

Тренинг Эмоциональный интеллект

2-й модуль

Рабочая тетрадь
участника



Здравствуйте, коллега!
Это – ваша рабочая тетрадь. Мы встречаемся с вами уже второй раз на теме Эмоциональный интеллект. Надеемся, что и эта тетрадь останется с вами и после тренинга. Как и в первой тетради, здесь есть материалы для самостоятельного изучения, и маленькие шалости для настроения



Смысл жизни не в том, чтобы ждать, когда закончится гроза, а в том, чтобы учиться танцевать под дождем
Вивин Грин



Наши задачи на тренинг:

- Познакомиться с понятием Эмпатия
- Понять, нужна ли она врачу
- Получить навык управления эмоциональным состоянием партнера по общению, используя алгоритм управления эмоциями другого человека

Эта тетрадь состоит из 3-х разделов:

- Теоретическая часть и упражнения для работы на тренинге
- Дополнительные материалы для работы на тренинге
- Интересные факты и упражнения для самостоятельной работы, которыми вы можете воспользоваться в любое время



Чем топтать
ногами от
злости, лучше
научись стелу
Фред Астер



Сигналы о том, что вам нужно поработать над своим эмоциональным интеллектом

- Вам часто кажется, что окружающие не понимают того, что вы хотите им сказать, и это вызывает у вас раздражение и фрустрацию
- Вас удивляет, когда ваши слова или шутки задевают окружающих, вам кажется, что они реагируют излишне эмоционально
- Вы считаете, что не так уж важно, любят вас на работе или нет
- Вы спешите вставить в разговор свое мнение и защищаете его с большим рвением
- Вы предъявляете к другим такие же высокие требования, как и к себе
- Вы считаете, что в большинстве проблем вашего коллектива виноваты другие
- Вас раздражает, когда окружающие ожидают от вас, что вы будете разбираться в их чувствах



Зачем практиковать EQ?

- Лучше справляться с негативными эмоциями
- Больше успевать в течение дня, но оставаться при этом спокойным
- Лучше общаться с пациентами, их родителями, коллегами, друзьями и семьей
- Повышать уровень энергии
- Находить решения в самых запутанных ситуациях
- Принимать обдуманые решения

Ваша личная цель:

Запишите ее здесь и вернитесь к ней в конце тренинга

Все болезни человечества, все трагические несчастья, заполняющие исторические книги, все политические ошибки, все неудачи великих лидеров возникли только лишь из-за неумения танцевать
Жан Батист Мольер



Давайте пошалим

Упражнение

«Воодушевленный ананас»

Цель упражнения: познакомиться и представить себя коллегам в необычном формате, вызвать у себя эмоцию, отличную от той, с которой вы пришли на тренинг

Инструкция к упражнению:

- Постройте фразу-знакомство в следующем формате: «Меня зовут (ваше настоящее имя), и я сегодня (1, 2, 3)»
- Например: «Меня зовут Евгений, и я сегодня Воодушевленный Ананас, мечтающий об отпуске»

Месяц рождения:

Январь – Веселый
Февраль – Редкий
Март – Отважный
Апрель – Загадочный
Май – Брутальный
Июнь – Невыспавшийся
Июль – Воодушевленный
Август – Безумный
Сентябрь – Милый
Октябрь – Сексуальный
Ноябрь – Застенчивый
Декабрь – Роковой

1

1 – Ананас
2 – Единорог
3 – Викинг
4 – Хлебушек
5 – Дед
6 – Терминатор
7 – Пингвин
8 – Кролик
9 – Мандарин
10 – Суслик
11 – Капитан
12 – Пират
13 – Властелин
14 – Покемон
15 – Тигр
16 – Работоголик

День рождения:

17 – Ковбой
18 – Космонавт
19 – Доктор
20 – Бэтмэн
21 – Гусеница
22 – Самурай
23 – Карась
24 – Ленивец
25 – Котенок
26 – Весельчак
27 – Пирожок
28 – Мангуст
29 – Осьминог
30 – Белка
31 – Лапочка

2

Последняя цифра года рождения:

0 – Мечтающий об отпуске
1 – Ищущий приключений
2 – Летящий на крыльях ночи
3 – С пылающим взглядом
4 – Только с приема
5 – В ожидании чуда
6 – Спасаящий мир
7 – С большим потенциалом
8 – С шикарной улыбкой
9 – На страже здоровья

3

Кейс

«Начальник»

Цель упражнения: исследовать понятие «эмпатия» с помощью собственного эмоционального опыта

Инструкция к упражнению:

- прочитайте описание ситуации на следующей странице тетради
- прочитайте фразы от «коллег»
- к какому виду поддержки относится каждая фраза?

Вопросы:

- Какой вид поддержки показался более комфортным? Почему?
- Какой не понравился больше других? Почему?

Виды поддержки:

Философский ответ

Сопереживание - попытка настроиться на чувства другого человека

Жалость

Попытка психоанализа

Отрицание чувств

Совет

Вопросы

Защита другого человека

Люди танцуют, потому что танец может все изменить: одно па может сблизить людей, одно па может заставить тебя поверить в себя, одно па может освободить целое поколение



Описание ситуации

Представьте, что вы на работе. Начальник просит сделать дополнительную работу для него. Она должна быть готова к концу дня. Подразумевается, что вы немедленно за нее приметесь, но из-за серии появившихся неотложных дел вы совершенно забыли про нее. Это такой сумасшедший день, что у вас едва найдется время пообедать.

Когда вы и некоторые сотрудники готовы уйти домой, начальник подходит к вам и просит отдать ему готовую часть работы. Вы быстро пытаетесь объяснить, как были загружены целый день.

Он прерывает вас. Громким злобным голосом он орет: «Меня не интересуют ваши оправдания! За что, вы думаете, я плачу вам? За то, что вы целый день штаны просиживаете?» Как только вы открываете рот, чтобы что-то сказать, он говорит: «Хватит». И направляется к лифту.

Коллеги делают вид, что ничего не слышали. Вы заканчиваете собирать свои вещи и покидаете работу. По дороге домой вы встречаете друга. Вы до сих пор настолько расстроены, что начинаете рассказывать ему о случившемся.

Ваш друг пытается помочь вам восьмью разными способами. Читая или слушая каждый ответ, настройтесь на немедленный спонтанный отклик и мысленно зафиксируйте его. Нет правильных или неправильных реакций. Что бы вы ни чувствовали, это нормально

Фразы «коллег»

- Я думаю, нет причины так расстраиваться. Ты, наверное, просто устал и делаешь из мухи слона. Не может быть все так плохо. Давай, улыбнись... Ты такой милый, когда улыбаешься
- Знаешь, жизнь именно такая. Не всегда все происходит так, как мы этого хотим. Надо научиться относиться к таким вещам спокойно. Ничто не идеально в этом мире
- Знаешь, что я думаю, тебе надо сделать? Завтра утром зайди к начальнику в кабинет и скажи: «Простите, я был не прав». Затем сядь и закончи ту часть работы, которую ты забыл сделать сегодня. Не отвлекайся на другие дела. И если хочешь остаться на этой работе, ты должен быть уверен, что ничего подобного больше не повторится
- А какие именно срочные дела привели к тому, что ты забыл об особом требовании начальника? А ты понимал, что он рассердится, если ты сразу же не начнешь этим заниматься? Это когда-нибудь раньше случалось? Почему ты не последовал за ним, когда он покинул комнату, и не попытался объяснить все еще раз?
- Я понимаю реакцию твоего начальника. У него и так, наверное, все горит. Тебе еще повезло, что он не раздражается чаще
- Ой, бедняга. Это ужасно! Я тебе сочувствую, я сейчас просто заплачу
- Тебе не приходило в голову, что реальная причина того, почему ты расстроен, кроется в том, что твой начальник символизирует фигуру отца в твоей жизни? Будучи ребенком, ты, возможно, боялся доставить отцу неудовольствие, и, когда руководитель отругал тебя, к тебе вернулись твои ранние страхи вызвать неприятие. Это не так?
- Да уж, это довольно неприятное переживание. Подвергнуться подобной резкой критике перед другими людьми, особенно после такой нагрузки, – это нелегко

Эмпатия - это навык, который позволяет человеку понимать, что происходит в эмоциональном мире других людей

1 Когнитивная эмпатия — это процесс понимания другого человека

2 Аффективная эмпатия — это процесс реагирования соответствующей эмоцией на состояние другого человека

Эмпатия помогает врачу:

- сделать контакт врача и пациента более глубоким, установить доверительные отношения
- уменьшить уровень тревоги пациента, чтобы он успокоился и почувствовал себя в безопасности
- пациент расскажет о своей проблеме более подробно. Это способствует более полному анамнезу и точности диагноза
- пациент в процессе общения с врачом лучше поймет себя, свои проблемы, начнет видеть себя со стороны, что способствует более полному осознанию своей роли в заболевании и лечении. Пациент почувствует себя ответственным за свое здоровье
- уменьшается перекладывание решения своих проблем на врача. Пациент воспринимает себя как партнера, соратника врача

3 Просоциальное поведение – это добровольное поведение, призванное приносить пользу другому человеку

Упражнение «Айсберг»

Цель упражнения: развитие эмпатии и психологической наблюдательности

Инструкция к упражнению: разбираем ситуацию неприятного взаимодействия с представителем пациента на приеме у врача и описываем этого человека, фантазируя и представляя

- «Видимая часть айсберга»: что ты видишь? Опиши:
поведение _____ выра
жения _____ внешний
вид _____ язык
тела, _____
взаимодействие _____
- «Невидимая часть айсберга»: то, чего ты не видишь? Предположи:
травмы _____
потери _____
борьба _____
его прошлое _____
чувства _____
мысли _____
боль _____
сожаления _____

*Танцы — прекрасная
тренировка для девушек, это
первый из способов научиться
угадывать, что мужчина
собирается сделать, прежде
чем он сделает это
Кристофер Морли*



Почему эмпатия так важна?

Поведение
Выражения
Внешний вид
Язык тела
Взаимодействие



Травмы
Потери
Борьба
Его прошлое
Чувства
Мысли
Боль
Сожаления

Кейс

«Смех»

Цель упражнения: иллюстрация значимости эмоций в межличностной коммуникации и способности влияния на эмоции других, изменяя свои

Описание ситуации: конец рабочего дня. Врач устала. В кабинет заходит женщина с девочкой - подростком, с порога говорит: «Вы звонили, требовали, что бы мы пришли. Мы пришли».

Врач: «Я не звонила и удивлена вашим визитом».

Начинается словесная перепалка между врачом и матерью пациентки. Они обе говорят на повышенных тонах. Врач ее отказывает в приеме, но обе женщины демонстрируют свое раздражение.

В какой-то момент врач обратила внимание на девочку. Та чувствовала себя не комфортно, наблюдая за происходящим. Врачу показалось, что девочка даже сжалась и было ощущение, что ей хочется скорее «убежать» из кабинета.

Вдруг доктор вспомнила, что действительно звонила им и предлагала прийти на прием. Но звонок этот был две недели назад и она, просто замотавшись, забыла о нем. Врач увидела со стороны, как выглядят и она сама, и мама девочки – две взрослые женщины ведут себя так, что ребенку стыдно за их поведение. И врач, смеясь в голос сказала: «Вы знаете, а ведь я и правда вам звонила. Просто устала и забыла о звонке. Прошу прощения. Как-то мы с вами неправильно начали наш диалог».

Мама девочки улыбнулась и тоже начала рассказывать, что сама устала. Куча дел, хлопот, от чего не смогли прийти на прием раньше.

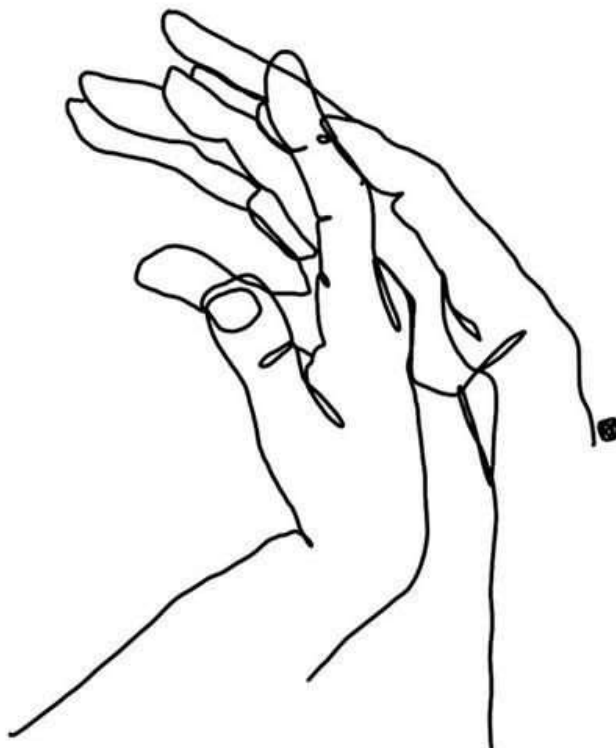
Обстановка разрядилась, девочка расслабилась и в результате все остались довольны

Вопросы для анализа кейса:

- Предположите другое развитие этой ситуации. Чем все могло закончиться?
- В какой момент ситуация повернулась в сторону сглаживания конфликта? Что этому способствовало?
- Что помогло маме пациента поменять слова и поведение?

Алгоритм управления эмоциями другого человека

- Осознать и понять свою эмоцию
- Осознать и понять эмоцию партнера по общению
- Определить цель, учитывающую и мои интересы, и интересы партнера
- Продумать, какое эмоциональное состояние нас обоих поможет взаимодействовать более эффективно
- Предпринять действия, чтобы самому оказаться в нужном эмоциональном состоянии
- Предпринять действия, чтобы помочь партнеру оказаться в нужном эмоциональном состоянии



Типичные ошибки при общении

1

Недооценка значимости эмоций, попытка убедить, что проблема не стоит таких эмоций

Типичные фразы:

- «Да брось ты, чего расстраиваться, все это ерунда»
- «Через год ты об этом и не вспомнишь»
- «Да по сравнению с Машей у тебя вообще все в шоколаде, что ты ноешь?»
- «Перестань, он этого не стоит»
- «Мне бы твои проблемы»

2

Попытка заставить человека немедленно перестать испытывать эмоции. Сразу же давать советы и предлагать решение проблемы

Типичные фразы:

- «Ну перестань киснуть!»
- «Давай пойдем развеемся?»
- «Сходила бы куда-нибудь, что ли!»
- «Чего тут бояться?»
- «Да брось ты нервничать, это тебе только помешает»
- «Что ты так кипятишься? Говори, пожалуйста, спокойно»

Упражнение

«Кажется, что я враг, а я просто очень боюсь»

Цель упражнения: отработать навык отвечать, сопереживая

Инструкция к упражнению:

- Ответьте на фразу пациента или его представителя **фразой-сопереживанием**
- Пример из упражнения «Начальник»: «Да уж, это довольно неприятное переживание – подвергнуться подобной критике перед другими людьми, особенно после такой нагрузки. Это нелегко»
- Помните, что следующие варианты наименее подходят для настройки на чувства другого человека:

Отрицание чувств
Философский ответ
Совет
Вопросы
Защита другого человека
Жалость
Попытка психоанализа

*Танцы — это искусство
отдергивать свою ногу
раньше, чем на нее
наступит партнер*



Подведем итоги 2-ого модуля

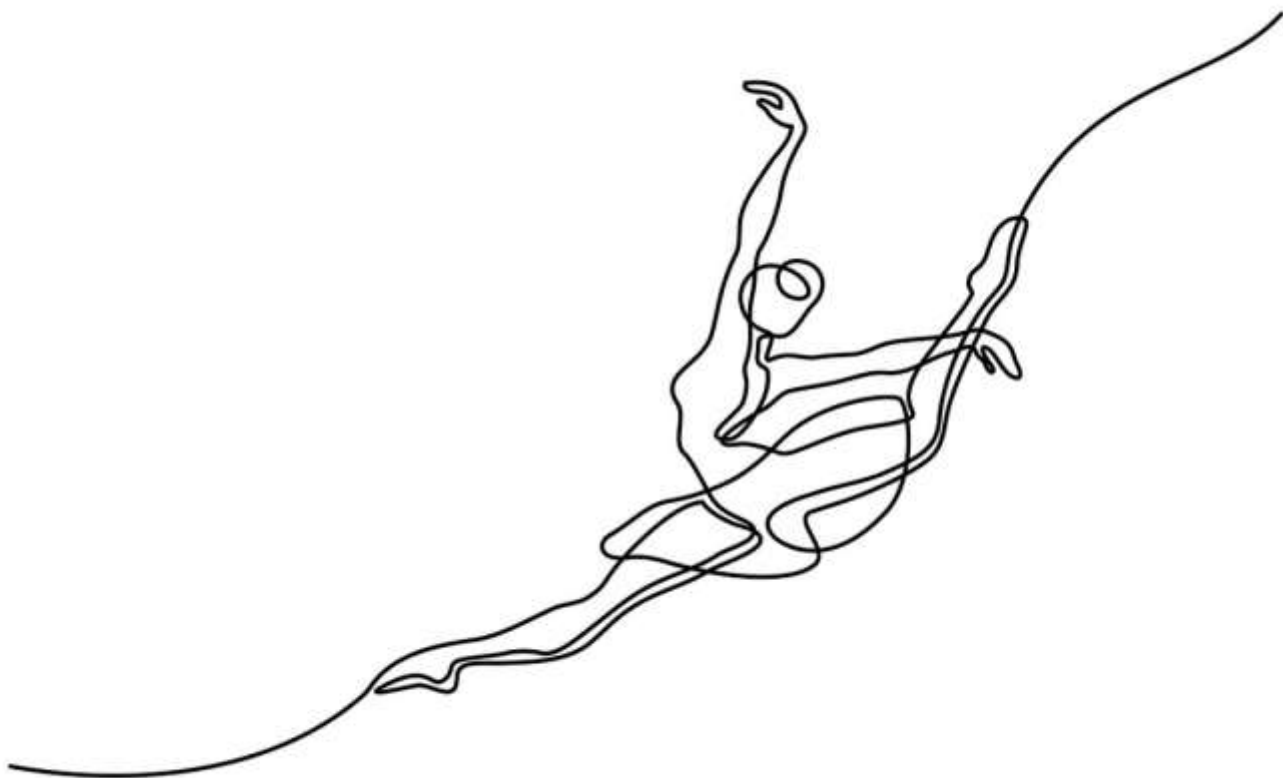


Вернитесь на стр. 4 тетради и оцените свою цель

Ответьте на 3 вопроса:

- Насколько было интересно?
- Насколько было полезно?
- Насколько может быть применимо в вашей жизни?

Дополнительные материалы для тренинга



*Перестанут танцевать не потому что стареют,
стареют потому что перестанут танцевать
Джесси Ньюберн*

Сделайте перерыв и прочитайте интересные факты о танцах

Учёные полагают, что танцы являются древнейшим из всех искусств в истории человечества. Вероятно, они появились десятки тысяч лет назад, когда древние люди ещё даже не освоили речь и не изобрели языки вербального общения

Одним из самых известных танцев в Греции является сиртаки, и многие считают его очень старым. Однако, это не так, сиртаки был изобретён американским актёром Энтони Куином лишь в 1964 году, во время съёмки фильма «Грек Зорба»

Популярный во всём мире танец сальса гораздо сложнее для женщины, нежели для мужчины. Ведущая роль в нём принадлежит именно мужчине, который постоянно импровизирует, а его партнёрша должна молниеносно подстраиваться под его движения

Во французском городе Страсбурге в 1518 году случилось необъяснимое событие, известное, как танцевальная гима. На протяжении примерно месяца сотни человек без сна и отдыха танцевали на улицах по несколько суток, многие из них умерли от истощения, инсульта и сердечного приступа, но это не останавливало других танцоров. О природе танцевальной гимы до сих пор ведутся споры, но правды никто не знает. В исторических документах есть упоминания о ещё семи похожих случаях средневековой танцевальной гимы в том же регионе

Известный итальянский танец тарантелла появился на свет благодаря тарантулам. Считалось, что человеку, укушенному этим паукообразным, необходимо немедленно сплясать его, чтобы нейтрализовать действие яда

Правила, которые помогут не тратить жизненную энергию попусту

1 У каждого человека свой жизненный выбор. Если человек сам не желает себя спасти, то и эмпату не нужно думать об этом

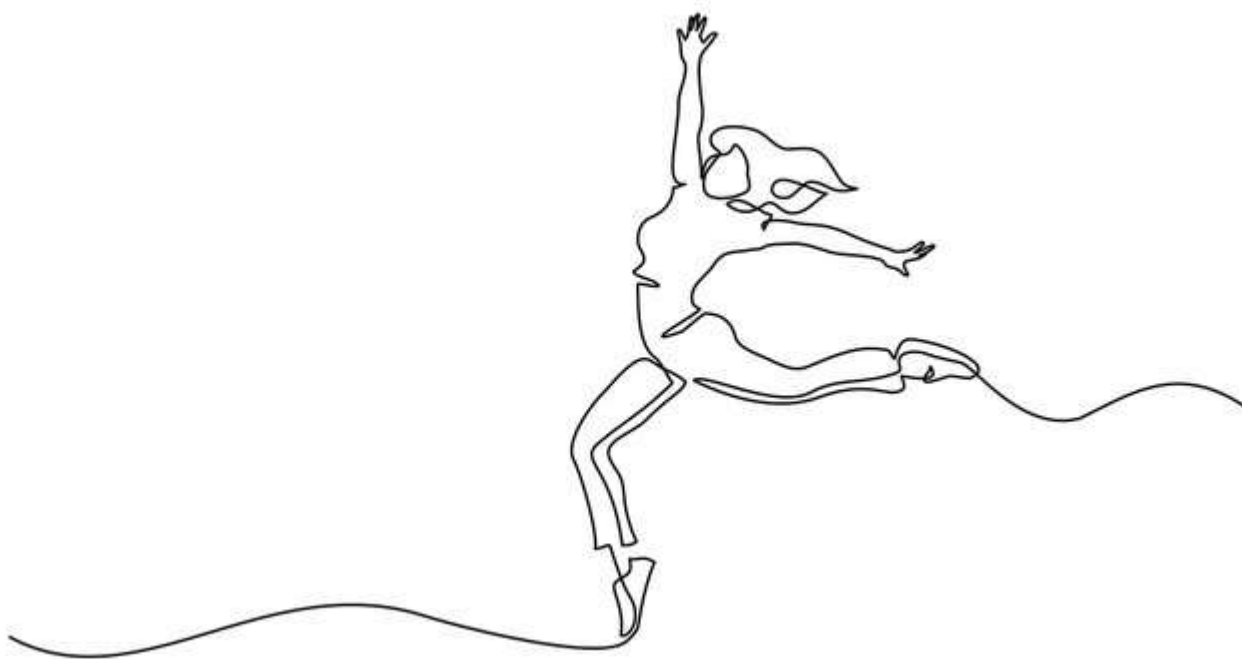
2 Эмпат не должен быть эмоциональным лекарем. Он должен принять чувства другого человека такими, какие они есть, а не пытаться постоянно вмешиваться, особенно, если его об этом не просит сам «болящий»

3 Чтобы успокоиться и наладить душевную гармонию, полезно медитировать

4 Не пытайтесь дружить со всеми. Если человек вызывает отрицательные эмоции или депрессивное состояние – нужно просто дистанцироваться от этого человека

5 Эмпат обязательно должен полюбить себя таким, каков он есть, а не принимать на себя «вину за весь мир»

Материалы для самостоятельной работы



*Танец — это тайный язык души
Марта Грэхем*

6 научных методов тренировать эмпатию:

- Практикуйте осознанность (майндфулнесс) – это в буквальном смысле меняет ваш мозг. Кстати, этому посвящен наш 1-й модуль тренинга
- Общайтесь с людьми из других социальных групп. Так вы научитесь смотреть на мир глазами другого человека и тренируете свой навык сопереживания. Это не означает, что вы должны перенимать взгляды этих людей. Вы просто принимаете факт существования другой точки зрения
- Учитесь активно слушать. Многие люди говорят куда больше, чем слушают. Они либо рассказывают свою историю, либо размышляют над ответом в паузах. Между тем активное слушание – это важный навык, который помогает понимать собеседника, а значит и сочувствовать ему
- Читайте художественную литературу – это простейший способ погрузиться в мир другого человека, более того, в мир множества самых разных людей. Читая, вы научитесь понимать, что и почему чувствует персонаж, и как это реализуется в его поведении
- Общайтесь в стрессовых условиях. Если вы чувствуете себя плохо, если находитесь в трудных условиях, это самый подходящий момент потренировать свою эмпатию. В эти моменты «эмпатическая схема» мозга проявляет больше активности
- Заводите больше друзей и играйте с ними видеоигры. Ученые доказали, что всего 15 минут совместной игры позволяют установить эмпатическую связь между совершенно незнакомыми людьми. Конечно, вы можете выбрать и другую активность помимо видеоигр, например, спорт или настольные игры

Упражнение

«Мой герб и девиз»

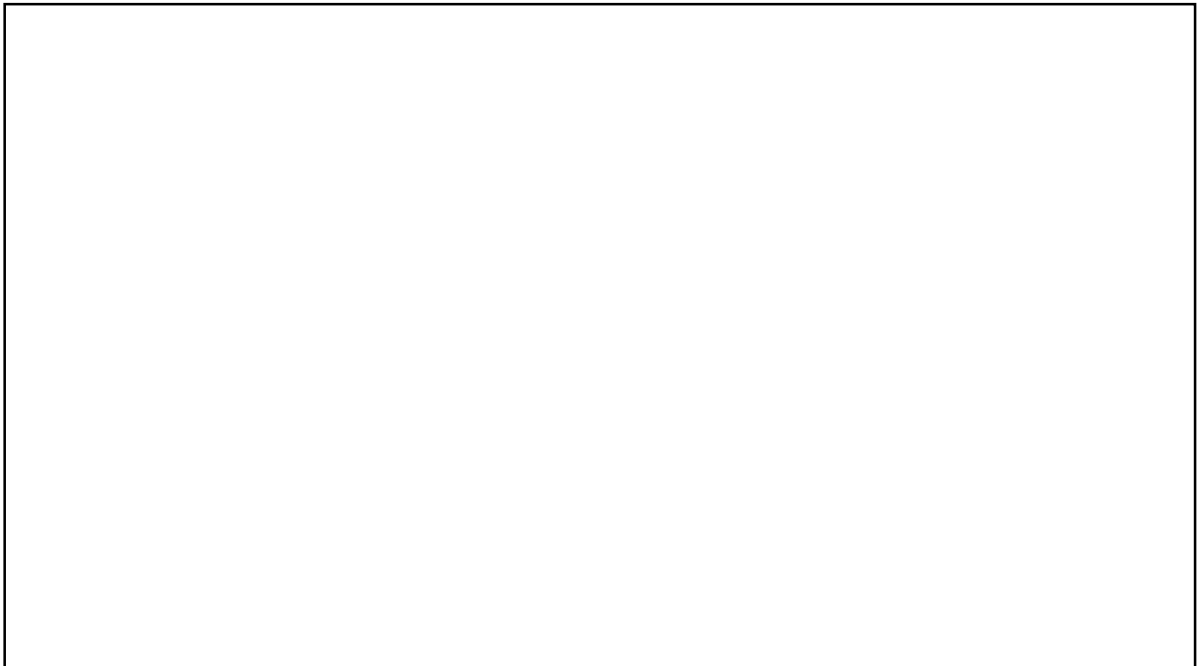
Цель упражнения: задуматься, сформулировать, описать и показать себе себя, главные стержни своих мировоззренческих позиций

Инструкция к упражнению:

- Девиз и герб являются такими символами, которые предоставляют возможность человеку в предельно лаконичной форме отразить жизненную философию и свое кредо. Это один из способов заставить человека задуматься, сформулировать, описать и представить свое мировоззрение
- Нарисуйте здесь свой герб и напишите девиз

Ответьте на вопросы:

- Насколько точно эти герб и девиз описывают вас?
- Почему вы выбрали именно эти изображения и слова?
- Если бы вы показали своим близким этот герб, они бы поняли, что он ваш? Почему вы так считаете?



Упражнение «Как Чаплин»

Цель упражнения: развитие эмпатии

Инструкция к упражнению:

- Включите просмотр незнакомого вам фильма без звука
- Попробуйте предположить жанр фильма (комедия, мелодрама, триллер). Почему так решили?
- Попробуйте предположить, что сейчас происходит в этой сцене? На основании чего вы сделали такой вывод?
- Если сейчас на экране люди, то что они говорят друг другу? Как вы это поняли?
- Предположите, чем закончится фильм. Дайте волю своей фантазии

*Совсем не обязательно
говорить с человеком о
литературе, иногда
достаточно просто
танцевать с ним
Франсуаза Саган*



Упражнение

«Как Илья Муромец»

Цель упражнения: учиться понимать другого человека

Инструкция к упражнению:

- Составьте список из пяти исторических личностей или литературных персонажей, истории жизни которых вы знаете
- Перечислите эмоции, которые этот человек или персонаж испытывал на протяжении всей (или части) своей жизни
- Пример: Илья Муромец не мог ходить 33 года, он испытывал злость на свои ноги, что они не ходят, или обиду на тех людей, которые могут ходить. А потом он излечился и испытал радость, а может гордость за то, что смог побороть свой недуг

*Если после тренировки
вашей голове все понятно,
то значит, вы танцевали
как прежде, а если у вас
появилось много вопросов
– вы развиваетесь*



Упражнение

«Как Таня»

Цель упражнения: учиться понимать другого человека

Инструкция к упражнению:

- Эмпатия проявляется в том случае, когда вы представляете себя в роли другого человека
- Вспомните своих знакомых и близких, составьте список этих людей
- Поочередно вживляйтесь в эти роли

Ответьте на вопросы:

- Как вас зовут?
- Каков ваш возраст?
- Какие ваши любимые книги?
- Куда вы ездили в отпуск?
- Что вы больше всего любите?
- Что вас больше всего печалит?
- Что вас приводит в восторг?
- В каких ситуациях на вас накатывает ностальгия?
- Чего вы боитесь?
- На что или на кого вы чаще всего надеетесь?

Итоги упражнения:

- Спросите у человека, правильны ли ваши догадки о нем. В чем вы правы и в чем ошиблись?
- Какие чувства вы испытывали, играя роли этих людей?

*Танцы кузнечика –
полный бред с точки
зрения бабочки*



Эти фильмы развивают эмпатию:

- «Человек дождя» 1988г
- «Атипичный» 2017г
- «Теория большого взрыва» 2007г
- «Снежный пирог» 2006 г
- «Особенные» 2019г
- «Слово на букву А» 2016г
- «Родные» 2021г
- «Юра дворник» 2023г
- «Поехавшая» 2023г
- «Батя» 2020г
- «Жги» 2017г

*Танец – это ведь почти
объяснение в любви
Федор Достоевский*



Книги для развития эмпатии и навыков общения:

- Хелен Рисс «Эффект эмпатии. 7 ключей к сверхестественной пронциательности»
- Джамиль Заки «Сила доброты. Как с помощью эмпатии менять мир к лучшему»
- Тит Нат Хан «Жить в мире. Искусство общения и взаимодействия»
- Александр Орлов «Джедайские техники конструктивного общения»
- Павел Бабяк, Роберт Хаер «Змеи в костюмах. Как вовремя распознать токсичных коллег и не пострадать от их деструктивных действий»
- Игорь Романов «Не орите на меня. 8 способов от психологической агрессии»
- Егор Гожулян «Эмоциональный интеллект. Как управлять своими эмоциями»
- Сергей Шабанов, Алена Алешина «Эмоциональный интеллект. Российская практика»

Эмоциональный интеллект – компетенции для развития:

- Самоуважение – способность уважать и принимать себя и свои поступки
- Эмоциональная самоосознанность – способность понимать свои чувства и причины, их вызывающие
- Ассертивность – способность выражать чувства, убеждения и мысли и защищать свои права в недеструктивной форме
- Независимость – способность думать и решать за себя, не будучи излишне подверженным эмоциям других людей
- Самоактуализация – стремление реализовать свой потенциал, ставить и достигать цели
- Эмпатия – способность понимать, различать и быть чувствительным к эмоциям других людей
- Социальная ответственность – способность делать что-то ради других и вместе с другими, осознанно и в соответствии с социальными правилами
- Межличностные отношения - способность устанавливать и поддерживать эмоционально удовлетворяющие взаимоотношения
- Стрессоустойчивость – способность активно и позитивно противостоять стрессогенным ситуациям
- Контроль импульсивности – способность сопротивляться импульсу к действию, контролировать агрессивность, враждебность и безответственное поведение
- Реалистичность – способность ясно различать, что происходит в действительности «здесь и сейчас»
- Гибкость – способность приспосабливать свои мысли, чувства и поведение к изменениям условий и ситуации
- Решение проблем – способность выявлять и определять проблемы, а также находить и внедрять эффективные пути их решения
- Оптимизм – способность видеть светлую сторону жизни и сохранять позитивный настрой в любых, в том числе тяжелых, обстоятельствах
- Счастье – самоудовлетворённость, способность получать удовольствие от жизни; показатель общего уровня эмоционального интеллекта



znanie@nikid.ru

Обучение,
наставничество,
стажировки



help_doctor@nikid.ru

Психологическая
поддержка для врачей -
педиатров участковых



Единый
медицинский
портал
«Детство»



Сайт
НИКИ Детства



Дистанционные
информационные
образовательные
модули

Спасибо за вашу работу

МОСКОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
2023

