თუ უარყოფითი. ასევე, შეინარჩუნეთ კონსტრუქციულობა კონფლიქტურ სიტუაციაში და მართეთ ბრაზი სხვა ადამიანებთან ურთიერთობისას.

აგრესიული ქცევისათვის დამახასიათებელია შემდეგი:

- ◆ ძალით იმის მიღება, რაც ინდივიდს უნდა;

- ◆ არაემპათიურობა (არ განიხილავს სიტუაციას მეორე მხრიდან);
- ◆ “არას” თქმა უხეში ტონით; ყველანაირი ახსნის გარეშე პირად შეურაცხყოფაზე გადასვლა.

აგრესიული ადამიანების ამოცნობა არა-ვერბალურ დონეზე შემდეგნაირადაა შესაძლებელი: ისინი ამყარებენ მტკიცე თვალთ კონტაქტს, ე.წ. „თვალის თვალში გაყრით“ თანამოსაუბრის დამარცხებას ცდილობენ. სხეულის პოზა დაძაბულია და, როგორც წესი, თანამოსაუბრესთან ახლოს მიდის.

აგრესიული ქცევა ვერბალურად გამოიხატება ხმამაღალი საუბრითა და არამეგობრული ტონით. ისინი იყენებენ „შენ შეტყობინებას“, ფოკუსირებულნი არიან სხვების დადანაშაულებაზე, ცუდად უსმენენ სხვებს, უკუკავშირს კრიტიკის სახით აბრუნებენ და არასაჭირო რჩევებს იძლევიან.

პასიური ქცევისათვის დამახასიათებელია შემდეგი:

- ◆ სხვების აზრის დამორჩილება გააზრების გარეშე;
- ◆ ადვილად დანებება;
- ◆ სიმორცხვე და რეალური წუხილის გამოუთქმელობა;
- ◆ „არას“ თქმის სირთულე;
- ◆ ბოდიშის მოხდა, იმ შემთხვევაშიც თუ ინდივიდი არ არის თავად დამნაშავე.

პასიური ქცევის არავერბალური გამოხატულება: თვალთ კონტაქტის თითქმის

არ არსებობა, გადაჯვარედინებული ხელებით ან ფეხებით ჯდომა/დგომა ე.წ. „ჩაკეტილი პოზა“, სახეზე მინიმალური ემოციების გამოხატვა. ხშირი მხრების აჩეჩვა, ყოყმანითა და ძალიან რბილი ხმით ლაპარაკი.

პასიური ქცევის ვერბალური გამოხატულება - ინდივიდი ცდილობს საკუთარი აზრის გამოთქმას, მაგრამ ამას აკეთებს იმგვარად, რომ თითქოს ბოდიშს იხდის ამისთვის. ხშირად ხმარობს ისეთ ფრაზებს, როგორიცაა “არა მგონია ამას მნიშვნელობა ჰქონდეს”, ან “რაც გინდა გააკეთეთ, ჩემთვის სულ ერთია”.

პასიური ქცევის მქონე ადამიანი საუბრობს სწრაფად, უჭირს „არას“ თქმა, ხშირად იყენებს ისეთ სიტყვებს, როგორიცაა „შესაძლებელია“, „ალბათ“, „ვეჭვობ“, და ძნელია ამ სიტყვების შემდეგ მისი საუბრის სარწმუნოდ მიღება და დაჯერება. ის თავს არიდებს გადაწყვეტილების მიღებას, ბევრჯერ იხდის ბოდიშს, უჭირს კომპლიმენტების მიღება და გაცემა.

მათ მიერ გადმოცემული შეტყობინება გულისხმობს: “არ მენაღვლება, თქვენ ჩემზე უპირატესები ხართ. მე ყველაფერს გავუძლებ – ბევრი არაფერი მესაჭიროება – თქვენი მოთხოვნილებები უფრო მნიშვნელოვანია, ვიდრე ჩემი”.

ასერტული კომუნიკაცია არის პირდაპირი, უშუალო და კონსტრუქციული კომუნიკაციის მეთოდი. იგი ცნობს და აღიარებს კომუნიკაციაში ჩართული ორივე მხარის უფლებებს.

ლიაობა არის ასერტიული კომუნიკაციის გასაღები.

ასერტული ქცევის მაჩვენებლებია:

- ◆ სიმტკიცის გამოვლენა უხეშობის გარეშე (შეუძლია „არას“ თქმა უხეშობისა და სიმორცხვის გარეშე);
- ◆ საკუთარი აგრესიის კონტროლი;
- ◆ სხვა ადამიანების პოზიციისა და გრძნობების განხილვა;
- ◆ სხვა ადამიანებთან ურთიერთობა პატივისცემით.

ადამიანების უმრავლესობას სირთულეები ექმნებათ უარის თქმისას: მათ არ შეუძლიათ პირდაპირ თქვან “არა” ან სასურველი ფორმით გამოხატონ უარყოფა. ასერტული უარი ესაა კონსტრუქციული უარი, როცა მე ვრჩები თანხმობაში საკუთარ თავთან და განვსაზღვრავ, რა არის ახლა ჩემთვის პრინციპული.

თქვენ იყენებთ ასერტულ კომუნიკაციას თუ:

- ◆ აღიარებთ, რომ შეიძლება თქვენი და სხვა ადამიანის მოლოდინები განსხვავდებოდეს ერთმანეთისგან;
- ◆ ხაზს უსვამთ სხვა ადამიანის თვალსაზრისს, რომელიც შეიძლება ამავე დროს განსხვავდებოდეს თქვენი მოსაზრებისგან;
- ◆ მკაფიოდ ეუბნებით მეორე პირს თუ რა გავლენას ახდენს მისი ქცევა თქვენს ქცევაზე;
- ◆ ეუბნებით მეორე პირს თუ რა შედეგები შეიძლება მოჰყვეს იმას, თუ ის არ შეცვლის საკუთარ საქციელს;

- ◆ ცდილობთ გაარკვიოთ, რას ფიქრობენ და განიცდიან სხვები;

როგორ გავხდეთ ასერტიულები?

არსებობს რამდენიმე მნიშვნელოვანი ასპექტი, რომელიც ასერტიულობას განაპირობებს. ეს დამოკიდებულია არამხოლოდ იმაზე თუ რას იტყვით, არამედ როგორ იტყვით.

რა ვილაპარაკოთ?

არსებობს გზები, რომ გამოვხატოთ ჩვენი შეტყობინების შინაარსი და თანაც ეს ისე გავაკეთოთ, რომ სხვა ინდივიდებს გაუჩნდეთ მიმღებლობა ჩვენი ნათქვამის მიმართ:

1. გამოხატეთ თქვენი ემოციები ისე, რომ სხვებს არაფერი გადააბრალოთ და მთლიანად თქვენ აიღოთ პასუხისმგებლობა;
2. ისაუბრეთ კონკრეტულად. გამოთქვით კონკრეტულად და ნათლად თქვენი შეხედულებები, სურვილები და ემოციები. წინადადებები დაიწყეთ შემდეგნაირად:

„მე ვგრძნობ“...

„მე არ მინდა“...

„მე ვეთანხმები ამ მოსაზრებებს, მაგრამ მიჭირს გავერკვე შემდეგ ასპექტებში“ ...

3. გამოიყენეთ „მე“ შეტყობინება. აღიარეთ თქვენი შეტყობინება და დაადასტუროთ, რომ თქვენ ხართ მისი ავტორი და შემოქმედი. მაგა-

ლითად, თუ არ ეთანხმებით თანამოსაუბრეს, უთხარით მას შემდეგი ფრაზა: „მე არ ვეთანხმები შენს მოსაზრებას“, ნაცვლად შემდეგი ფორმულირებისა „შენ ცდები“;

4. მოითხოვე უკუკავშირი და ყურადღებით უსმინე სხვებს. „გასაგებად ვთქვი?“ „თქვენ რას ფიქრობთ ამ სიტუაციაზე?“ თქვენ რის გაკეთებას გეგმავთ?“. დაუსვით ეს შეკითხვები თანამოსაუბრეს და დაელოდეთ მისგან უკუკავშირს. აქტიური მოსმენა და დისკუსიაში ჩაბმა გამოავლენს ყველა გაუგებრობას კომუნიკაციაში.

როგორ ვისაუბროთ?

მნიშვნელოვანია შემდეგი საკითხების გათვალისწინება:

1. **თვალთ კონტაქტი:** უყურეთ პირდაპირ მოსაუბრეს. ეს დაგეხმარებათ, თანამოსაუბრეს დაანახოთ თქვენი გულახდილობა და ღიაობა. მზერის არიდება ან ზედმეტი ინტენსივობით დაკვირვებამ შეიძლება დისკომფორტი შეუქმნას თანამოსაუბრეს;
2. **სხეულის პოზა:** თანამოსაუბრესთან დადებით ან დაჯექით პირისპირ. მნიშვნელოვანია წინ წამოწეული, გამართული პოზა, რომელიც მეორე ადამიანს აგრძნობინებს, რომ ის ყურადღების ცენტრშია და მას უსმენენ;
3. **დისტანცია:** სიახლოვე არავერბალური კომუნიკაციის ფორმაა და აუცილებელია იგი დარეგული-

რებული იქნას კომუნიკაციისას, განსაკუთრებით მაშინ, როდესაც გვსურს ვიყოთ ასერტიულები. ზედმეტად ახლოს ან ზედმეტად შორს დგომამ, შესაძლოა გავლენა მოახდინოს თანამოსაუბრეზე და მისი მოსმენის აქტივობაზე;

4. **სახის გამომეტყველება და ექსტიკულაცია:** გამომეტყველება აუცილებელია ემოხვეოდეს სიტყვიერ შეტყობინებას. როდესაც გაბრაზებული ხართ, საუკეთესო გზა თქვენი ემოციების გამოსახატად მკაცრი, არა მომღიმარი სახის გამომეტყველებაა;
5. **ხმა:** საჭიროა ასერტიული საუბრისას ხმის ტემბრი და ტონი გქონდეთ დამარწმუნებელი და მკაფიო;
6. **დრო:** მნიშვნელოვანია ასერტიულობის დროული გამოვლენა. მიუხედავად იმისა, რომ არასდროსაა გვიანი მიუბრუნდეთ ადამიანს და გაუზიაროთ თქვენი ემოციები, უმჯობესია, მაშინვე გამოხატოთ თქვენი დამოკიდებულება ასერტიული ფორმით;
7. **მოსმენა:** მას შემდეგ, რაც თქვენ მოახდენთ თქვენი დამოკიდებულებების გადმოცემას ასერტიულად, მოუსმინეთ თანამოსაუბრეს და დაელოდეთ მის რეაქციას. ნუ დატოვებთ მას უყურადღებოდ.

დეესკალაციის ტექნიკები

ხშირ შემთხვევაში, დეესკალაციის ტექნიკების გამოყენება საშუალებას აძლევს პიროვნებას გამოიყენოს სიტუაციის მოგვარების მშვიდობიანი გზა და არა უხეში ძალა.

აღსანიშნავია დეესკალაციის შემდეგი ტექნიკები:

- ♦ **მოსმენა:** უსმინეთ მოსაუბრეს ბოლომდე, იმ შემთხვევაშიც თუ თქვენ ფიქრობთ, რომ წინასწარ იცით რის თქმას აპირებს. ამ შემთხვევაში მოსმენას აქვს ორი ფუნქცია: ინფორმაციის მიღება და პატივისცემისა და თანაგრძნობის გამოხატვა მოსაუბრის მიმართ. თუ ადამიანი გრძნობს, რომ უსმენენ, როგორც წესი, აღარ უჩნდება სურვილი გააგრძელოს აგრესიის გამოხატვა;
- ♦ **მოსაუბრის გრძნობების აღიარება:** როდესაც თქვენ ეუბნებით პარტნიორს, რომ გესმით მისი გრძნობების (შიშის, სიბრაზის, გაღიზიანების), მოსაუბრე გრძნობს, რომ თქვენ მის მხარეს ხართ და მას უქრება სურვილი გააგრძელოს აგრესიის გამოხატვა. თქვენ შეგიძლიათ უთხრათ: „მესმის, რომ ეს სიტუაცია გაღიზიანებს“. ამ სიტყვებით, თქვენ უდასტურებთ მას, რომ ასეთი ემოცია სრულად ნორმალურია ამ სიტუაციაში, თუმცა თქვენ არ უდასტურებთ მისი ქცევითი გამოხატულების სისწორეს;

- ♦ **დაზუსტება:** ინსტინქტურად ჩვენ ხშირად გვგონია, რომ ვიცით რას გულისხმობს ადამიანი და არ ვუსმენთ მას ბოლომდე და არ ვსვამთ კითხვებს. თუმცა იმ შემთხვევაშიც კი თუ ჩვენი პირველადი ვარაუდი სწორი იყო, დამაზუსტებელი კითხვები ანიჭებს ადამიანს თანაგრძნობისა და მხარდაჭერის შეგრძნებას, რომ ჩვენ მზად ვართ მოვუსმინოთ მას. თუ მოსაუბრე გრძნობს, რომ მისი მესიჯი აღქმულია სწორად და მიღებულია, ხშირ შემთხვევაში მას აღარ უჩნდება სურვილი გააგრძელოს თავისი ქმედებები. დასაზუსტებელი კითხვების მაგალითია - „სწორად თუ გავიგე, თქვენ ...“, „თქვენ გულისხმობთ, რომ...“.
- ♦ **არჩევანი და შედეგი:** თუ მოსაუბრე მეორე ადამიანს ეუბნება: „შეწყვიტეთ ასეთი ტიპის ქცევა, სხვა შემთხვევაში მიიღებთ სანქციებს“, ეს შეიძლება იყოს აღქმული როგორც მუქარა და გამოიწვიოს კიდევ უფრო დიდი აგრესია. სხვა ფორმულირებაა „თქვენ შეგიძლიათ მელაპარაკოთ წესიერი ენით ან შეგიძლიათ მიიღოთ სანქციები“. ასეთი ფრაზა აღიქმება როგორც არჩევანის შესაძლებლობა, რომელიც დამოკიდებულია ბენეფიციარზე. ის არ ემორჩილება, არამედ ირჩევს. პასუხისმგებლობა არჩევანზე, ამ შემთხვევაში, არის მსმენელზე;

- ◆ **კითხვების დასმა:** თუ ადამიანი იმყოფება აღელვებულ მდგომარეობაში, დაუსვით მას კითხვები. ეს კითხვები შეიძლება სულ არ ეხებოდეს უშუალოდ მის მდგომარეობას თუმცა მათი მიზანია, ადამიანის გონებამ მუშაობა დაიწყოს ლოგიკურ და არა ემოციურ რეჟიმში;
- ◆ **ემოციური კომპონენტის ამოღება და ლოგიკურის დაბრუნება:** ამ ტექნიკის გამოყენებისას უსმენთ მოსაუბრეს ბოლომდე, შემდეგ პერფორმანსის მეშვეობით, გაიმეორეთ მისი ნათქვამი მაგრამ თქვენს ფრაზაში დატოვეთ მისი ფრაზის მხოლოდ ლოგიკური კომპონენტი. რამდენიმე რეპლიკის შემდეგ, თქვენი მოსაუბრე, სავარაუდოდ, დაიბრუნებს ემოციურ წონასწორობას. მაგალითი:
 - თქვენ არა ადამიანებო, როგორ გაბედეთ, რატომ აიღეთ ჩემი ნივთები?
 - თქვენ გულისხმობთ, რომ თქვენი ნივთები არ არის იქ, სადაც დატოვეთ?

შეჯამება

გამომდინარე იქიდან, რომ სტრესი თანამედროვე ცხოვრების განუყოფელი ნაწილია, მნიშვნელოვანია მასთან ერთად ცხოვრების სწავლა და მისი ეფექტიანად მართვის უნარების განვითარება. აღნიშნული ხელს შეუწყობს როგორც ჩვენს პირად, ისე პროფესიულ განვითარებას.

სახელმძღვანელოში განხილულია სტრესის სიმპტომები და მათი გამოვლინებები ფიზიკურ, ინტელექტუალურ, ემოციურ და ქცევით დონეზე. განსაკუთრებული ყურადღება ეთმობა სტრესის ტიპებს და სტრესისადმი ინდივიდუალური რეაგირების მახასიათებლებს.

სახელმძღვანელო ასევე სთავაზობს მკითხველს სტრესის მართვის პრაქტიკულ რჩევებს, მათ შორის:

- ◆ სუნთქვის და ფიზიკური რელაქსაციის ტექნიკები;
- ◆ ემოციების გაცნობიერება და მართვის ინსტრუმენტები, მათ შორის «ემოციური ანბანის» გამდიდრება და ემოციური ინტელექტის განვითარება, რაც მოიცავს თვითშეფასებას, ემპათიას და სოციალურ უნარებს.

განსაკუთრებული ადგილი ეთმობა კონფლიქტების მართვისა და ასერტული კომუნიკაციის უნარების განვითარებას. სახელმძღვანელოში ასევე განხილულია აქტიური მოსმენის, პერიფრაზირებისა და დაბუსტების ტექნიკები, რომლებიც კომუნიკაციის პროცესს უფრო ეფექტიანსა და კონსტრუქციულს ხდის.

სახელმძღვანელოში ასევე წარმოდგენილია დეესკალაციის ტექნიკები, რომლებიც გამოიყენება კონფლიქტური და რთული სიტუაციების განსამუხტად.

ამ პრაქტიკული რჩევების მეშვეობით სახელმძღვანელო ხელს უწყობს სტრესთან გამკლავების უნარების გაუმჯობესებას და ემოციური ბალანსის მიღწევას ყოველდღიურ ცხოვრებაში.

სტრესის მართვის
პრაქტიკული
სახელმძღვანელო
**სტრესის მართვის
ინსტრუმენტები და
რჩევები**

