

Психолог в помощь учителям.

### Техники регуляции эмоционального напряжения

**Напряжение в деловом общении не всегда является чем-то, что нужно снижать: иногда напряжение наоборот нужно повышать. Поэтому речь может идти как о положительном, так и отрицательном эмоциональном напряжении. При низком эмоциональном напряжении эффективность деятельности низкая. Лишь начиная с определенного его уровня, эффективность начинает расти. Следующие техники усиления и снижения психологического напряжения могут быть вам полезны в повседневном деловом общении.**

Напряжение в деловом общении не всегда является чем-то таким, что нужно снижать. При этом речь может идти как о положительном, так и отрицательном эмоциональном напряжении. Иногда напряжение наоборот нужно повышать. По-видимому, можно говорить о некотором оптимальном диапазоне напряжения, различающимся для разных ситуаций, тем, партнеров и т. д. Можно представить себе соотношение оптимальных и неоптимальных диапазонов напряжения в виде перевернутой U-образной кривой.

При низком эмоциональном напряжении эффективность деятельности низкая. Лишь начиная с определенного уровня эмоционального напряжения эффективность начинает расти. Однако как только напряжение достигает критической точки, дальнейшего роста эффективности не наблюдается. Напротив, с дальнейшим ростом напряжения эффективность падает.

Для того чтобы усилить психологическое напряжение, нужно использовать техники, перечисленные в правом столбце табл. 1.

Кроме того, повышению напряжения будут способствовать ошибки в использовании техник снижения напряжения. Эти ошибки проиллюстрированы в табл. 2 и 3. Повышению напряжения будет способствовать и использование не вполне уважительных формулировок в технике вербализации чувств.

*Таблица 1. Техники регуляции эмоционального напряжения*

<b>Снижают напряжение</b>	<b>Повышают напряжение</b>
1. Подчеркивание общности с партнером (сходства целей, интересов, мнений личностных черт и др.)	1. Подчеркивание различий между собой и партнером
2. Подчеркивание значимости партнера его мнения в ваших глазах	2. Принижение партнера негативная оценка личности партнера, приуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего
3. Вербализация эмоционального состояния (своего или партнера)	3. Игнорирование эмоционального состояния (своего или партнера)
4. Проявление интереса к проблемам партнера	4. Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера

5. Предоставление партнеру возможности выговориться	5. Перебивание партнера
6. В случае вашей неправоты немедленное признание ее	6. Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание ее
7. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации	7. Поиск виноватых и обвинение партнера
8. Обращение к фактам	8. Переход на «личности»
9. Спокойный уверенный темп речи	9. Резкое убыстрение темпа речи
10. Поддержание оптимальной дистанции угла поворота и наклона тела	10. Избегание пространственной близости и контакта глаз

Рассмотрим подробно те из них, которые требуют развернутых пояснений и комментариев.

### 1. Техника подчеркивания общности

(целей, интересов, личностных характеристик и т. п.) В тренингах японских менеджеров им через 20 минут после знакомства с группой предлагают написать, что их объединяет с каждым участником группы. Списков должно быть столько, сколько участников в группе, и каждый список должен включать не менее 10-ти качеств. В подчеркивании общности должны быть соблюдены два условия:

1. выявляемые общие черты должны быть скорее приятны партнеру, чем неприятны;
2. эти общие черты должны быть релевантны деловой или личной экспертной зонам человека.

Есть некоторые черты, которые не являются недостатками, но воспринимаются как таковые теми, кто ими обладает: например, застенчивость, прямота, усидчивость, расчетливость и т. п. Подчеркивая общность по этим характеристикам, мы рискуем обидеть или уязвить человека. Первое требование подразумевает, что эти характеристики должны

*восприниматься как достоинства* (например, наблюдательность, изобретательность, артистизм) или как спорные, но

*своеобразные* черты (хитрость, доминантность, эксцентричность, индивидуализм и т. п.)  
Например:

- Мы оба хотим добиться разрешения этой ситуации.
- Мы с тобой оба любим творческих людей.
- Что нас объединяет, так это быстрота соображения.

2. Техника подчеркивания значимости партнера, его мнения, вклада в общее дело и т. п. Подчеркивание значимости это выражение своего восхищения другим человеком, признание его заслуг и достижений. Требования к технике:

1. конкретность, обусловленность фактами;
2. искренность.

Это означает, что формула техники не «ты мне нравишься», а «мне кажется ценным то, что ты делаешь». Для того чтобы по-настоящему подчеркнуть значимость партнера, нужно **замечать и запоминать, что он делает**.

В этой технике, как и во многих других, проявляется интерес к партнеру. Подчеркивание значимости — это не комплимент в расхожем значении этого слова, потому что комплимент вполне может быть лестью, т. е. неискренним восхвалением. Подчеркивание значимости — это вариант позитивной констатации, но с некоторым эмоциональным дополнением: «У меня вызывает восхищение...», «...возникает гордость», «...растет уважение к тебе» и т. п. Например:

- Ты знаешь, твоя идея мне показалась очень ценной.
- Я несколько раз вспоминал(а) сегодня: как здорово ты ответил(а) вчера на вопрос из зала.
- Я увидел твои расчеты и проникся благоговением!
- Вот это работа! Супер!
- Твоя молниеносность меня поражает!

**3. Техника вербализации своих чувств и чувств партнера.** Речь идет о том, что один из партнеров говорит другому о своих собственных чувствах или о тех чувствах, которые, как ему кажется, испытывает партнер. При этом под категорию «чувство» подпадают любые эмоции и эмоциональные состояния и даже вообще любые психические состояния, например, сосредоточенность.

Зачастую эта техника вызывает непонимание и протест, особенно у мужчин. «Зачем же говорить о своих переживаниях? Сразу поймут, что это у меня слабое место» и т. п. В этих случаях действенными оказываются следующие формулы вербализации собственных чувств:

- Я удивлен...
- Я огорчен...
- Мне неудобно...
- Меня задевает...
- У меня вызывает некоторый протест
- Меня тревожит...
- Меня угнетает...

Когнитивный, рациональный анализ чувства, эмоционального состояния, несомненно, снижает его интенсивность. Вербализация собственного состояния, следовательно, выполняет двоякую роль — с одной стороны, информирует нашего партнера о наших чувствах и снижает его напряжение, а с другой стороны — помогает регулировать собственное эмоциональное состояние.

Гораздо труднее задача

*вербализации чувств партнера.* Формулировки вроде: «вы возмущены» или «вы взволнованы» могут звучать как издевательство и провоцировать у партнера усиление негативной реакции. Более эффективна «косвенная» вербализация чувств партнера, например:

- я согласен(а), что это может вызывать протест;
- я согласен(а), что это вызывает дискомфорт;
- согласен(а), что такой поворот дела вызывает неприятные чувства;
- да, это, конечно, огорчительно.

В прямых констатациях чувств предпочтительнее использовать термины, которые указывают на определенный уровень уважения и самоуважения, бережно-почтительного, а, возможно, даже изысканно-церемонного отношения к партнеру и к самому себе. Сравним два столбца формулировок в табл. 2.

*Таблица 2. Формулы вербализации чувств*

<i>Менее уважительные формулировки для вербализации чувств</i>	<i>Более уважительные формулировки для вербализации чувств</i>
1б. Вы не понимаете; я не понимаю	1а. Вы удивлены; я удивлен
2б. Вы в депрессии; я в депрессии	2а. Вы огорчены; я огорчен
3б. Вам неприятно, мне неприятно	3а. Вам неуютно, мне неуютно
4б. Вам противно; мне противно	4а. Вы возмущены, я возмущен
5б. Вы нервничаете; я нервничаю	5а. Вас беспокоит; меня беспокоит
6б. Вам обидно; мне обидно	6а. Меня задевает; вас задевает
7б. Вас бесит; меня бесит	7а. У вас вызывает протест; у меня вызывает протест
8б. Противно (вам; мне)	8а. Вызывает дискомфорт (у вас; у меня)
9б. Вы злитесь; я злюсь	9а. Вы сердитесь; я сердит
10б. Вы боитесь; я боюсь	10а. Вы опасаетесь; я опасуюсь

Вербализация чувств может совершаться с помощью формулы «Я чувствую себя как...» и далее метафора. Метафора должна быть яркой и в то же время мягкой, правдивой и в то же время шуточной, точной и в то же время уважительной по отношению к себе.

*Таблица 3. Типичные ошибки в регуляции эмоционального напряжения и способы их преодоления*

<b>Типичная ошибка</b>	<b>Почему это ошибка?</b>	<b>Способ преодоления</b>
------------------------	---------------------------	---------------------------

вербализации		
<p><i>1. Подчеркивание общности в том, что партнер ни в коей случае не хочет за собой признавать:</i></p> <p>— Мы с тобой оба не любим, когда нас прижимают...</p> <p>— Шеф нас с тобой за людей не считает...</p>	<p>Может восприниматься партнером как скрытое принижение его личности. Человек хочет принадлежать только к той общности, которая является референтной для него.</p>	<p>Подчеркивать общность «недостатков» или «слабостей» только в том случае, когда это не воспринимается как угроза самооценке. Лучше выбирать формулировки, в которых недостатки выступают как продолжение достоинств.</p> <p>— Мы оба нетерпимы к неточностям.</p> <p>— Ну и резкими же мы бываем с тобой!</p>
<p><i>2. Действие с точностью до наоборот при подчеркивании значимости:</i></p> <p>— Вы хорошо это сделали! Я от вас не ожидал...</p> <p>— Вы сегодня хорошо выступили, не то что обычно!</p>	<p>Скрытое принижение личности партнера. Фактически ему передается послание о том, что обычно он находится на гораздо более низком уровне. В бочку меда добавляется ложка дегтя.</p>	<p>Избегать сравнений данного человека с ним самим и с ожиданиями в отношении него:</p> <p>— Вы хорошо это сделали!</p> <p>— Вы так удачно выступили сегодня!</p>
<p><i>3. Голословные заявления вместо вербализации:</i></p> <p>— Я вас очень хорошо понимаю...</p> <p>— Я вас прекрасно понимаю!</p>	<p>До тех, пока эмоция не названа может продолжать думать, что его на самом деле поняли неправильно. Человеку хочется, чтобы его поняли ровно настолько, насколько он хочет быть понятым. «Прекрасно понимаю» может вызвать страх разоблачения.</p>	<p>Если состояние собеседника не вполне понятно или вы чувствуете, что в нем происходит борьба разнообразных чувств, то лучше использовать нейтрально-уважительные формулировки с вопросительной интонацией:</p> <p>— Вы удивлены?..</p> <p>— У вас вызывает протест?..</p> <p>— Вы чувствуете себя неуютно?..</p> <p>— У вас вызывает огорчение?..</p>
<p><i>4. Вербализация тех негативных чувств и состояний, которые лишь</i></p>	<p>Свежий вид, бодрость, подтянутость — и внешняя, и внутренняя — все это признаки благополучия,</p>	<p>Уважительные и более нейтральные формулировки:</p> <p>— Вы сконцентрированы...</p>

<p><i>усиливаются в результате вербализации:</i></p> <p>— У вас усталый вид...</p> <p>— Вы выглядите такой измученной...</p> <p>— У тебя такой испуганный вид...</p>	<p>свидетельствующего о способности добиваться социального успеха. Усталый вид</p> <p>— признак определенного поражения или уступки трудностям жизни.</p>	<p>— Вы опасаетесь...</p> <p>— Ты чем-то встревожен(а)...</p>
--	---	---