Қызметтегі эмоцияны басқарудың психологиялық ерекшеліктері

Мақсаты: Жас мамандардың ұжымдық қарым-қатынасын нығайту. Эмоцияны басқару тәсілдерін үйрету арқылы педагогикалық этикасын дамыту

Дүниеге келгеннен адамға 6 эмоциялар тән: қуаныш, таң қалу, ашу, қорқыныш, жек көру және мұңаю. Психологтардың зерттеуінше әр эмоцияның өмір сүру уақыты 20 минуттан аспайды. Сондықтан жол беру, яғни оны мойындау маңызды. Мысалы, бухгалтерияға келгенде сіз ашуландыңыз. Оны баспаңыз. Оған назар аударыңыз. Мойындаңыз. Содан кейін ғана оның күшін басуды ойластырыңыз. «Жедел жәрдем» ретінде тыныс алу жаттығулары көмекке келеді. Немесе қарым-қатынасты үзіп, басқа кабинетке кетіп қалыңыз. Содан кейін барып қайта келіп, әңгімені жалғастыруға болады.
Жалпы эмоция деген не?
Эмоциялар – біздің биоэнергетикамыздың көрінісі. Ол кәдімгі қан және лимфа сияқты біздің құрамдас бөлігіміз. Эмоцияның көмегімен біз қоршаған шындықпен өзара әрекеттесеміз, сигналдар аламыз, өз түсінігімізді қалыптастырамыз, шешім қабылдаймыз. Ми жарақаты салдарынан эмоция сезіну қабілетінен айырылған адамдар кейбір субъективті қалауларына таңдау жасау мүмкіндіктерінен де айырылады екен. Бұл істе логика көмектесе алмайды. Эмоционалдылық, әртүрлі эмоционалдық толқуларды өткере алу қабілеті бізді тірі жіне толыққанды тіршілік иесі етеді. Адамдар арасындағы кез келген нәтижелі қарым-қатынас эмоцияны талап етеді. Басқаша айтқанда эмоциясыз ешқайда бара алмаймыз. Мәселе тек мынада – өміріміздегі «басқарушы орталық» не? Эмоция әлде ақыл ма? Қантпен толыққан дәмді, бірақ зиян және қауіпті тағаммен эмоцияны алдауға болады. Талдай алу қабілеті бар ақылды алдау қиын. Ал эмоцияның мүмкіндіктерін қолданатын ақылды алдау қиынға соғады. Мынаны түсіну маңызды, эмоциялар ақылға қарағанда энергетикалық күшті болады. Тіпті саналы, ақылды адамдардың өздері де эмоцияның жетегінде (жек көру, ашу, үрей, пайдақорлық, қызғаныш, құмарлық, реніш, т.б.) ағат қылықтар жасап, соңында қатты өкініп жатады. Бұған кінә, уақытында эмоцияны ұқыпты басқара алуды үйренбегендігі.
Эмоцияны бақылаудағы қарапайым қателер:
1. Эмоцияны бұғаттау (блокировка). Яғни, мен қазіргі уақытта маған қажет емес эмоцияны сезінсем, оған «стоп» деп, қайта кіргізуім керек. Бұдан еш жақсылық шықпайды. Табиғи стресске эмоцияны басудан тағы бір стрессті әкеп қосасыз. Оған қоса, одан әртүрлі проблема болады.
2. Ашу, жек көру, үмітсіздік сынды негативті эмоцияны сезіне отырып, «жымию» маскасын киесіз. Бұған шынтуайтында ешкім сенбейді. Бұл да артық стресс. Ал стресс ағзаға зиян.
3. Өз эмоцияларыңды бетімен жіберу. Ашулансаң айқайлау. Қорыққанда бүктелу. Апатияда болсаң тұйықталу. Бұдан ағзаға зиян жоқ. Бірақ мұндай жауапсыздық салдарынан сізді ешкім шындап қабылдамайтын болады.
4. Өміріңізде болып жатқан нәрселерді эмоцияға жаба салу. «Мен емес, шайтан итермеледі» деген сияқты. (ұйықым қанбаған болды, ашулы болдым, т.б.) Бұның салдары адамның эмоция жетегінде кетуге апарады.
5. Қандай жағдайда да позитивті көңіл-күйде болуға тырысу. Өзіңді өзің ашық-жарқын, көңілді боп көрінуге көндіру. Шынында солай екеніне өзіңді сендіру. Салдарынан сіз шынайы өмірден алдамшы өмірге ауыса бастайсыз. Бара – бара өмірдің қатаң

шекараларына соқтығыса бастайсыз. Сонымен қатар, өзіңізді энергетикалық ашықтырасыз.

Өзбетімен жаттығулар.

Осы қателерді болдырмау үшін және эмоцияларымызды бақылай алу үшін мына жаттығуларды ұсынамын.

№1 жаттығу. «Бірдейлендіру» (идентификация)

Мақсаты: сіз қазір қандай эмоцияны сезініп тұрғандығыңызды анықтау. Ашу не реніш, үрей не азарт, таза не аралас эмоция ма.

Өзіңді бақыла. Эмоционалды фондағы өзгеріске назар аудар. Сұра «Бұл не?». Нақты жауап туындағанша сұрай бер.

№2 жаттығу. «Денеге ауысу»

Кез келген эмоциялар дегенеге әсер етеді. Сондықтан денені басқару арқылы эмоцияны бақылай аламыз.

Мақсаты: сізде жағымсыз эмоция пайда бола бастағанда оны ойша денеңіздің бір бөлігіне жіберіңіз (мысалы жұдырық, бастапқыда қатты, кейін бос).

№3 жаттығу «Дем алу-дем шығару»

Кенеттен пайда болатын эмоцияларды ұстау қиын болады. Мысалы, кенет ашуланып, жақын адамыңа айқайладың делік. Сосын бұның қате екенін ткеш түсінесің. Бұған көмек – автоматты рефлекс. Яғни терең дем алу, жәй дем шығару. Бұны күнделікті істеп жаттыққан жөн.

Топтық жаттығулар

1 жаттығу. «Мен қандай түстімін?»

Нұсқау: Сіз қазір өзіңізді қандай түсте көресіз? Киіміңіздің немесе сүйікті түс емес. Сіздің түстегі бейнеңіз. Ұйқыдан тұрғаннан бастап сіздің көңіл-күйіңіз, жағдайыңыз қалай өзгерді? Ол өзгерістер кіммен немесе немен байланысты болды? Соңында қазіргі жағдайңызды қалай сипаттайтыныңызды айтыңыз. Неге бұл түсті таңдадыңыз? Ойлануға 1 минут беріледі.

2 жаттығу. «Ауа райын бейнелейміз»

Ақ қағазға қарындашпен сіздің көңіл-күйіңізді бейнелейтін сурет салыңыз.

3 жаттығу. «Эмоцияны көрсет»

Карточкалар дайындалады: «Мұң. Қол» - яғни мұңды қолмен көрсету керек. «Қайғы. Бет», «Қуаныш. Ерін», «Жек көру.Бет», «Ашу. Оң қол», «Тәкаппарлық.Арқа», «Қызғаныш. Бет», «Реніш.Қол», «Пайдақорлық.Қол», «Қорқыныш. Аяқ», «Сенімсіздік. Аяқ».

4 жаттығу. «Анау-мынау»

Бір қатысушы шығып, ішінен бір сезімді ойлайды. Содан кейін интонация арқылы, артқа қарап, «Анау-мынау» деген сөзді айту арқылы жеткізеді.

5 жаттығу. «Досыңды жұбат»

Шеңберде отырады. (Тренер Х адаммен алдын ала келіседі). Тапсырма «Х адамның көңіл-күйін өзгерту. Оның көңіл-күйі жоқ және ешкіммен сөйлескісі келмейді. Оны әңгімеге тарту керек. Біз оған қызықты әңгіме айта аламыз. Ұнамды сөздер жолдай аламыз». Қандай сөздер оған әсер ете алды, қандай сөздерге назар аудармады.

6 жаттығу. «Алмасу жәрмеңкесі»

Сіз қандай өз өзіңізді реттеудің тәсілдерін қолданасыз? (Жеке-жеке жауап береді) Дәптерлеріне мына сұрақтарға жауап жазады: 1. Кімде кім өз эмоцияңызды басқару керектігі туралы ойланды ма? 2. Эмоцияларымды басқаруды қашан қолға аламын?

Кілті: эмоционалды құзыреттлік үшін өзге адамдармен де, өзіңе де бірдей – объективті бақылаушы болу.

7 жаттығу. Рөлдік ойын «Даяшы, менің сорпамда шыбын»

Бір қымбат ресторанда болған оқиғаны рөлге бқліп ойнау ұсынылады. Қойылымнан кейін қатысушылардың, сосын көрермендердің алған әсерін, пікірлерін, уайымдарын, т.б. талқылау.

А рөлі: Сіз өз елге қонаққа келдіңіз. Қымбат ресторандарыдың бірінде түскі ас ішіп отырып, жәндіктің бір бөлігіне ұқсас нәрсені көрдіңіз. Сіз даяшыға шағымдандыңыз. Ал оның айтуынша бұл жәндік емес, дәмдеуіш. Сіз онымен келіспей, басқарушыны шақыруды өтіндіңіз. Міне басқарушы сіздің үстеліңізге келді.

Б рөлі: Сіз – өте тамаша ресторан басқарушысыз. Бағалары тым жоғары, бірақ деңгейіне сай. Танымалдығы да жоғары. Шетелдіктерді де өзіне тартады. Бүгін сіздің ресторнаға бір шетелдік келіп, түскі ас ішпек болған. Оған даяшылардың бірі сорпа апарып беріпті. Бір кикілжіңдер орын алып, даяшы сізге келіп, клиент сөйлескісі келетіндігін жеткізеді. Сонымен, сіз оның үстеліне барасыз.

Сұрақтар:

1. А шағымданды ма?
Ол тапсырысын ері алды ма?
Сорпа үшін төлеуден бас тартты ма?
2. Б проблеманың мәнін түсіне алды ма? Екі жақты түсінбеушілікті жеңе алды ма? Өкінішті екенін айтты ма? Сыпайылық танытып кешірім сұрады ма?
3. Екі жақ түсінісе алды ма, проблеманы қабылдап, шешіп, өзара келісімге келе алды ма?

8 жаттығу. «Не өзгерді?»

Бірінің артына бірі бір қатарға тұрады. Ең соңғы адам эмоциясын ыммен көрсетеді. Алдында тұрған адам дәл соны келесі адамға көрсетеді. Ең соңында бастапқы эмоция қандай эмоцияға өзгергені анықталады.

«Менің басымды кесіп алсаң да, бас киімімді шешпеймін»

9 жаттығу. «Өзгермелі бөлме»

Бәріміз бөлме ішінде жай жүреміз... Самал жел еседі. Сол самал желмен бірге жаныңыз да рахаттана түседі. Кенеттен жаңбыр жауып кетті. Айнала түнеріп, сұр түске боялды. Сіздер мұңайған, шаршаған күйдесіңдер. Кенет бөлме іші жабысқақ сағызға толып кетті. Қандай жиіркенішті. Жүре де алмайсыз. Қозғала да алмайсыз. Сіз ашуландыңыз. .... Енді бөлме іші қызғылт сары түске боялды деп елестетейік – жар да, еден де, бәрі бәрі. Сіздер энергияға толысыңдар, қуаныштысыңдар, «Фанта» ішіндегі көпіршіктер сынды жеп-жеңілсіңдер.....

10 жаттығу. «Сыйластық мерекесі»

Қазір Сыйластық мерекесі жарияланады. Сыпайы адамдар айналасындағы адамдарға алғыс айтумен ерекшеленеді. Қазір сіздерде осындай мүмкіндік туындап отыр. Кез келген адамға жақындап, «Саған осы үшін рахмет» айта аласыз. Алғыс айту өте жағымды эмоциялар сыйлайды.