

Методические рекомендации тренера-преподавателя  
Маныловой В.В по теме:  
«Помощь в предстартовых и постстартовых состояниях»

## ПРЕДСТАРТОВЫЕ СОСТОЯНИЯ

В практической работе и обыденной жизни довольно часто человек попадает в состояния, именуемые предстартовыми (они предшествуют какому-либо событию, явлению, способному вызвать стресс).

Переход в предстартовый период психически сильного, натренированного и опытного человека может вызвать у него озабоченность и повысить его бдительность к тем мелочам в будущем деле, от которых подчас зависит его исход. Для него предстартовое состояние - это сигнал на мобилизацию резервов и их подготовку к действию.

Другой тип реакции на предстоящее событие - у незакалённого психически человека. У него может возникнуть такой уровень тревожности (страха), чаще всего из-за опасения не успеть сделать всё необходимое, который проявляется, быть может, в несвойственной ему в обычном состоянии суетливости, разбросанности, многократных непродуктивных проигрываниях в уме предстоящих событий (на что, естественно, уходит время), в анализе окончания событий с неблагоприятным итогом и размышлениях и негативных последствиях такого исхода. Появляется напряжённость в отношениях с людьми, нарушается сон, нередко начинают давать себя знать ранее перенесённые болезни.

Управлять своими состояниями, заставить себя спокойно работать, планомерно и продуманно готовиться к предстоящему событию становится всё труднее. Даже если это удаётся, продуктивность труда оказывается меньше, чем того требует дело, или даже намного меньше продуктивности труда в обычных условиях.

Человек хватается за десятки дел, не доводя ни одного до конца. В самых худших своих проявлениях человек оказывается деморализованным настолько, что практически становится неспособным к какой-либо продуктивной деятельности.

Какие же можно предложить методы, приёмы нейтрализации негативных моментов предстартовых состояний людей и выведения их на уровень интеллектуально-психологической мобилизации, достаточной для подготовки и успешного осуществления ожидаемых событий?

Опишем лишь наиболее эффективные и легко осваиваемые.

Среди них на первое место следует поставить метод полной рационализации предстоящего события, то есть многократное осмысление его с такой степенью детализации, которая создаёт ощущение привычности будущей ситуации и действий в будущих условиях. А как известно, привычное и знакомое волнует меньше, чем неопределённое. На первое место этот метод поставлен не случайно. Дело в том, что негативные эмоции возникают прежде всего там, где высока степень неопределённости процесса и исхода значимого для человека события. Метод рационализации как раз и уменьшает эту неопределённость.

Другой метод - имитационные игры, суть которых заключается в практическом проигрывании своих ролей участниками будущих событий. Это своеобразные репетиции перед спектаклем. Чем их больше и чем тщательнее они проведены, тем больше уверенность в успехе дела и тем большая вероятность снятия мешающих делу зажимов психики и уменьшения предстартовой апатии или предстартовой лихорадки.

Метод избирательного позитивного вспоминания заключается в анализе своего личностного опыта удачно закончившихся сложных жизненных ситуаций.

Последовательное и детальное мысленное повторение всех возможных тонкостей успешно разрешённых проблем является содержательной базой сохранения здорового предстартового состояния тем больше, чем больше число таких ситуаций со "счастливым" концом проанализировано (психики заполняется

позитивным опытом) и чем сложнее были эти удачно окончившиеся события.

Вывод: "Я решал сложные проблемы, решу и эту".

Метод предельного мысленного усиления возможности неудачи. Психологический настрой человека на неудачный результат снимает с него излишнее напряжение (ведь неудача всё равно неизбежна) и позволяет в ответственный момент быть собранным и достаточно спокойным.

Метод "Зеркало". Человек знает как меняется его лицо в зависимости от внутреннего состояния; в известных пределах он может придавать лицу требуемое ситуацией выражение. Стоит в обычной обстановке посмотреть на себя в зеркало не торопясь и внимательно, а затем волевым путём придать ему выражение человека в уравновешенном состоянии, как по схеме обратной связи может сработать механизм стабилизации психики. Точно так же можно поступить с речью, уравновешенный эталон которой заранее записан на ленте магнитофона. В таком же ключе можно отработать жестикуляцию, походку, положение тел за рабочем местом и т.п. Всё это требует определённой тренировки, но зато в сложной ситуации даёт хороший результат.

Принципиально важное значение для обеспечения высокой стрессоустойчивости в предстартовые периоды и после свершившихся событий имеет степень соответствия интеллектуально-психологических способностей людей требованиям конкретного участка работы. Чем больше это соответствие, тем менее болезненно переживается предстартовое состояние, и наоборот.

Неспособность к данному виду деятельности заведомо означает, что при большой личной значимости предстоящего события для человека он не сможет мобилизоваться. Это, в свою очередь, чревато возникновением соматических и нервно-психических срывов. Именно поэтому психодиагностическое обследование для обеспечения оптимальной расстановки сотрудников на работе в соответствии с их способностями является важнейшим условием повышения стрессоустойчивости в преддверии сложных и кризисных ситуаций.

Практика убеждает, что невроза вполне можно избежать, если сформировать установки и привить навыки выхода из стрессовых ситуаций с минимальными потерями.

Каковы же средства защиты?

Динамичность установок. Неудача, постигшая человека в достижении какой-либо жизненно важной (или представляющейся важной) цели, если у него одновременно нет других целей, движение к которым сглаживает остроту неудачи, довольно часто приводит к неврозу. Человек с большим количеством разных целей, обладающий способностью их заменять в случае неудачи, защищён от невроза лучше, чем тот, кто однозначно ориентирован на достижение единственного, главного конкретного результата.

Умение переоценивать то, чего не смог достичь. Всеми силами рвущийся к достижению определённой цели человек вызывает уважение и почтение. Но если провал?! И нет другой цели, ради которой стоит работать так же настойчиво?

Неизбежен невроз и, как следствие, падение работоспособности. Нейтрализовать такой результат помогает умение принизить значимость потери, снизив ценность того, к чему стремился. Всё-таки переносить малые потери легче, чем значительные. Этот механизм иногда срабатывает автоматически. Его нужно объяснять тому, у кого начинается невроз, научить его умению принижать ценность потери до терпимой.

Объективизация стрессов. Суть этого метода заключается в умении отличать неудачи от катастрофы, неурядицу от беды, частный промах от крушения всех жизненных планов и т.д. Иначе говоря - это способность объективно оценивать то, что вначале представляется катастрофическим или трагическим. Серьёзным

подспорьем является составление оценочных карт. Их структура довольно проста, а эффективность применения порой поразительна. Карта состоит из трёх колонок. В левую в порядке убывания отрицательной значимости (с указанием их "веса" 😊) заносятся все возможные отрицательные события, которые могут коснуться человека; в среднюю вносится перечень реальных успехов, достижений (личностных, служебных, финансовых и т.п.) либо делается запись об извлечённом из неудачи уроке (это то, что мы называем абсолютной утилизацией - превратить вред в пользу); в правую колонку вписывается конкретная неприятность. После этого три колонки сравниваются. У человека, не вооружённого таким инструментом и слабого в нервно-психическом отношении, какое-нибудь порицание вышестоящего руководителя может вызвать невротическую реакцию. Человек, имеющий подобный масштаб для сравнения, сразу же ставит всё на своё место. Если к тому же ему удастся заполнить среднюю колонку - рациональное восприятие неудачи ему обеспечено, а невротические сбои в деятельности будут предотвращены.

Навык к расслаблению. Серьёзная результативная деятельность без мобилизации усилий и напряжения немислима. Но остающаяся после этого напряжённость лишает человека возможности отдохнуть - истощается нервная система. особенно это истощение велико, если деятельность нередко сопровождается неудачами. поэтому периодическое расслабление - естественный фактор преодоления неврозов.

Дискретное общение. Из обыденных наблюдений мы знаем (это подтверждают и психологические опыты), что длительное непрерывное общение нередко является источником напряжённости в отношениях между людьми. Это означает, что существует мера времени общения, выход за пределы которой (для большинства людей) может в лучшем случае привести к потере конструктивного смысла общения, а в худшем - попросту вызвать конфликт. При этом важно учесть, что для разных пар и для разных групп людей эта мера различна. Законом пресыщения общением нельзя пренебрегать. Во избежание появления напряжённых отношений между людьми следует прежде всего знать признаки насыщения общением (возникновение и усиление беспричинного недовольства партнёром, раздражительность, обидчивость и т.д.) и уметь вовремя выходить из контактов с данными людьми ради их последующего позитивного продолжения. Проводимые далее способы могут быть охарактеризованы как умение отвлечься. Они позволяют быстро снять напряжение и перейти к активным позитивным действиям.

Большая часть способов снятия напряжения может быть представлена в виде трёх стадий. Это:

- релаксаторы;
- приёмы, отвлекающие внимание;
- приёмы, снижающие напряжение.

Релаксаторы действуют на ослабление физического напряжения. Мы почти всегда чувствуем себя лучше после того, как расслабились наши мышцы. Техника релаксации включает три ступени:

1. Отложите на время решение проблемы, которая вас беспокоит.
2. Займитесь в течение 2-3 минут релаксацией, используя один из способов, представленных ниже.
3. Освободившись от напряжения, возвратитесь к решению первоначальной проблемы.

Приёмы, отвлекающие внимание, работают по следующей схеме:

1. Не вспоминайте о своих проблемах.
2. Полностью переключите внимание на что-нибудь совершенно постороннее.
3. Возвратитесь к прежней проблеме, взглянув на неё по-новому.

Приёмы, снижающие напряжение, действуют самыми разнообразными способами. Они быстро снимают не только мышечное напряжение, но и эмоциональное разочарование. Используя эти приёмы, вы испытаете ощущение, будто с ваших плеч свалилась какая-то тяжёлая ноша.

Эти три стадии можно свести к следующей программе действий:

1. Отложите в сторону свои проблемы, дышите спокойно и глубоко в течение 3 минут.
2. Каждый раз в момент вдоха повторяйте какое-либо утверждение типа: "Я начинаю чувствовать себя лучше".
3. Успокоившись, постарайтесь решить, хочется ли вам продолжать заниматься какой-либо из ваших проблем. Помните, что сфокусировать внимание следует на том, что вы можете решить данную проблему, а не на том, что вы не можете этого сделать.

## РЕЛАКСАТОРЫ.

Итак, первая стадия преодоления внутреннего напряжения состоит в том, чтобы научиться релаксации (расслаблению). Умение расслабляться пригодится вам. Без этого нельзя говорить о технике познания себя.

Все приёмы релаксации основаны на более или менее сознательном расслаблении мышц.

Вам предлагается несколько методик. Испытайте их и выберите наиболее приемлемую для себя.

### Антистрессовая релаксация

(рекомендована Всемирной организацией здравоохранения)

1. Лягте (в крайнем случае - присядьте) поудобнее в тихом, слабо освещённом помещении; одежда не должна стеснять ваших движений.
2. Закрыв глаза, дышите медленно и глубоко. Сделайте вдох и примерно на 10 секунд задержите дыхание. Выдыхайте не торопясь, следите за расслаблением и мысленно говорите себе: "Вдох и выдох, как прилив и отлив". Повторите эту процедуру 5-6 раз. Затем отдохните около 20 секунд.
3. Волевым усилием сокращайте отдельные мышцы или их группы. Сокращение удерживайте до 10 секунд, потом расслабьте мышцы. Таким образом пройдите по всему телу. Повторите данную процедуру трижды, расслабьтесь, отрешитесь от всего, ни о чём не думайте.
4. Попробуйте как можно конкретнее представить себе ощущение расслабленности, пронизывающее вас от пальцев ног, через икры, бёдра, туловище головы. повторяйте про себя: "Я успокаиваюсь, мне приятно, меня ничто не тревожит".
5. Представьте себе, что ощущение расслабленности проникает во все части вашего тела. Вы чувствуете, как напряжение покидает вас. Чувствуете, что расслаблены ваши плечи, шея, лицевые мускулы (рот может быть приоткрыт). Лежите спокойно, как тряпичная кукла. Наслаждайтесь испытываемым ощущением около 30 секунд.
6. Считайте до 10, мысленно говоря себе, что с каждой последующей цифрой ваши мышцы всё более расслабляются. Теперь ваша единственная забота - насладиться состоянием расслабленности.

7. Наступает "пробуждение". Сосчитайте до 20. Говорите себе: "Когда я досчитаю до 20, мои глаза откроются, я буду чувствовать себя бодрым. Неприятное напряжение в конечностях исчезнет".

Это упражнение рекомендуется выполнять 2-3 раза в неделю. Поначалу оно занимает около четверти часа, но при достаточном овладении им релаксация достигается быстрее.

### Передышка

Обычно, когда мы бываем расстроены, начинаем сдерживать дыхание.

Высвобождение дыхания - один из способов расслабления.

Отложите в сторону все проблемы, которые вас беспокоят. В течение 3 минут дышите медленно, спокойно и глубоко. Можете даже закрыть глаза. Если хотите, посчитайте до пяти, пока делаете вдох, и до семи, когда выдыхаете. (Затрата большего количества времени на выдох создаёт мягкий, успокаивающий эффект.) Представьте: когда вы наслаждаетесь этим глубоким неторопливым дыханием, все ваши беспокойства и неприятности улетучиваются.

### Убежище

Представьте себе, что у вас есть удобное надёжное убежище, в котором вы можете укрыться, когда пожелаете. Это место совсем не обязательно должно быть реально существующим. Вообразите себе хижину в горах или лесную долину, о которой никто, кроме вас, не знает. Личный корабль, сад, таинственный замок... Мысленно опишите это безопасное удобное место. Когда ложитесь спать, представьте себе, что вы направляетесь туда. Вы можете там отдыхать, слушать музыку или разговаривать с другом. После того как вы проделаете это несколько раз, можете фантазировать подобным образом в течение дня. Закройте на несколько минут глаза и войдите в своё личное убежище.

### Думайте нежно

Этот приём с помощью воображения снимает физическое напряжение с какой-то конкретной части тела.

Направьте внимание на напряжённую мышцу. Вообразите, что она превращается во что-то мягкое. Можете представить себе горящую свечу, которую вы держите в руке. Воск тает и капля за каплей капает вам на руку. Вы ощущаете его тепло. Ваши мышцы начинают расслабляться. (Некоторые люди представляют, как их напряжённые мышцы превращаются в глину, хлопок, поролон или вату.)

Если способ "Думайте нежно" ослабляет напряжение хотя бы на 20% или более, вам стоит его использовать. В конечном счёте вы научитесь достигать результатов в течение 60 секунд.

Можете использовать любые образы и картины, ассоциирующиеся с миром и доверием. Например, представить себя в виде свернувшегося клубочком спящего котёнка. А может, вам понравится мягкая сила урчащего от удовольствия льва или львицы. Чтобы расслабить лицо, вы можете представить его себе в виде роскошного цветка.

Можно также ассоциировать свои ощущения с действиями над различными неодушевлёнными предметами. Например, отчаяние представить в виде туго натянутой резинки. Если вы отпустите её конец, она сожмётся, и отчаяние исчезнет. Представьте свою проблему в виде лески, которая зацепилась в воде за корягу. Вы отрезали леску, и проблема уплыла. Вообразите, что вы держите ваши несчастья в руке. Медленно раскройте ладонь и дайте им улетучиться.

В дополнение к образам можно использовать некоторые слова и фразы, которые

тоже способствуют снятию напряжения. Слова обладают едва ли не магической силой воздействия на нас.

### Волшебное слово

Данный приём прерывает автоматический поток мыслей при помощи успокаивающего слова или фразы.

Выберите простые слова: мир, отдых, покой, успокоиться, уравновешенный. Вместо слов можно считать: 1001, 1002 и т.д. или использовать фразы типа: "глубокое и ещё более глубокое расслабление". пусть мысли проносятся в вашей голове, не давайте им завладеть вами. Закройте глаза и сосредоточьтесь. Повторяйте слово, фразу или считайте про себя в течение 60 секунд. Дышите медленно и глубоко.

### Самомассаж

Приём эффективен при онемении мышц тела.

Даже в течение напряжённого дня всегда можно найти время для маленького отдыха и расслабиться. Помассируйте определённые точки тела. Надавливайте не сильно, закрыв глаза. Вот некоторые из этих точек.

- межбровная область: потрите это место медленными круговыми движениями;
- задняя часть шеи: мягко сожмите несколько раз одной рукой;
- челюсть: потрите с обеих сторон место, где заканчиваются задние зубы;
- плечи: помассируйте верхнюю часть плеч всеми пятью пальцами;
- ступни ног: если вы много ходите, отдохните и потрите ноющие ступни перед тем, как идти дальше.

Есть несколько простых приёмов, которые помогут вам не забывать о расслаблении среди многочисленных забот повседневной жизни. Большинство из них срабатывает за счёт посылки сигнала, который привлечёт ваше внимание. Например, нитка вокруг пальца может напомнить, что нужно контролировать свои чувства и освободиться от напряжения.

Наденьте часы на другую руку, наденьте или снимите кольцо с пальца или переложите расчёску в сумочке. достаньте из шкафа что-нибудь, что не носили долгое время. Отрастите или сбейте бороду, измените причёску или место пробора. Скажите себе, что всякий раз, когда вы замечаете это отличие, вам нужно вспомнить о вашем "эмоциональном барометре" и сознательно расслабиться.

Решите для себя, что, когда звонит телефон, вы не станете сразу снимать трубку, а подождёте, пока он не позвонит ещё несколько раз. За это время вы сможете сделать вдох и расслабиться.

### ПРИЁМЫ, ОТВЛЕКАЮЩИЕ ВНИМАНИЕ

#### Непрерывное сознание

Когда вы чувствуете, что становитесь рассеянным и вас что-то смущает, посмотрите на часы. Постарайтесь полностью сосредоточиться на том, что вы будете делать в последующие 10 минут. Не позволяйте себе отвлекаться или уклоняться от этого. Сосредоточьтесь на предстоящей деятельности, независимо от того, деловой это разговор или выполнение какой-то работы. Сохраняйте ровный, уверенный темп. После концентрации внимания на чём-то одном в течение 10 минут вы, скорее всего, почувствуете себя спокойнее, а попрактиковавшись, сможете достигать хороших результатов в течение 2-3 минут.

### Концентрация на нейтральном предмете

В течение нескольких минут сконцентрируйте своё внимание на каком-нибудь нейтральном предмете. ниже приведены четыре возможности.

1. Запишите 10 наименований предметов, вещей, событий, о которых вы мечтаете. это могут быть не обязательно важные вещи, просто те, которые вам доставляют удовольствие, например домашний праздник.
2. Медленно сосчитайте предметы, никак эмоционально окрашенные: листья на ветке, буквы на отпечатанной странице и т.д.
3. Потренируйте свою память, вспоминая 20 осуществлённых вами вчера действий.
4. В течение 2 минут займитесь следующим: запомните те качества, которые вам больше всего в себе нравятся, и приведите примеры каждого из них. Этот способ состоит в умении сконцентрировать внимание на нейтральных или положительных чертах. Ваше сознание может подсказывать вам, что всё это не имеет абсолютно никакого отношения к происходящему, но это как раз то, что вам поможет. Отвлекаясь от своих привычных мыслей, вы разрываете круг отчаяния. Через несколько минут позитивного отвлечения вы можете снова сосредоточиться на том, что вам следует делать.

### ПРИЁМЫ, СНИЖАЮЩИЕ НАПРЯЖЕНИЕ

#### Простые утверждения

Повторение коротких, простых утверждений позволяет справиться с эмоциональным напряжением. Вот несколько примеров:

- \* Сейчас я чувствую себя лучше.
- \* Я могу полностью расслабиться, а потом быстро собраться.
- \* Я могу управлять своими внутренними ощущениями.
- \* Я справлюсь с напряжением в любой момент, когда пожелаю.
- \* Жизнь слишком коротка, чтобы потратить её на всякие беспокойства.
- \* Чтобы не случилось, я постараюсь сделать всё от меня зависящее для избежания стресса.
- \* Внутренне я ощущаю, что у меня всё будет в порядке.

Постарайтесь придумать свои собственные формулировки. Делайте их краткими и позитивными; избегайте негативных слов типа "нет" и "не получается". Очень важно повторение. Повторяйте свои утверждения ежедневно по несколько раз вслух или записывайте на бумагу. Попробуйте использовать различные утверждения и выберите то, которое лучше всего вам помогает.

#### Сделайте шаг

Часто источником беспокойств и огорчений являются реальные (или возможные) события, порождающие нашу неуверенность в своих действиях. Здесь поможет вопрос, обращённый к самому себе: "Что следует предпринять в первую очередь, чтобы выйти из создавшейся ситуации?"

Совсем не обязательно, чтобы этот первый шаг сразу же привёл к решению проблемы. Но без него невозможно начать. Действие рождает надежду, надежда порождает следующее действие. Если вы затрудняетесь решить, с чего начать, изучите предлагаемый список позитивных действий.

- \* Запишите все свои мысли, касающиеся данной проблемы.
- \* Запишите все варианты, постепенно сведя их число до 2-3.
- \* Постарайтесь приспособиться к ситуации, убедив себя воспринимать всё так, как есть.
- \* Начните с наиболее срочной проблемы

\* Займитесь решением самой приятной и лёгкой части проблемы.  
Попросите совета у кого-нибудь, кто способен оценить ситуацию объективно.

#### Снятие напряжения в 12 точках

Этот приём выделяется среди других своей эффективностью, так как приводит к снятию напряжения во всех основных точках тела. Несколько раз в день занимайтесь следующими упражнениями. Начните с плавного вращения глазами - дважды в одном направлении, а затем дважды в другом. Зафиксируйте своё внимание на отдалённом предмете, а затем переключите его на предмет, расположенный поблизости. Нахмурьтесь, напрягая окологлазные мышцы, а потом расслабьтесь. После этого широко зевните несколько раз. Расслабьте шею, сначала покачав головой, а затем покрутив шею из стороны в сторону. Поднимите плечи до уровня ушей и медленно опустите. Расслабьте запястья и поводите ими. Сожмите и разожмите кулаки, расслабляя кисти рук. Теперь обратитесь к торсу. Сделайте три глубоких вдоха. Затем мягко прогнитесь в позвоночнике вперёд-назад и из стороны в сторону. Напрягите и расслабьте ягодичные мышцы, а затем икры ног. Покрутите ступнями, чтобы расслабить лодыжки. Сожмите пальцы ног таким образом, чтобы ступни изогнулись вверх, повторите три раза.

Вы сейчас освободились от значительной части напряжения в 12 основных точках тела, и одновременно избавились от раздражения. Таким образом, достигнут двойной эффект.

#### Дыхание на счёт 7-11

Данный способ помогает снять сильное физическое напряжение, не выходя из стрессовой ситуации.

Дышите очень медленно и глубоко, причём так, чтобы весь цикл дыхания занимал около 20 секунд. Возможно, вначале вы почувствуете затруднение. Но не нужно напрягаться. Считайте до 7 при вдохе и до 11 при выдохе.

Необходимость так долго растягивать дыхание требует полной концентрации внимания.

#### Вопросы самому себе

Приём нейтрализует средства, блокирующие ощущения покоя, путём создания новых перспектив в ситуациях прессинга.

Когда вы подозреваете, что преувеличиваете значение какой-то проблемы, задайте себе следующие вопросы:

- Это действительно так важно?
- Рискую ли я чем-нибудь очень важным для себя?
- Будет ли это также важно для меня через две недели, через месяц?
- Стоит ли за это умереть?
- Может ли что-то быть ещё хуже?
- Стоит ли из-за этого так сильно переживать?

#### Повторение очевидного.

Этот способ быстро даёт ясную картину сложившейся ситуации.

Особенно полезно повторять два типа очевидных утверждений.

1. "Я понимаю". Объясняет причину возникновения проблемы или ощущения несчастья: "Конечно, я беспокоюсь - я всегда нервничаю в подобной ситуации. Я понимаю, что нет ничего удивительного и на этот раз". "Мой начальник порой впадает в раздражённое состояние. Я понимаю, что сегодня один из таких дней". "Я понимаю, что ничего страшного не произошло. Просто нужно..."

2. "Я могу". повторение того, что мы можем сделать для смягчения наших проблем, действует по принципу вселения новой веры: "Я могу вспомнить, что в подобных ситуациях люди обычно нервничают, как и я сегодня". "Если мой

начальник будет так же раздражителен и через три дня, я могу поговорить с ним".  
Это я

Данный способ демонстрирует духовное родство с другими людьми, помогает покончить с эгоцентризмом и развить в себе человечность.

Наблюдая за другим человеком, обратите особое внимание на те черты его характера, в которых вы с ним похожи.

Когда кто-то сделает нечто такое, что вам не нравится, напомните себе, что и вы иногда делаете подобные вещи. У каждого есть свои недостатки, но при этом, в общем-то, всё идёт нормально. Постоянно напоминая себе, что чужие ошибки не представляют собой ничего особенного, вы быстро и эффективно освободитесь от напряжения. Во многих ситуациях такой подход облегчает вам возможность обратиться к человеку с просьбой вести себя иначе.