

Лекция для педагогов.

Тема: «СПОСОБЫ УПРАВЛЕНИЯ ЭМОЦИЯМИ В КОНФЛИКТЕ»

Конфликт и эмоции

Конфликтное взаимодействие между людьми возникает в том случае, если существующие противоречия нарушают их нормальные взаимоотношения и препятствуют достижению поставленных целей. Конфликт определяют как отсутствие согласия между двумя или более сторонами – лицами или группами.

И, безусловно, любой конфликт - это одно из проявлений человеческой активности. А любые проявления человеческой активности сопровождаются эмоциональными переживаниями:

Характер переживаний человека в межличностном конфликте определяется его эмоциональностью, включающей доминирующий тип реагирования, связанного с устойчивыми личностными чертами;

В конфликте действуют особые эмоциональные механизмы.

Вся личность человека, его мотивационные, познавательные процессы, воля начинают функционировать в режиме конфликта.

Эмоциональные процессы регулируют эту перестройку и функционирование с точки зрения полезности-вредности для организма на всех уровнях.

Конфликт всегда сопровождается переживанием эмоций, которые негативно влияют на наше состояние. Несмотря на это большинство конфликтующих людей обычно настаивают на праве на негативные переживания. Призыв привести в порядок свои эмоции воспринимается ими как призыв к поражению.

Тем не менее ряд причин требует взять эмоции под контроль:

- во-первых, стресс, неизменно присутствующий в конфликтной ситуации, сопровождающийся сильными эмоциональными переживаниями, приводит к снижению контроля сознания над поведением и к психологическому регрессу. Контроль конфликтной ситуации будет осуществлять тот оппонент, который сможет справиться со своими эмоциями. Это позволит ему анализировать возможные варианты развития события и выбрать наилучшую стратегию поведения.

- во-вторых, по мере эскалации конфликта увеличивается эмоциональная вовлеченность участников, которая сама по себе ведет к росту конфликтности. Каждое эмоционально насыщенное действие будет провоцировать встречные агрессивные реакции, которые сам оппонент будет воспринимать как ответные, вынужденные. *Уравновешенное состояние помешает нарастанию враждебности и сохранит возможность выхода на конструктивное взаимодействие.*

- в-третьих, длительное и регулярное пребывание в некоторых эмоциональных состояниях губительно воздействует на состояние организма и приводит к возникновению соматических расстройств. Такого рода заболевания называют психосоматическими, а эмоции, их вызывающие, — *разрушающими переживаниями*.

Этапы в протекании эмоций в конфликте.

- Процесс восприятия события, формирование психического образа и символизация его в сознании.
- Эмоциональная оценка события.
- Внутреннее эмоциональное переживание.
- Внешняя эмоционально-насыщенная поведенческая реакция.
- Эмоциональный след после выхода из ситуации.

Локализация этапов позволяет выработать систему мер, которая способна оказать действенное влияние на эмоции, сопровождающие конфликтное поведение, что имеет существенно важное значение для адекватной оценки конфликтной ситуации оппонентами и принятия взвешенных и по возможности неконфликтных решений.

В соответствии с этими этапами возникает необходимость изменения:

- процесса восприятия события;
- эмоциональной оценки воспринятого события;
- процесса внутреннего эмоционального переживания события;
- внешней, доступной для наблюдения реакции;
- эмоционального следа, оставшегося после прекращения конфликтного взаимодействия

Особенности поведения в конфликте разных психологических типов.

Индивидуальные психические свойства личности во многом определяют стиль поведения человека в конфликте.

Проследим особенности реагирования конфликтующих сторон, в зависимости от их личностных характеристик.

Психологи выделяют следующие психологические типы: **экстраверт, интроверт, сенсорные, интуитивные, мыслительные, чувствующие, решающие, воспринимающие:**

Экстраверты в конфликте вместо того, чтобы демонстрировать свое умение уговаривать, зачастую делаются шумными и бессмысленно агрессивными. Они бессознательно стремятся вынести конфликт вовне, чтобы он мог стать предметом дискуссии. Экстраверты становятся излишне говорливыми, но быстро забывают о сказанном, удивляясь, что собеседник дополняет их слова и обижается на них. Конфликт усугубляется, если экстраверты склонны к категоричным высказываниям типа: «сделай это немедленно!»

Интроверты — для интровертов конфликт является тяжелым стрессом.

Во время спора, когда экстраверт выплескивает проблемы наружу, интроверт загоняет их внутрь. Это вызывает чрезвычайное напряжение и способствует развитию болезней.

Мыслительный тип всегда требует четкости и ясности.

Чувствующий воспринимает позицию оппонента, как враждебную, даже в ходе простого обмена мнениями.

Решающие любят упорядоченность и любое незапланированное изменение может вызвать бурную реакцию. Обычно они разговаривают так, будто убеждены в своей правоте, и заявления их весьма категоричны.

Воспринимающий всегда стремится увидеть вещи с новых сторон, оставаться открытым к различным вариантам и проявлять гибкость.

Сенсорный тип более всего касается деталей того, что произошло. Ключевое значение для него имеют конкретные слова и события.

Для **интуитивного типа** всегда важнее подтекст и смысл.

Наиболее сложно конфликты проходят между представителями следующих типов:

- *экстраверт – интроверт,*
- *мыслительные – чувствующие,*
- *решающие – воспринимающие,*
- *сенсорные – интуитивные.*

Однако немало осложнений возникает и между людьми одинаковых типов, что ведет к гипертрофированному проявлению свойственных им черт. Так, экстраверты во время спора перекрикивают друг друга, не вникая в смысл сказанного. Конфликт между интровертами может привести к длительному обсуждению.

Краткие рекомендации по урегулированию конфликтов:

- **Экстравертам.** Остановитесь и послушайте другого. Возможно все, что вам требуется в данной ситуации – это выслушать оппонента.

- **Интровертам.** Выражайте свое мнение и удостоверьтесь, что собеседник его понял.
- **Сенсорным.** Конфликт не сводится к одним фактам – имеет смысл обратить внимание на сопутствующие обстоятельства. Обратите внимание на аспект, находящийся за пределами данной ситуации, но требующие вашего внимания.
- **Интуитивистам.** Не уклоняйтесь от проблемы.
- **Мыслительным.** Позвольте немного искреннего выражения эмоций – попробуйте выразить ваши чувства.
- **Чувствующим.** Будьте прямолинейны и не бойтесь конфронтации. Иногда необходимо сказать то, что вы думаете.
- **Решающим.** Не считайте себя всегда правыми.
- **Воспринимающим.** Займите четкую позицию. Воспринимающие иногда принимают участие в споре на обеих сторонах, потому что действительно видят позиции всех оппонентов. Однако такая гибкость не всегда способствует разрешению конфликта.

Стрессы, агрессия и управление эмоциональными состояниями.

Любые конфликтные ситуации связаны с возникновением стресса и дисбалансом эмоционального состояния человека.

Выделяют две группы стрессовых состояний – физиологический и психический стресс.

Физиологический стресс вызывают факторы физического воздействия.

Физиологический стресс помимо реакции на конфликтную ситуацию, вызывается такими факторами, как дефицит времени, неожиданное изменение задания, высокая значимость работы и т.п.

В **психологическом стрессе** экстремальность ситуации задается отношением человека к создавшемуся положению.

Стресс атакует человека тремя путями:

1. когда мы чувствуем, что теряем контроль;
2. когда мы пытаемся контролировать не тот аспект собственной или чужой жизни;
3. когда мы вынуждены действовать вопреки нашим предпочтениям, а не в соответствии с ними.

Советы, которые помогут справиться со стрессом и управлять своим эмоциональным состоянием, сводятся к следующему:

- Знайте свои сильные стороны. Это означает, что следует держать в памяти преимущества ваших характеристик и поступить в соответствии с ними. Если вы решительный человек, но в стрессовой ситуации проявили нерешительность, то и вы, и окружающие будут разочарованы.
- Стремитесь получить поощрения. Немного выигрывают в глазах окружающих те, кто пытается преодолеть свои слабые стороны, прислушавшись к своим антиподам и попытавшись проявить их положительные качества.
- Уравновешивайте ваши предпочтения. Необходимо найти баланс между собственными психологическими установками и терпимым отношением к другим установкам.

Так, экстраверт в конфликте должен искать золотую середину между экстраверсией и интраверсией.

- Принимайте конфликт как неизбежность, конфликт — это факт жизни, и мы не властны изменить реальность.

Выделим несколько методов для снятия стресса.

Метод «осознанный худший исход» состоит из трех этапов:

1. Спокойно проанализировать ситуацию и уяснить все возможные негативные последствия.

2. Представив себе самое худшее, что могло бы случиться, попытаться найти аргументы, которые позволили бы примериться с этим.

3. Осознав самый неблагоприятный исход и примирившись с ним, начать спокойно обдумывать решения. Заставив себя мысленно принять самое худшее, человек сбрасывает с себя груз панического беспокойства.

Метод релаксации основан на сознательном расслаблении мышц. При снижении мускульного напряжения снижается и эмоциональная напряженность.

Метод переоценки значимости конфликта состоит в использовании

а) слова «зато»: следует увидеть, как извлечь пользу из неудачи;

б) сравнения собственных неприятностей с чужим горем.

Метод разрядки напряженности путем передачи чувств заключается в общении с близким человеком.

Использование этих методов способно помочь руководителю, столкнувшемуся со сложной ситуацией, и может быть рекомендовано для снижения социально-психологической напряженности в коллективе.

Агрессия. Особо остановимся на таком феномене, как агрессия.

В литературе агрессию определяют как мотивированное деструктивное поведение, противоречащее нормам и правилам существования людей

в обществе, наносящее вред объектам нападения, приносящее физический ущерб или вызывающее психологический дискомфорт.

Агрессивное поведение рассматривается как одна из форм реагирования оппонентов на конфликтную ситуацию. Вызывая для вовлеченных в нее лиц деструктивные последствия, она требует выработки адекватных мер противостояния.

Можно выделить следующие способы снижения агрессии в конфликте, как собственной, так и оппонента (М. С. Мириманова).

- **Пассивный способ** предполагает возможность кому-то поплакаться, выговориться. Слезы облегчают страдания, снимают внутреннее напряжение.

- **Активный способ** состоит в двигательной активности человека. Адреналин — спутник агрессии — сгорает от физической нагрузки.

- **Логический способ** годится только для людей сугубо рациональных, желающих докопаться до сути, что позволяет посмотреть на ситуацию со стороны.

Человек использует три основных способа ответа на агрессию.

1. *Ответная атака* — аналогичный ответ на реплики оппонента, что моментально создает порочный круг вербальной агрессии, служит доказательством достижения агрессором своей цели — привлечение внимания жертвы и самоутверждение за ее счет.

2. *Логически обоснованный спор* — попытка убедить оппонента путем подкрепления своей точки зрения доказанными или общепризнанными фактами. У жертвы появляется небольшой шанс остановить агрессию, если агрессор действительно хочет понять суть происходящего.

3. *Просьбы и мольбы* в большинстве случаев приводят к обратному результату — поощрению агрессора, сигнализируя ему о том, что он добился своей цели.

М. С. Мириманова предлагает несколько приемов, которые помогают не просто противодействовать агрессии в трудной ситуации, но и пытаться влиять на агрессивность оппонента.

1. *Разрядка вопроса* (снятие остроты): «Вопрос поставлен так, что в нем содержится еще несколько вопросов. Надо, очевидно, выделить, какой из них нужно считать самым главным...» и т. п.

2. *Перевод вопроса на другой предмет*: «Вопрос поставлен так, что на него трудно дать однозначный ответ. Для того чтобы ответить на него, нужно обратиться к другому вопросу». Далее идет обстоятельный разговор, уводящий в сторону от заданного вопроса.

3. *Снижение значимости вопроса*: «Было бы неверно ставить вопрос именно так», «Вероятно, данный вопрос не совсем корректен по форме» и т. п.

4. **Затягивание ответа на вопрос** (поиск времени на обдумывание):

«С ходу ответить на этот вопрос трудно. Нужно в нем разобраться».

5. **Придание вопросу явно бессмысленного характера:** «Стоит ли разбираться в этом вопросе? Ответ и так очевиден».

Возможности снижения агрессии в конфликте (по М. С. Миримановой)

Управление эмоциями.

Рассмотрим психологические приемы управления эмоциями в переговорном процессе по разрешению конфликтов.

Всегда следует помнить о возможных негативных эмоциональных реакциях на острые ситуации. Это может в последствие отрицательно повлиять на ваше здоровье, ваше настроение или самочувствие. Конечно же следует не допускать их проявления. Как же этому научиться? Ведь избежать конфликтных ситуаций в жизни мы не можем, а вот правильно реагировать на негатив мы все — таки в состоянии.

Правила управления чувствами и эмоциями в конфликте

Главное правило управления эмоциями в конфликте — спокойно реагировать на эмоциональные действия или «выпады» партнера.

Когда ваш оппонент находится в состоянии эмоционального накала, вы ни в коем случае не должны поддаться действию «психологического закона заражения» и не допустить ответных проявлений.

Правило № 1. Остановите себя и задайте себе следующие вопросы:

«Почему он себя так ведет?»,

«Чего он добивается?»,

«Связано ли его поведение с его характером или есть другая причина его негативизма?».

Задавая себе подобные вопросы и отвечая на них вы достигнете некоторых преимуществ:

Во-первых, в критической ситуации вы *заставляете активно работать сознание* и тем самым *защитаете себя от эмоционального взрыва*. Это лавный принцип в управлении своими эмоциями.

Во-вторых, своим спокойным отношением вы даёте своему оппоненту выпустить пар.

В-третьих, вы отвлекаетесь от ненужной, а порой и вредной информации (высказанных обид, упреков и т. п.), высказанной вашим партнером.

В-четвертых, отвечая на вопросы, вы решаете очень важную и сложную задачу — ищите причины конфликта, пытаетесь понять мотивы оппонента.

Правило № 2. Рационализация эмоций, обмен содержанием эмоциональных переживаний в процессе спокойного общения - сообщайте о своих обидах, переживаниях оппоненту.

Положительный эффект даёт обмен содержанием эмоциональных переживаний в процессе общения. Сообщая о своих обидах, переживаниях, чувствах, партнеры получают разрядку. Но такой обмен должен быть осуществлен в спокойной форме, и ни в коем случае не в оскорбительном тоне. *Это и есть суть управления своими эмоциями в конфликте.*

В ходе конфликта, в процессе обмена эмоциями, партнеры должны осознавать смысл происходящего, обеспечивая дальнейшие конструктивные решения переговоров. Условно, данная технология в психологии управления эмоциями называется рационализацией эмоций.

Следует подчеркнуть важность осознания причин своей нежелательной эмоциональной реакции на предыдущем этапе переговоров. Это позволит избежать отрицательных эмоций на последующих этапах.

Одной из причин нежелательных эмоциональных реакций партнеров часто является занижение их самооценки.

Неадекватность эмоционального поведения в этом случае объясняется одним из механизмов психологической защиты. Психология управления эмоциями гласит, чтобы исключить эмоциональные реакции следует поддерживать высокий уровень самооценки у себя и у партнера.

Поддержание высокой самооценки — это основа конструктивного поведения в любом переговорном процессе в конфликте.

МОДЕЛИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

В конфликтологии выделяют модели поведения в конфликте:

1. **Избегающая модель поведения.** Партнер отказывается обсуждать проблемы, стремится уйти от этой темы и изменить предмет общения.

Способы управления эмоциями в таком случае:

- проявлять настойчивость, быть активным, обладать инициативой
- заинтересовать партнера показом вариантов решения проблемы и возможности положительного решения

2. **Отрицающая модель.** Оппонент утверждает, что проблема не актуальна, что конфликт решится сам собой. Партнер не проявляет усилий для достижения согласия.

Ваши способы управления эмоциями:

- всячески указывать на наличие противоречий, сложность их и опасность
- проявлять инициативу в обсуждении сложной проблемы
- создать благоприятную атмосферу для обсуждения ваших противоречий
- показывать пути и возможности для разрешения проблемы

3. **Уступающая модель.** Партнер соглашается на любое ваше предложение, в том числе, и не выгодное для себя. Мотивом такого согласия может послужить стремление избавиться от дискомфорта, вызванного конфликтной ситуацией.

Способы управления эмоциями должны быть:

- всестороннее обсуждение принимаемых решений
- выяснение степени заинтересованности партнера в соглашении, указание на его выгоду
- четко оговорите сроки выполнения и формы контроля за реализацией соглашения

4. **Наступающая модель.** Ваш оппонент стремится к успеху, а именно, к принятию решения в свою пользу. Он отвергает все ваши аргументы и доводы. Проявляет напор, и даже агрессию. Мотивами такого поведения могут быть неосознанное стремление взять вверх, завышенная значимость предмета конфликта.

Ваши действия и способы управления эмоциями:

- необходимо проявлять спокойствие и осмотрительность
- не сдаваться, и демонстрировать свою твердость и убедительность
- давать понять, что односторонних уступок не может быть
- предлагать свои варианты компромисса в разрешении конфликта

Как же оставаться спокойным в конфликтной ситуации?

В первую очередь определите причины конфликта – это поворотный этап в построении уверенности.

Существуют две основные причины, по которым люди не выходят из конфликта:

Первая – они расценивают уход от конфликта, как **слабость**.

Вторая заключается в том, что, втянувшись в конфликт, можно попросту забыть, что из него можно выйти.

Выход из конфликта может потребовать иногда даже большей выдержки, особенно если вы эмоционально вовлечены в него или подверглись несправедливым нападкам. И конечно очень тяжело сохранять спокойствие в напряженной обстановке.

Полезно, сохраняя спокойствие, ответить себе на вопрос: «Почему я должен продолжать конфликтовать?»

Чтобы оставаться спокойным, когда эмоции захлестывают вас, вы должны сосредоточиться на своем дыхании.

Дышите медленно и глубоко, это поможет вам успокоиться и сохранить ясность мышления. Вдыхайте и выдыхайте на счет «восемь» – это помогает отрегулировать дыхание и сохранить спокойствие.

Постарайтесь поменьше говорить. В момент, когда вы начинаете эмоциональную тираду против оппонента, лучше все же говорить кратко. Используйте фразы типа: «Я не согласен» или: «Это не так», сказанные твердо, которые не потребуют разъяснений.

Никогда не обращайтесь на оскорбления, даже если другие их используют лучше улыбнитесь. Нет ничего более выбивающего из колеи, чем улыбка того, кого пытаются оскорбить.

Заключение.

Управление конфликтом представляет собой сознательную деятельность по отношению к нему, осуществляемую на всех этапах его возникновения, развития и завершения участниками конфликта или третьей стороной. Важно не блокировать развитие противоречия, а стремиться разрешить его неконфликтными способами.

Управление конфликтами включает их предотвращение и конструктивное завершение. Некомпетентное управление конфликтами социально опасно.

Изменить отношение к конфликтам практически означает изменить взгляд на жизнь. Попробуйте по-новому взглянуть на конфликты, и вы сможете уверенно и даже творчески находить из них выход.

Столкнувшись со сложной ситуацией, мы иногда проявляем себя не с лучшей стороны - начинаем лелеять свои трудности вместо того, чтобы попытаться с ними справиться. "Одна из причин, почему мы такие, - говорит доктор Майкл Мэхони, - в том, что в трудные времена мы становимся чрезвычайно самокритичны". Он считает, что все отрицательные оценки и критика, начиная с самого детства, во время кризиса берут вверх.

"К тому времени, когда мы становимся взрослыми, мы достигаем мастерства в искусстве самокритики и почти полностью убеждены, что наша негативная самооценка - единственно верная" - отмечает Мэхони.

В Трудных ситуациях не всегда нужно искать безупречное решение. Такой поиск не только может поставить нас в безвыходное положение, но и сам по себе может оказаться нецелесообразным. Нам нужно искать работающее решение, которое "изменит конкретную ситуацию, поведение и мышление".

Взгляд на проблемы, в том числе и на конфликт, как на нечто позитивное может оказаться полезным: он способен преобразить ваше мышление и помочь найти решение.

Чем выше уровень конфликтоустойчивости и конфликтологической компетентности, тем лучше человек способен справиться с эскалацией конфликта.

Список литературы

Ложкин В.Г., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта. – Киев: МАУП, 2000. – 256 с

Мириманова М.С. Конфликтология – М: Издательский центр «Академия», 2003

Цой Л. Поговорим о конфликтах. // Упр. перс. – 2000. - № 3(45). – С. 58-59.