

Вправа 5

РОЗПІЗНАВАННЯ ВЛАСНОЇ ПРИМІТИВНОЇ РЕАКЦІЇ НА ОСНОВІ З ПРИМІТИВНИХ РЕАКЦІЙ (БОРОТЬБА, ВТЕЧА АБО ЗАВМИРАННЯ/ЕРЕХОВУВАННЯ)



СИТУАЦІЯ

Вгадайте примітивну реакцію кожного учасника



УЧАСНИКИ

Різна кількість



МАТЕРІАЛ

- **Додаток 1:** Три тварини - надрукуйте один раз окремо
- **Додаток 2:** Приклади примітивних реакцій - роздрукуйте для кожного учасника
- **Додаток 3:** Поради щодо виходу з примітивної реакції - видрукуйте для кожного учасника



ЧАС

45 хвилин

ЦІЛІ

- Усвідомлення свого природного рефлексу (примітивної реакції) на неналежну поведінку
- Виявлення власної примітивної реакції
- Усвідомлювати свою примітивну реакцію та пов'язані з нею почуття та обмежуючі думки щодо неналежної поведінки клієнта.
- Вміти назвати власну примітивну реакцію
- Вийти за межі своєї примітивної реакції та вибрати професійну реакцію (впевнена поведінка, надання зворотного зв'язку).



ПОСЛІДОВНІСТЬ

Тренер:

1. Роздайте роздруківки кожної тварини (**додаток 1**) і розкладіть їх по кімнаті так, щоб учасники могли стояти біля них.
2. Попросіть учасників пригадати ситуацію, коли клієнт демонстрував неналежну поведінку. Це може бути різке і нешанобливе висловлювання. Або недоречне запитання, некоректний коментар чи зневажливий погляд... Учасникам потрібно обрати ситуацію, яка викликала у них сильний стрес.

Вправа 5

3. Запитайте учасників, якою була їхня реакція в перші секунди після висловлювання або поведінки клієнта, і попросіть поділитися нею з групою.
4. Почніть з власного прикладу. На власному прикладі викладач демонструє, що кожна людина має примітивну реакцію. Вони коротко розповідають про ситуацію (не називаючи нікого), про свою примітивну реакцію і про те, якими були їхні (негативні) почуття і думки з цього приводу. Викладач пояснює, що перша реакція — це природна реакція. Важливо знати, що якою б не була ваша перша, примітивна реакція, ви можете змінити її на професійну.
5. Попросіть учасників підійти й стати біля тварини, яка поводить себе так само як вони в стресовій ситуації.
6. Нехай леви, зайці та жаби розкажуть решті про свої перші реакції. Вони пояснять свої думки та почуття. Почуття варіюються від безсилля, пригніченості, страху чи шоку до гніву та люті. Думки здебільшого про себе або про клієнта.
7. Зверніться до порад, як вийти за межі своєї примітивної реакції (**додаток 2**).

Порада!

Важливо, щоб викладач не реагував осудливо. Правильна реакція:

«Це нормальна реакція. Ви були в стресовій ситуації, і це частина вашої примітивної реакції».

«Це природні реакції».

«Говорячи те, що ви думаєте і відчуваєте, ви можете поміркувати й зрозуміти, що ви можете зробити далі».

8. Рішення:

Знайте, якою є ваша примітивна реакція. Це природна реакція, яка відрізняється від професійної, коли ви даєте чітку відповідь.

Якщо ви реагуєте, виходячи зі своєї примітивної реакції, ви не вирішуєте ситуацію. Гнів породжує гнів. Якщо ви відійдете або завмрете, клієнт не дізнається, що перетнув вашу межу. Це означає, що неналежна поведінка може повторитися в майбутньому. Тут необхідна професійна реакція.