

УДК 159.9 + 316.6

Белоножко А. В.

канд. психол. наук, доцент кафедры клинической психологии
Института инновационного и последипломного образования
Одесского национального университета имени И. И. Мечникова

УПРАВЛЕНИЕ ЭМОЦИЯМИ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

В статье рассматриваются вопросы управления эмоциями в конфликтной ситуации, изучаются разрушающие переживания и неоправданные чувства. Исследуются возможности для обучения эффективному поведению в конфликтной ситуации.

Ключевые слова: конфликт, способы разрешения конфликта, этапы разрешения конфликта, управление эмоциями, интегративное решение конфликтных ситуаций, разрушающие переживания, неоправданные чувства.

Постановка проблемы. Одно из естественных состояний человеческих отношений — конфликт. Конфликты появляются везде, где люди работают вместе, в самых разных проявлениях и формах. Силловые методы решения спорных вопросов до сих пор остаются актуальными. Не все конфликты удастся разрешить, но некоторые можно предотвратить и урегулировать. Поэтому наиболее важно научиться не столько предотвращать конфликты, сколько управлять ими.

Очень часто конфликты открывают пути дальнейшего развития, но только в том случае, если мы знаем как вести себя в конфликтной ситуации. Как правило, рассматривается только деструктивное значение конфликтов [3, 6]. Но не каждый конфликт вреден, конфликты могут порождать и положительные процессы:

1. конфликты указывают на проблемы и помогают вскрыть недостатки;
2. вызывают процессы, проясняющие ситуацию, и «взрывают» застывшие структуры;
3. обостряют осознание проблемы участниками конфликта;
4. побуждают руководство активнее общаться с подчиненными;
5. мотивируют сотрудников переосмыслить содержание своей работы и профессиональные перспективы;
6. вызывают изменения и предотвращают застой в коллективе.

Для того чтобы научиться управлению конфликтом, необходимо иметь опыт участия в конфликтных ситуациях и использовать для их преодоления эффективные способы [3, 6].

Анализ исследования и публикаций. Люди — существа социальные. Они вступают во взаимоотношения, образуя группы. Группа — это система, это всегда нечто большее, чем просто совокупность людей. Отношения существуют только между людьми, в межличностном пространстве. Взаимоотношения людей могут находиться в различных состояниях. Конфликт — одно из таких состояний [3, 6].

Когда встречаются люди с разными жизненными установками, ценностными ориентирами и целями, вряд ли можно избежать взаимного непонимания и даже прямого столкновения. Т. о., конфликты — естественные спутники человеческого общежития. Для людей, которые работают вместе, конфликты — неизбежная составляющая повседневной жизни. И часто главная проблема заключается не в различии интересов или мнений, а в том, каким образом эти различия выражаются.

Конфликты бывают разными: борьба за власть или различие мнений, трения или соперничество. Можно выделить несколько основных видов конфликтов:

1. внутриличностные конфликты;
2. межличностные конфликты;
3. конфликты внутри группы или между группами.

Конфликт может быть состоянием психики одного человека, и тогда он называется внутриличностным. Динамический подход в психологии считает движущей силой развития личности противоречия между ее отдельными элементами. Такие неразрешенные противоречия, вызывающие сильные разрушающие эмоциональные переживания, могут быть причиной психологических расстройств. Представители различных психодинамических теорий не едины во взглядах на природу этих конфликтующих сил. Но они сходятся во мнении, что конфликт — это естественное состояние человеческой психики [3, 6].

Если двое или больше людей не могут найти общий язык, мы говорим о межличностном конфликте. Часто наши внутренние противоречия переносятся на других людей, и конфликт внутриличностный перерастает в конфликт межличностный.

В разногласиях внутри рабочих групп или между ними, как правило, играют определенную роль проблемы отделения или всего предприятия. Причинами групповых конфликтов могут стать смена руководства, необходимость переехать в другой офис, приход новых сотрудников или реструктуризация предприятия.

Существует три основных способа разрешения конфликта: силовое решение; разъединение сторон; интегративное решение. Мы подразумеваем под интегративным решением разрешение конфликта путем совместного поиска и реализации взаимовыгодного решения.

Существует несколько причин для поиска мирных средств разрешения конфликта. Во-первых, конфликт мешает функционированию многих социальных систем, достижению цели и сохранению значимых отношений. Во-вторых, конфликт сопровождается разрушающими переживаниями. Эти отрицательные переживания сокращают жизнь конфликтующих сторон. В состоянии фрустрации, возникающей во время конфликта, деятельность субъекта затрудняется и исходная цель становится труднодостижимой.

Разрешение конфликта включает четыре этапа:

1. урегулирование собственных переживаний;
2. анализ конфликта и выбор стратегии его разрешения;

3. реализация стратегии разрешения конфликта;
4. достижение цели.

Остановимся более подробно на первом этапе — урегулировании собственных переживаний. Любой конфликт характеризуется интенсивными эмоциональными реакциями и переживаниями. Способность конфликтующих сторон к анализу ситуации и принятию разумного решения становится минимальной. Поэтому очень важен первый шаг в преодолении конфликта — совладание с эмоциями. Эмоциональная реакция возникает в ответ на значимое событие или его предвосхищение [2]. Выделяют следующие этапы в протекании эмоций:

1. процесс восприятия события, формирование психического образа и символизация его в сознании;
2. эмоциональная оценка события;
3. внутреннее эмоциональное переживание;
4. внешняя эмоционально-насыщенная поведенческая реакция;
5. эмоциональный след после выхода из ситуации.

Согласно этим этапам, методы управления эмоциями можно разделить на пять групп:

1. направленные на изменение процесса восприятия события;
2. направленные на изменение эмоциональной оценки воспринятого события;
3. направленные на изменение процесса внутреннего эмоционального переживания события;
4. направленные на изменение внешней, доступной для наблюдения реакции;
5. направленные на изменение эмоционального следа, оставшегося после прекращения конфликтного взаимодействия [7].

Цель статьи — исследовать эффективные способы управления эмоциональным тоном взаимоотношений в конфликтной ситуации.

Изложение основного материала. Во время стресса, сопровождающего конфликт, значительно снижается возможность сознательной регуляции поведения и происходит регресс к его более архаичным стереотипам. В нашем исследовании мы изучали методы, влияющие на долговременные изменения эмоциональной реакции человека, переживающего конфликт. Последовательное выполнение данного комплекса методов поможет освоить эффективные способы управления эмоциями в конфликтной ситуации [2, 7, 8].

Избыток эмоций может отрицательно повлиять на способность человека оценивать ситуацию. Недостаток эмоций уменьшает мотивацию и взаимопонимание сторон. Необходимо учиться понимать и учитывать эмоции — и свои, и чужие, стараться реагировать не только эмоционально, но и сохранять ясность разума.

Само слово «конфликт» обладает негативной семантической нагрузкой, а негативные переживания — неотъемлемая часть конфликтных отношений. Преодоление конфликта связано с управлением эмоциями. Но очень часто большинство людей в конфликте настойчиво отстаивают свое право

на негативные переживания. Возможность взять под контроль свои эмоции воспринимается ими как уступка оппоненту или путь к поражению. Но есть ряд причин для того, чтобы привести в порядок свои эмоции [3, 6].

Первое — это стресс. Присутствующий в конфликтной ситуации, он сопровождается сильными эмоциональными переживаниями, приводит к снижению контроля сознания над поведением и к психологическому регрессу. Как правило, у человека, охваченного отрицательными эмоциями, уменьшается способность к разумным действиям.

Второе — эмоциональная вовлеченность участников увеличивается по мере нарастания конфликта. К повышению конфликтности приводит и наличие негативных реакций.

Третье — длительное и регулярное нахождение в некоторых эмоциональных состояниях пагубно влияет на организм и приводит к возникновению соматических расстройств. Такие заболевания называются психосоматическими, а эмоции, их вызывающие, — разрушающими переживаниями [4].

Стресс представляет собой мобилизацию всех защитных сил организма в ответ на тревогу. Стресс дает возможность человеку, находящемуся в опасности, выжить и преодолеть трудности за счет мобилизации дополнительных ресурсов. Если защитных ресурсов в организме достаточно для того, чтобы справиться с опасностью, то ничего страшного не происходит. Такой стресс называют «эвстресс». Но если силы и ресурсы исчерпаны, в организме могут происходить патологические изменения. Такая фаза стресса называется «дистресс». Длительное пребывание в этом состоянии приводит к серьезным нарушениям в работе внутренних органов [4].

Гнев является одним из способов снятия напряжения и уменьшения стресса. Конфликт часто бывает связан с выражением гнева. Люди, пребывающие в состоянии гнева длительное время, имеют специфические проблемы со здоровьем. Реакция гнева приводит к сердечно-сосудистым нарушениям, гастритам и язвенной болезни. Человек в этом состоянии переполнен злостью. Под названием «личность типа А» объединяют такие личностные черты, как высокие амбиции, постоянное ощущение нехватки времени, стремление конкурировать и доминировать. Гнев временно приостанавливает ощущение дискомфорта, вызываемое стрессом. Проявление чувств дает разрядку или временно блокирует болезненные эмоциональные переживания и физическое возбуждение. Гнев способен снимать четыре вида стресса:

1. Болезненные чувства — гнев может заблокировать болезненные переживания. Они изгоняются из сознания и перестают замечаться. Он может также привести к разрядке при сильном возбуждении. Сопровождается такими эмоциональными состояниями, как: тревога и страх; утрата и депрессия; обида; вина и чувство стыда; чувство неполноценности.

2. Болезненные ощущения — стресс ощущается физически. Наиболее распространенная форма — мышечное напряжение. Основные источники болезненных ощущений — спешка, физическая боль, чрезмерные впечатления, мышечное напряжение, усталость и перегрузки.

3. Фрустрированная потребность — гнев может вызвать разрядку напряжения. В этом случае агрессивная раздраженность обеспечивает выход возбуждению, которое возникает при блокировке потребностей.

4. Угроза — физическая или психологическая угроза вызывает в нас возбуждение, мобилизующее все силы и ресурсы человека и создающее сильный потенциал для действий, ослабляющих стресс. Для каждого вида стрессовой ситуации характерен свой механизм психологической тревоги. Источниками угрозы служат такие ощущения, как: чувство потери себя, чувство покинутости, ощущение подверженности нападению [7].

Часто человек механически реагирует на людей и обстоятельства разрушающими переживаниями. Это сокращает ему жизнь и вызывает психосоматические заболевания. А. Эллис выделяет пять групп разрушающих переживаний:

1. эмоции тревожного круга: волнение, беспокойство, страх, тревога;
2. эмоции агрессивного круга: обида, раздражение, гнев, ярость;
3. аутоагрессия: чрезмерное чувство вины;
4. эмоции депрессивного круга: глубокое уныние, апатия, тоска, депрессия;
5. сильное огорчение, отчаяние [8].

Конфликту всегда сопутствует состояние фрустрации. Для него наиболее характерно переживание эмоций агрессивного круга. В литературе встречается множество рекомендаций по управлению гневом. Наиболее частые из них — не копить гнев в себе и чаще его проявлять. В соответствии с «гидравлическими» моделями эмоций, сдерживаемый гнев разрушает того, кто его копит и сдерживает. Люди, которые понимают эти рекомендации буквально, часто находят в этом моральное оправдание своему агрессивному поведению.

В литературе представлена и другая точка зрения: вред наносит не сдерживаемая агрессия, а само состояние избыточного стресса; эмоции являются лишь одним из способов его снятия. Нервно-психическое напряжение выполняет мобилизующую функцию. Эмоции помогают справиться с ситуацией, завершить ее. Такие эмоции называются «оправданными», или аутентичными. В других случаях эмоции существенно снижают наши способности справляться с трудностями.

Выделяют четыре основных аутентичных чувства. Радость — положительное; страх, печаль, гнев — негативные. Положительное чувство (радость) может относиться к трем временам — настоящему, будущему и прошедшему. Негативные чувства имеют определенную ориентацию во времени. Если эти чувства неверно ориентированы во времени — они становятся неоправданными.

А. Эллис выделяет критерий для идентификации неоправданных чувств. Оправданные оценки ситуации включают такие эмоции, как разочарование, грусть, раздражение, сожаление, неудовольствие и могут быть ранжированы по 100-бальной шкале. Неоправданные эмоциональные оценки ситуации лежат за пределами этой шкалы. Они включают в себя такие, как депрессия, тревога, ярость, отчаяние, враждебность, жалость к себе и т. д.

Главное в неоправданных переживаниях, по мнению Эллиса, — их чрезмерный, неоправданный характер [8]. Культурные стереотипы запрещают переживать некоторые эмоции. Очень часто наши негативные чувства оказываются социально неодобряемыми. К ним относят гнев, обиду, тревогу. Даже если человек испытывает сильные эмоции, он может искренне «не замечать» их наличия.

В нашем исследовании мы предлагаем программу, направленную на изучение и анализ характерных для субъекта эмоциональных реакций и определения разрушающего воздействия, которое они оказывают:

1. первый шаг к управлению эмоциями — признание их наличия;
2. изучение ситуаций, которые их вызывают. Знание своих реакций позволяет быть подготовленным к появлению эмоций и не дает субъекту застать себя врасплох;
3. различение аутентичных и неконструктивных реакций. Аутентичные чувства помогают справиться с ситуацией, неоправданные — мешают [5, 7, 8].

Конфликт назревает постепенно. Если субъект верно распознает его первые признаки, то сможет подготовиться к возможным разногласиям или даже избежать их. Необходимым условием для этого является особая чувствительность к настроению коллег и общей атмосфере на работе. Обостренное чувство на восприятие проблем помогает разглядеть конфликтный потенциал и правильно оценить динамику конфликта.

В нашей работе мы исследовали возможности для обучения эффективному поведению в конфликтной ситуации. Один из вариантов, на котором базировалось наше исследование, — рефлексия реально происшедшего конфликта. Методические приемы направлены на урегулирование разрушающих эмоционально-насыщенных переживаний. Основная задача этих методик — лишить конфликт «эмоциональной подпитки» и перевести его в рациональный план действий. Тематический блок включает несколько сессий. Новым является то, что участники работы не разучивают последовательность действий, как это принято в стандартных техниках, а проводят экспериментальное испытание новых способов поведения.

Участникам дается алгоритм поведения, расширяющий их возможности в дополнение к способам, уже имеющимся в их опыте:

1. участник выбирает для анализа конфликтную ситуацию, достаточно трудную, которую он реально пережил в прошлом;
2. получает задание использовать некоторый алгоритм для работы со своей ситуацией;
3. он выполняет инструкции и приобретает некоторый опыт работы с собственным конфликтом, а также получает опыт психологической помощи другому лицу в роли «консультанта»;
4. осмысляет этот опыт и делится своими мыслями с коллегами по данной работе.

Участники используют предлагаемые методики для продвижения в материале своей ситуации, последовательно выполняя задания. Каждый

участник делится с рабочей группой опытом, который он приобрел во время выполнения задания. При этом важно осветить три аспекта:

- личностный (что узнал нового о себе);
- профессиональный (над чем поработать для профессионального продвижения);
- методический (какова область применения и возможности опробованного методического приема).

В результате проведенных мероприятий мы получили следующие результаты:

Критерии сравнения выражались в Z-оценках. Знаком * отмечены статистически значимые различия ($p < 0,05$).

Таблица 1

Средние значения (М) и межгрупповые критерии сравнения (Z_U и Z_W) для индекса групповой сплоченности Сисора

	Экспериментальная группа	Сравнение	Контрольная группа	
До эксперимента	М = 7,66	$Z_U = 0,40$	М = 7,50	До эксперимента
Сравнение	$Z_W = 3,08^*$		$Z_W = 1,63$	Сравнение
После эксперимента	М = 11,00	$Z_U = 2,44^*$	М = 7,90	После эксперимента
	Экспериментальная группа	Сравнение	Контрольная группа	

Уровни статистической значимости рассчитанных критериев позволяют определенно утверждать, что методика эффективна в отношении индекса групповой сплоченности Сисора.

Выводы: Существует несколько возможностей для обучения эффективному поведению в конфликтной ситуации. Наиболее эффективным из них является рефлексия реально происшедшего конфликта. Изучение эмоциональных состояний, сопровождающих конфликтное взаимодействие (разрушающих переживаний и неоправданных чувств) позволяет добиться того, что у участников расширяется репертуар поведения в конфликтных ситуациях, что обеспечивает автономное, осознанное принятие решений, усиливается самоконтроль в общении и групповая сплоченность, изменяется поведение в конфликтной ситуации.

Список литературы

1. Берн Э. Транзактный анализ в психотерапии / Э. Берн. — М.: Академический проект, 2004. — 272 с.
2. Мак-Маллин Р. Практикум по когнитивной терапии / Р. Мак-Маллин. — СПб.: Речь, 2001. — 560 с.
3. Рубин Дж. Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение / Дж. Рубин, Д. Пруйт. — СПб.: Прайм — ЕВРОЗНАК, 2001. — 352 с.
4. Селье Г. Стресс без дистресса / Г. Селье. — М.: Прогресс, 1982. — 128 с.
5. Стюарт Я. Современный транзактный анализ / Я. Стюарт, В. Джойнс. — СПб.: Социально-психологический центр, 1996. — 332 с.

6. Скотт Дж. Конфликты и пути их преодоления / Дж. Скотт. — Киев: Внешторгиздат, 1991. — 287 с.
7. Фрейджер Р. Личность: теории, эксперименты, упражнения / Р. Фрейджер, Дж. Фейдимен. — СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2001. — 708 с.
8. Эллис А. Практика рационально — эмоциональной поведенческой терапии / А. Эллис, У. Драйден. — СПб.: Речь, 2002. — 352 с.

Білоношко А. В.

канд. психол. наук, доцент кафедри клінічної психології
Інституту інноваційної та післядипломної освіти
Одеського національного університету імені І. І. Мечникова

УПРАВЛІННЯ ЕМОЦІЯМИ В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ

Резюме

У статті розглядаються питання управління емоціями в конфліктній ситуації, вивчаються руйнівні переживання та невиправдані почуття. Досліджуються можливості для навчання ефективній поведінці в конфліктній ситуації.

Ключові слова: конфлікт, способи вирішення конфлікту, етапи вирішення конфлікту, управління емоціями, інтегративне рішення конфліктних ситуацій, що руйнують переживання, невиправдані почуття.

Belonozhko A.

Psychology Ph.D., Associate Professor of Department of Clinical Psychology
Odessa National University named after I. I. Mechnikov,
Institute of Innovational and Graduate Education

MANAGING EMOTIONS IN CONFLICT SITUATIONS

Summary

The article is about management of emotions in a conflict situation; it studies destructive experience and unjustified feelings. It researches opportunities for training effective behavior in a conflict situation.

Key words: conflict, conflict resolution techniques, stages of conflict resolution, management of emotions, integrative conflict resolution, destructive emotions, unjustified feelings.