

Государственное профессиональное образовательное учреждение  
Ярославской области Угличский индустриально-педагогический колледж

**Пояснительная записка к групповому учебному проекту  
на тему «Самоуправление эмоциональными состояниями в  
конфликтных ситуациях»**

Исполнители:

Специальность: 44.02.01

Дошкольное образование

Группа: 11Д

Научный руководитель:

Ладнова Юлия Николаевна,

преподаватель методической цикловой  
комиссии Социально-гуманитарных и  
психолого-педагогических дисциплин

Углич

2017

## **Оглавление**

Введение.....	3
Глава I. Теоретическая часть проблемы исследования.....	8
1.1. Понятия «эмоция», «эмоциональное состояние», функции эмоций .....	8
1.2. Виды эмоциональных состояний.....	10
1.3. Понятия «конфликт», «конфликтная ситуация». Признаки проявления конфликта.....	12
1.4. Стили поведения в конфликтных ситуациях .....	15
Глава II. Практическая часть проблемы исследования.....	17
2.1. Понятие «саморегуляция», этапы протекания эмоций в конфликте .....	17
2.2. Правила управления эмоциями в конфликте .....	20
Заключение .....	25
Список использованных источников .....	26
Приложения .....	28

## **Введение**

В рамках реализации регионального проекта «Развитие служб медиации в образовательных организациях Ярославской области» на базе государственного профессионального образовательного учреждения Ярославской области Угличского индустриально-педагогического колледжа (далее – ГПОУ ЯО Угличский индустриально-педагогический колледж) создана Служба примирения.

Основная цель её деятельности - развитие в профессиональной образовательной организации восстановительного способа реагирования на конфликты и правонарушения между конфликтующими сторонами, а также формирование ответственного и поддерживающего образовательного сообщества.

С целью развития высокоэффективного инструмента урегулирования спорных и конфликтных ситуаций в сфере отношений участников образовательного процесса с января 2017 г. начал реализовываться проект «Развитие Службы примирения в ГПОУ ЯО Угличском индустриально-педагогическом колледже».

В процессе деятельности Службы примирения и в рамках проекта начала формироваться волонтерская группа медиаторов среди студентов колледжа. Деятельность данной группы направлена на урегулирование конфликтных ситуаций между субъектами образовательного процесса в колледже.

Сегодня роль эмоций и чувств в жизни человека велика и многообразна. Они являются регулятором и стимулятором поведения и деятельности человека, выполняют как диагностическую, так и прогностическую функции. Эмоции активизируют труд человека, помогают общению с другими людьми и установлению благоприятных отношений, но в тоже время ведут к конфликтным ситуациям.

Практика образовательной жизни, деструктивного взаимодействия в образовательном сообществе зачастую не способствуют социализации

обучающихся в плане освоения ими навыков эффективного общения, культурных форм завоевания авторитета и формирования конструктивного взаимодействия с людьми, необходимого для будущей жизни. Те способы реагирования на конфликты, которые обычно практикуются обучающимися, нередко оставляют подлинные конфликты неразрешенными, что приводит к выяснениям отношений, неадекватным поведением между конфликтующими сторонами.

В рамках волонтерской группы студентами 11Д группы было проведено исследование: тест «Эмоциональный ли Вы человек» и анкета «Конфликтная ли Вы личность». В опросе приняли участие 64 студента первого курса (специальности: «Дошкольное образование» - 16, «Преподавание в начальных классах» - 15, «Физическая культура» - 18, «Компьютерные системы и комплексы» - 11, «Туризм» - 4).

Исследование показало, что 41 % опрошенных стараются выглядеть спокойными и уравновешенными, тщательно скрывая от окружающих свою ранимость и эмоциональность; 28 % доверяют не только своим чувствам, но и разуму, при этом оставаясь чувствительными и эмоциональными, умеют держать в себя в руках, но иногда дают выход накопившимся эмоциям. 31 % исследуемых очень чувствительные, у них обширный мир увлечений, не всегда умеют управлять своими эмоциями.

Результаты анкеты «Конфликтная ли Вы личность» показали, что 45 % опрошенных в основном тактичны и миролюбивы, уходят от конфликтов, избегая при этом критических ситуаций. 19 % конфликтуют, только если нет иного выхода, когда все другие средства исчерпаны, способны твердо отстаивать свое мнение, не думая, как это отразится на отношениях к ним других людей. 36 % студентов любят критиковать других, эгоистичны, несдержанны, часто спорят.

Вышесказанное позволяет сформулировать **проблемный вопрос** – какие методы, упражнения и правила способствуют регулированию эмоциональных состояний в конфликтной ситуации?

Для решения данной проблемы определена **цель проекта** – подобрать и систематизировать методы, упражнения и правила на самоуправление эмоциональными состояниями в конфликтной ситуации; оформить в виде буклетов.

В соответствии с проблемой, целью были определены следующие **задачи проекта**:

- проанализировать терминологию по проблеме исследования: эмоция, эмоциональное состояние, виды эмоций, конфликт, конфликтная ситуация, стили поведения в конфликте;
- провести исследование, зафиксировать полученные результаты (тест «Эмоциональный ли Вы человек», анкета «Конфликтная ли Вы личность»);
- разработать буклеты по проблеме исследования;
- оформить документацию.

Для решения поставленных задач был определен комплекс **методов исследования**: анализ методической и психолого-педагогической литературы, систематизация, анкетирование, «мозговой штурм».

**Вид проекта** – исследовательский.

**Основная целевая аудитория исследовательского проекта** – студенты профессиональных образовательных организаций.

План реализации проекта представлен в таблице 1.

## План реализации проекта

<b>Этапы выполнения проекта</b>	<b>Сроки</b>	<b>Ответственные</b>
Обоснование актуальности темы проекта; постановка проблемы, цели и задач проекта; определение практической значимости проекта.	октябрь	Канаева К. Коровкина Ю. Щагина П.
Проведение исследования: Тест «Эмоциональный ли Вы человек?» Анкета «Конфликтная ли Вы личность?» Обработка результатов исследования.	ноябрь	Смирнова К. Тегза В. Худинская В. Топал А.
Описание проекта, структурированное по главам и параграфам: <ul style="list-style-type: none"><li>• эмоции, виды эмоциональных состояний</li></ul>	декабрь	Смирнова К. Коровкина Ю.
<ul style="list-style-type: none"><li>• функции эмоций</li></ul>	декабрь	Смирнова К.
<ul style="list-style-type: none"><li>• конфликт, конфликтная ситуация</li></ul>	январь	Худинская А. Тегза В.
<ul style="list-style-type: none"><li>• признаки проявления конфликта</li></ul>	январь	Семченко А.
<ul style="list-style-type: none"><li>• стили проявления в конфликте</li></ul>	январь	Богомолова А.
<ul style="list-style-type: none"><li>• саморегуляция</li></ul>	февраль	Каледжи Е.
<ul style="list-style-type: none"><li>• этапы протекания эмоций в конфликте</li></ul>	февраль	Канаева К.
<ul style="list-style-type: none"><li>• правила управления эмоциями в конфликте</li></ul>	февраль	Топал А. Лосева А.
<ul style="list-style-type: none"><li>• подбор диагностик (тесты, анкеты)</li></ul>	март	Вавилова К.
<ul style="list-style-type: none"><li>• упражнения, методы и правила управления эмоциями в конфликте</li></ul>	март	Беякова В. Матвеевская М.

Оформление буклетов	май	Бурова Т. Вавилова К.
Подготовка доклада и презентации для защиты проекта	май	Данилова А. Коровкина Ю. Лялина Д. Смирнова К. Щагина П.

***Ожидаемые результаты, практическая значимость проекта***

- сформировать представления об эмоциональных состояниях в конфликтной ситуации, о стилях поведения в конфликте;
- построить конструктивные отношения (способность к принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений) в образовательном сообществе;
- научиться управлять эмоциями в конфликтной ситуации, используя правила и упражнения.

## Глава I. Теоретическая часть проблемы исследования

### 1.1. Понятия «эмоция», «эмоциональное состояние», функции эмоций

Эмоциональная сфера личности представляет сложную систему, включающую большое число взаимно влияющих друг на друга эмоций и чувств. В общем виде *эмоции* выглядят как специфические формы психического отражения личностью и социальной общностью внешнего и внутреннего мира, которые проявляются как в субъективных переживаниях, так и в речевых, двигательных, мимических и иных реакциях.

*Эмоции* – это субъективные реакции человека на воздействия внешних и внутренних раздражителей, отражающие в форме переживаний их личную значимость для субъекта и проявляющиеся в виде удовольствия или неудовольствия [10, с. 127].

*Эмоция* — это «сложный психологический механизм, прижизненно формирующийся в процессе деятельности ребенка и являющийся важным регулятором поведения и деятельности в соответствии потребностям и интересам детской личности» (А. В. Запорожец).

Анализ литературы позволил нам выделить несколько точек зрения на понятие «эмоция»:

- это общая реакция организма на жизненно значимые воздействия;
- это процессы, которые в форме переживаний отражают личную значимость и оценку внешних и внутренних ситуациях, влияющих на жизнедеятельность человека;
- это душевное переживание, волнение, чувство (часто сопровождаемое какими-нибудь инстинктивными выразительными движениями);
- это реакции человека на различные раздражители, частный вариант чувств.



В современной психологии выделяют несколько основных функций эмоций: *сигнальную, оценочную, приспособительную, регуляторную, коммуникативную, стабилизирующую, мотивирующую.*

**Сигнальная (информационная) функция эмоций.** Возникновение эмоций и чувств информирует о том, как идет процесс удовлетворения потребностей субъекта.

**Оценочная функция эмоций.** Эмоция выступает обобщенной оценкой ситуации, в которой находится субъект. Эмоции и чувства помогают ему ориентироваться в окружающей действительности, оценивать предметы и явления с точки зрения их желательности или нежелательности, полезности или вредности.

**Приспособительная функция эмоций.** Благодаря вовремя возникшей эмоции субъект имеет возможность быстро среагировать на внешнее или внутреннее воздействие и целесообразно приспособиться к сложившимся условиям.

**Регуляторная функция эмоций** возникает на основе информационно-сигнальной функции. Отражая и оценивая действительность, эмоции и чувства направляют поведение субъекта в определенную сторону, способствуют проявлению определенных реакций.

**Коммуникативная функция эмоций** свидетельствует о том, что без эмоциональных проявлений трудно представить какое-либо взаимодействие между людьми. Выражая эмоции через чувства, человек проявляет свое отношение к действительности и к другим людям в выразительных движениях (жесты, мимика, пантомимика, интонация голоса). Демонстрируя свои переживания, один человек воздействует на эмоциональную сферу другого человека, вызывая у него ответные эмоции и чувства.

**Стабилизирующая (защитная) функция эмоций.** Эмоции являются регулятором поведения, который удерживает жизненные процессы в оптимальных границах удовлетворения потребностей и предупреждает разрушительный характер каких-либо факторов для жизнедеятельности данного субъекта.

**Мотивирующая функция эмоций.** Эмоции (страх, удивление, беспокойство и др.), сообщая нам о характере воздействий внешней среды, побуждают нас к определенным действиям.

## **1.2. Виды эмоциональных состояний**

Условием возникновения эмоций и чувств является так называемая *эмоциональная ситуация*. П. Фресс и Ж. Пиаже считают, что подобная ситуация возникает «при избыточной мотивации по отношению к реальным приспособительным возможностям индивида» [2]. Действительно, избыточная мотивация может быть причиной эмоциональных реакций. Например, студенты узнают результаты экзаменов: одни кричат и прыгают от радости, а другие плачут от горя. Эмоция может возникнуть также и тогда, когда воздействие ожидается, но превосходит ожидаемую интенсивность. Например, студент не ждал хороших экзаменационных результатов, но только не двойку, а получил именно ее.

Сильным эмоциогенным фактором являются конфликтные ситуации. От общения с другими людьми человек стремится получить положительные переживания, избегать эмоционального напряжения. Положительные эмоции поддерживают общение. В то же время конфликт разрушает общение: повышает эмоциональную возбудимость участников этого процесса, вызывает у них гнев, возмущение, враждебные отношения друг к другу. С позиции информационной теории П. В. Симонова, *эмоциогенную ситуацию* можно понимать как рассогласование между информацией о том, что требуется для

удовлетворения потребности, и тем, чем человек располагает. Если информация о том, чем человек располагает, превосходит то, что необходимо для удовлетворения потребности, то возникают положительные переживания, а при противоположной ситуации - отрицательные. Может сработать механизм «заразительности» эмоций [9, с. 207]. Если кто-то из присутствующих обнаруживает определенную эмоцию (страх, радость и др.), то мы нередко подражаем ему.

Так формируются групповые эмоциональные состояния, происходит «обмен» эмоциональной информацией».

Различают следующие *формы и виды эмоций*.

1. Высшие эмоции. Они отвечают высшим социальным потребностям (любовь к Родине, своему народу).

2. Моральные (испытываемые к обществу, самому себе - дружба, совесть, любовь).

3. Интеллектуальные. Проявляются при умственной деятельности стабильности и устойчивости чувства (любопытность, удивление).

4. Практические. Возникают в процессе трудовой деятельности, связанные с её успешностью и не успешностью.

Рассмотрим *виды эмоций*.

1. По знаку: положительные и отрицательные.

2. По интенсивности и длительности: настроение, эмоции, аффекты, страсти, чувства.

3. По специфическому содержанию (модальности): радость, удивление, страдание, гнев, отвращение, стыд.

4. По степени мобилизации организма: стенические и астенические.

Также различают эмоции положительные и отрицательные.

К *положительным эмоциям* принадлежат: удовольствие, восторг, радость, уверенность, любовь, нежность.

К *негативным эмоциям* принадлежат: злорадство, месть, горе, тоска, тревога, страх, гнев.

*Нейтральными* можно назвать: любопытство, изумление, безразличие.

Можно встретить и такую классификацию *видов эмоций*:

1. Альтруистические – переживания.
2. Коммуникативные – потребность в общении.
3. Глоричные – потребность в самоутверждении.
4. Практические – успешность или неуспешность в какой - либо деятельности.
5. Романтические – стремление ко всему необычному.
6. Гностичные - потребность в познавательной и духовной гармонии.
7. Эстетические – лирические переживания.
8. Гедоничные – удовлетворение потребности.
9. Акзигитивные – интерес к накоплению эмоций.
10. Мобилизационные – преодоление опасности.

### **1.3. Понятия «конфликт», «конфликтная ситуация». Признаки проявления конфликта**

Существуют различные определения конфликта, и все они подчеркивают наличия противоречия, которое принимает форму разногласия, если речь идет о взаимодействии людей.

*Конфликт* (лат. *conflictus* — *столкнувшийся*) — столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или

взглядов субъектов взаимодействия, сопровождающееся негативными эмоциональными состояниями [1, с. 264].

*Конфликт* — ситуация, в которой каждая из сторон стремится занять позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны.

*Конфликт* — особое взаимодействие индивидов, групп, объединений, которое возникает при их несовместимых взглядах, позициях и интересах. Конфликт обладает как деструктивными, так и конструктивными функциями [9].

Рассмотрим основные структурные элементы конфликта [9, с.190].

*Конфликтная ситуация* – это ситуация, в которой участники отстаивают свои несовпадающие с другими цели, интересы и объект конфликта.

*Объект конфликта* – это элемент конфликта, вызывающий к жизни конфликтную ситуацию.

*Стороны конфликта* – это те участники, которые находятся в состоянии конфликта.

*Предмет конфликта* – то, из-за чего возникает конфликт.

*Мотивы конфликта* – внутренние побудительные силы, подталкивающие участников к конфликту.

*Конфликтогены* – слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту.

Для выяснения сути конфликта важно выделить основные признаки его проявления.

*Признаками конфликта являются:* наличие ситуации, которая воспринимается участниками как конфликтная; неделимость объекта конфликта, т.е. объект конфликта не может быть поделен между участниками конфликтного взаимодействия; желание участников продолжить конфликтное взаимодействие для достижения своих целей, а не выход из существующей ситуации.

*Характерными чертами конфликта является* неопределенность результата, различие целей и поведения каждой из сторон. Начало конфликта определяется объективными (внешними) признаками поведения, направленными против другого участника. Если другой участник сознает, что эти акты направлены против него, и противостоит им, то конфликт начинается; если действия не начинаются, то возникает конфликтная ситуация.

*Начало конфликта определяется по условиям:* первый участник сознательно и активно действует, нанося ущерб другому участнику (оппоненту), при этом под действием понимается как передача информации, так и физическое воздействие; второй участник (оппонент) осознает, что указанные действия направлены против его интересов; второй участник начинает в ответ агрессивные действия, направленные против первого. Только с этого момента можно считать, что конфликт начался.

Таким образом, конфликт отсутствует, если действует только один участник, или участники выполняют лишь мыслительные действия (планирование цели, обдумывания плана действий, прогнозирование будущего поведения). Конфликт начинается тогда, когда стороны начинают активно противостоять друг другу, преследуя каждый свою цель. До этого мы имеем лишь конфликтную ситуацию.

Развитие конфликта, как правило, происходит с постепенным расширением состава его участников, иногда и *предмета конфликта:*

возникновение небольшой конфликтной ситуации втягивает во взаимодействие двух субъектов, т.е. привлекают своих защитников; затрагиваются интересы других, разрастается предмет конфликта и состав его участников. *Окончание конфликта* - прекращение действий всех сторон конфликта, независимо от причин, с которых начался конфликт.

#### **1.4. Стили поведения в конфликтных ситуациях**

Люди в конфликтных ситуациях ведут себя по-разному. Учёные К.Томас и Р. Килмен выделили пять стилей поведения в ситуациях разногласия [1, с. 270].

Рассмотрим каждый стиль подробнее.

**1. Избегание, уход от решения проблемы.** Обычно так действует субъект при слабой мотивации для участия в конфликте, он делает вид, что проблемы не существует и уходит от конфликта. Избегание делает конфликт односторонним с последующим его завершением, либо прерывает его, вернув субъектов к состоянию готовности к конфликту.

**2. Уступчивость, приспособление.** Такой стиль означает принесение собственных интересов в жертву ради другого. Так же субъект может избрать позицию уступчивости и приспособления при желании сохранить силы для более важных баталий, то ли надеется таким способом выиграть в общественном мнении.

**3. Конкуренция, соперничество.** Данная форма поведения в конфликте проявляется, когда субъект свои интересы ставит во главу угла, полностью игнорируя интересы партнера. При этом субъект рассчитывает на свою полную победу, однако рискуя при этом потерпеть поражение.

**4. Компромисс.** Такое решение проблемы имеет место, когда субъект умерив уровень своих притязаний, идет навстречу интересам оппонента, тем

самым он снижает риск проигрыша и получает частичное, компромиссное решение проблемы. В данной ситуации приходится действовать расчетливо, осмотрительно, проявлять терпение, выдержку, настойчивость и изобретательность в поисках взаимоприемлемых вариантов.

**5. Сотрудничество.** В данном варианте поведения при гармоничном учете взаимных интересов для обоих субъектов открывается возможность для творческих, созидательных процессов. Важным условием такого поведения является наличие общей цели, а так же доверительность, открытость отношений, основанные на безупречной репутации партнеров. Нередко путь к сотрудничеству лежит через компромисс.

Завершение конфликта может быть достигнуто либо самими конфликтующими сторонами без помощи каких-либо посторонних лиц, либо путем подключением третьей стороны.

Выявление основного объекта - неременное условие успешного решения любого конфликта. В противном случае он или не будет решен в принципе, или будет решен не в полной мере.

Стиль поведения в конфликтной ситуации психологи и педагоги рекомендуют варьировать в зависимости от обстоятельств, учитывая при этом собственный стиль, стиль других вовлечённых в конфликт людей, а также природу самого конфликта. Для более наглядного представления наиболее ярких качеств и моделей поведения в конфликтах, каждую из ситуаций можно представить в виде образов тех или иных животных (см. Приложение 1).



## Глава II. Практическая часть проблемы исследования

### 2.1. Понятие «саморегуляция», этапы протекания эмоций в конфликте

Проведенный анализ литературы показал, что изучение проблемы самоуправления остается актуальным на протяжении многих лет. Концепция самоуправления представлена в работах Н. М. Пейсахова [8], В. М. Бехтерева, В. С. Мерлина, Е. А. Климова.

Под *самоуправлением* Н. М. Пейсахов понимает целенаправленное самоизменение или управление человеком своими формами активности: общением, поведением, деятельностью и переживаниями. По его мнению, самоуправление является творческим процессом, связанным с созданием нового, с необходимостью постановки новых целей, поиском новых решений и средств достижения целей.

Таким образом, в концепции Н. М. Пейсахова самоуправление рассматривается как «сторона активности личности, диалектическое единство изменчивого и устойчивого в непрерывном развитии субъективного мира человека» [8, с. 527].

При изучении способности самоуправления Н. М. Пейсахов обращает внимание на важный факт: прежде чем начнет складываться система самоуправления, должна возникнуть потребность в ней. Такая потребность возникает в ситуациях, когда привычные способы и средства деятельности не приводят к успеху, когда у человека появляется чувство неудовлетворенности своими поступками и действиями, недовольство собой. В этом случае человек, перебирая известные и неизвестные подходы, приемы, начинает осознавать необходимость перехода к рациональному анализу ситуации, к выработке цели и целенаправленному изменению положения, т. е. самоуправлению.

Именно с этого момента начинается собственно формирование системы самоуправления, включающей две стадии. На *первой стадии* происходит формирование горизонтальной структуры самоуправления, представляющей восемь последовательно разворачивающихся этапов: анализ противоречий, прогнозирование, целеполагание, формирование критериев, оценка качества, принятие решений к действию, контроль, коррекция. Целью *второй стадии* является создание вертикальной организации системы самоуправления, когда человек, совершенствуя ее отдельные звенья, изменяет всю иерархию форм своей активности: общение, поведение, деятельность, переживания. Циклы самоуправления повторяются до тех пор, пока не исчезнет потребность в совершенствовании отдельных этапов процесса самоуправления и не произойдет переход к саморегуляции, т. е. к привычным поступкам и действиям, совершаемым на основе найденных целей, планов, критериев оценки качества.

Конфликт всегда сопровождается переживанием эмоций, которые негативно влияют на наше состояние. Несмотря на это большинство конфликтующих людей обычно настаивают 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.

Во-вторых, по мере эскалации конфликта увеличивается эмоциональная вовлеченность участников, которая сама по себе ведет к росту конфликтности.

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*.

Васильев Н. Н. выделяет следующие этапы в протекании эмоций в конфликте [4].

1. Процесс восприятия события, формирование психического образа и символизация его в сознании.

2. Эмоциональная оценка события.

3. Внутреннее эмоциональное переживание.

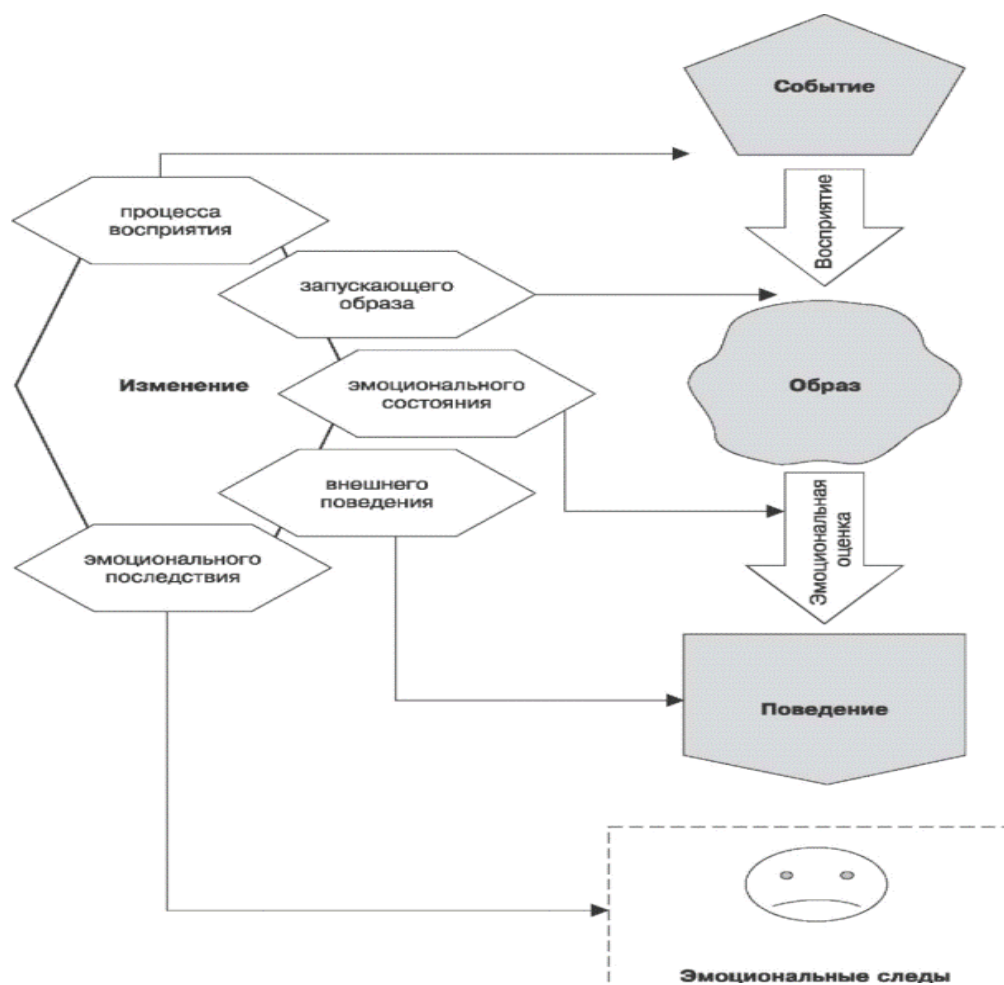
4. Внешняя эмоционально-насыщенная поведенческая реакция.

5. Эмоциональный след после выхода из ситуации.

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

Этапы протекания эмоций в конфликте приведены в схеме 1.

## Этапы протекания эмоций в конфликте [4]



## 2.2. Правила управления эмоциями в конфликте

В соответствии с этапами протекания эмоций в конфликте, которые рассматривались в п. 2.1., Н. Н. Васильев предлагает методы управления эмоциями, направленные на изменение:

- процесса восприятия события;
- эмоциональной оценки воспринятого события;
- процесса внутреннего эмоционального переживания события;

- внешней, доступной для наблюдения реакции;
- эмоционального следа, оставшегося после прекращения конфликтного взаимодействия.

Анализируя различную литературу, СМИ, обнаружили, что конфликтов в нашей жизни больше, чем переговоров и дискуссий. Это может быть связано с расхождением во взглядах, желаниях, надеждах; не умением вовремя выйти из конфликтной ситуации, не сформированностью саморегуляции. Существует несколько базовых причин возникновения конфликта. К ним относят

- недостаток общения, отсутствие информации;
- различия в интересах;
- противостояние групп;
- отсутствие сочувствия к нуждам других людей;
- трудный характер.

Рассмотрим несколько позиций, направленных на управление эмоциями в конфликте.

Чтобы образовалась конфликтная ситуация, достаточно противоречий. А чтобы она превратилась в конфликт, необходим инцидент. Это может быть случайно оброненная фраза, неправильно истолкованный взгляд. Тогда формула конфликта выглядит так: (конфликт) = КС (конфликтная ситуация) + И (инцидент). Первый этап обуздания конфликта – подавление раздражения. Чтобы эмоции не смогли выйти на первый план в конфликте, нужно дать им выход. Отрицательные эмоции являются средствами любой ссоры, от этого конфликт повышается. Гнев, чувство вражды и обиды становятся разрушительными факторами в общении. Рациональный самоконтроль и управление собой помогут перевести эмоции в положительное русло. Задайте себе вопросы: «Почему я чувствую это? Что вызвало такую реакцию? Что я

хочу изменить? Почему это задело мои чувствительные струны?» Используйте ответы на эти вопросы для внесения перемен в свою жизнь.

Следует знать, что затаенная обида всегда неконструктивна и опасна. Если же решить высказать свои чувства по отношению к какой-либо ситуации и приложить усилия для управления эмоциями, эффект будет больше, если соблюдать некоторые несложные правила:

1. Стараться избегать стремления и желания наказать другую сторону или обвинить ее в чем-то.
2. Возникшие бурные эмоции указывают на необходимость перемен. Следует подумать, улучшат ли ситуацию действия человека.
3. Стоит настроить себя на соответствующее выражение чувств. Если что-то доставляет вам боль или очень сердит, вы имеете полное право сказать об этом.
4. Стремитесь избежать повторения неприятной ситуации. Если вы правильно управляете эмоциями, вам удастся обойтись без рецидива.
5. Ваше раздражение может подпитать эмоции другого человека, и привести к скандалу или разрыву отношений. Скажите себе: «Мне следует подавить свой гнев». Заодно дайте понять оппоненту, что вы стремитесь остановить отрицательные эмоции: «Я вижу, что мы еще больше раздражаемся. Пусть это останется в прошлом. Что мы можем предпринять, чтобы избежать этого впредь?» – вы можете произнести примерно такие фразы. Это особенно важно, если вы хотите сохранить отношения с этим человеком.

Чтобы иметь силы для конструктивного разрешения конфликта, постройте мысленно между собой и оппонентом невидимую преграду, через которую до вас не доносится ни одного звука. Или представьте себя внутри огромной прозрачной сферы, по поверхности которой звуки растекаются, словно капли

воды. Эта сфера надежно охраняет вас от злости вашего неприятеля. Когда вы заметите, что поток обвинений иссякает, начинайте работу по выходу из конфликтной ситуации. Если же вы не знаете, как поступить и утихомирить эмоции в конфликте, ощущаете бессмысленность происходящего, просто махните на все рукой. Иначе конфликт станет навязчивой идеей, которая питает сама себя.

Для начала рассмотрим, как можно деликатно уйти от конфликта или предотвратить его, устранив причину:

- обратите внимание, есть ли предпосылки конфликта: затяжное молчание, частые высказывания по одному и тому же поводу, раздражение или досада со стороны оппонента. В таких случаях лучше подойти первым и вежливо спросить, почему это происходит;

- заранее подумайте, что конкретно вы хотите спросить и в каких выражениях;

- когда затрагивают ваши интересы, задумайтесь, возможно, и вы не учли нужды оппонента. Следовательно, постарайтесь посмотреть на ситуацию со стороны этого человека и понять его чувства;

- сбросьте напряжение: проведите уборку, потанцуйте, позанимайтесь легкими физическими упражнениями. В силу определенных биохимических реакций, вам станет легче.

Итак, если на вас кричат, и вы чувствуете, что сейчас расплачетесь или будете кричать еще сильнее, сделайте следующее:

1. Припомните самое милое создание, что вы недавно видели. И вообразите, что ваш оппонент выглядит именно так.

2. Смените поле действий. Скажем, с другом вы можете поспорить, что лучше его играете в футбол. На работе сесть за стол и начать рисовать схемы, спрашивая как правильно. Можно и в прямом смысле уйти из комнаты.

3. Начните перечислять, что хорошего приносит вам конфликт. Скажем, если вы постоянно опаздываете, а руководство ругается, вы думаете: «Как хорошо! Теперь, чтобы успевать на работу, я буду вставать раньше, а, значит, смогу делать зарядку». Ваша обида станет быстро уходить и ее заменит предвосхищение последствий ссоры.

4. Реагируйте, но абсолютно неожиданно. Так, чтобы собеседник удивился и забыл, что хотел сказать.

5. Выплесните агрессию.

Есть конфликты, течению которых следует поддаться. Это могут быть застарелые обиды и переживания, эмоциональное напряжение, которое копилось месяцами. Выпустите пар или же спокойно выслушайте разгорячено человека.

Помните, что все, что вас окружает – скоротечно. Не придавайте важности тому, что этого не стоит. Будьте уверены в себе.



## **Заключение**

Сегодня роль эмоций велика и многообразна. Они являются регулятором и стимулятором поведения и деятельности человека. Эмоции выполняют сигнальную, оценочную, приспособительную, регуляторную, коммуникативную, стабилизирующую, мотивирующую функции.

Основным условием возникновения эмоций является эмоциональная ситуация, при которой проявляются различные состояния, как беспокойство, раздражимость, удивление и другие. Сильным эмоциогенным фактором являются конфликтные ситуации. Положительные эмоции поддерживают общение. В то же время конфликт разрушает общение: повышает эмоциональную возбудимость участников этого процесса, вызывает у них гнев, возмущение, враждебные отношения друг к другу.

К основным структурным элементам конфликта относят конфликтную ситуацию, объект и предмет конфликта, стороны, мотивы, конфликтогены, окончание конфликта.

Выделяют пять основных стилей поведения в конфликтных ситуациях: избегание, приспособление, соперничество, компромисс, сотрудничество.

Выявление основного объекта конфликта – важное условие успешного его разрешения.

Изучение проблемы самоуправления остается актуальным на протяжении многих лет. Самоуправление – это целенаправленное управление человеком своими формами активности: общением, поведением, деятельностью и переживаниями. К основным этапам протекания эмоций в конфликте относят процесс восприятия события, его оценка, внутреннее эмоциональное переживание, поведенческая реакция и эмоциональный след после выхода из ситуации.

Для конструктивного разрешения конфликта необходимо использовать правила, приемы, методы и упражнения.

## Список использованных источников

1. Глуханюк Н.С. Общая психология: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н.С. Глуханюк, А.А. Печеркина, С.Л. Семенова. – М.: Академия, 2014. – 288 с.
2. Гребенюк О.С., Гребенюк Т.Б. Основы педагогики индивидуальности: учебное пособие. – Калининград. – 2000.
3. Изучение способности к самоуправлению в общении / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М. - 2002. - С.164-166.
4. Мешкова И. В. Способность самоуправления как диагностический критерий личностно-профессионального развития студентов педагогического вуза // Вестник ТГПУ (TSPU Bulletin). - 2015. - 1 (153) - С. 16-20.
5. Общая психология: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / А.Э. Штейнмец. – 5-е изд., перераб. – М.: Академия, 2014. – 288 с.
6. Панфилова А.П. Медведь, лиса, сова, черепаха, акула: модели поведения в конфликтных ситуациях [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.elitarium.ru/povedenie-model-situaciya-konflikt-sotrudnichestvo-prisposoblenie-izbeganie-sopernichestvo-problema-obsuzhdenie-reshenie-obshchenie/> (дата обращения 17.03.2017).
7. Панфилова А.П. Теория и практика общения: учебное пособие. – 3-е изд. – М.: Академия, 2011. – 288 с.
8. Пейсахов Н. М., Шевцов М. Н. Практическая психология. - Казань: Изд-во Казан. ун-та, 1991. - 120 с.
9. Смирнов Е.Е. Психология общения: курс для старших классов средней школы. – СПб.: КАРО, 2005. – 336 с.

10. Столяренко Л. Д. Основы психологии. - Ростов н/Д: Феникс, 1997. - 736 с.
11. Тамарская Н.В., Семёнова И.О. Старшекласснику-будущему педагогу об управлении: учебное пособие. – Калининград: Изд-во КГУ, 2003. – 167 с.
12. <http://psychojournal.ru/tests/84-naskolko-vy-emocionalny.html#t20c> (дата обращения 20.02.2017).

### Модели поведения в конфликтной ситуации (А.П. Панфилова) [6]

#### *Приспособление к ситуации («медведь»)*

- наиболее важная задача — восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;
- предмет разногласий более существен для оппонента, чем для вас;
- открывается возможность более сложных проблемных ситуаций по сравнению с той, которая рассматривается сейчас, а пока необходимо упрочить взаимное доверие;
- необходимо признать собственную неправоту;
- утверждение своей точки зрения требует много времени и значительных интеллектуальных усилий;
- вы хотите сохранить мир и добрые отношения с другими людьми;
- вы чувствуете, что важнее сохранить с кем-то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы;
- вы понимаете, что итог намного важнее для другого человека, чем для вас.

#### *Компромисс («лиса»)*

- у сторон одинаково убедительные аргументы;
- необходимо время для урегулирования сложных проблем;
- требуется принять срочное решение при дефиците времени;
- сотрудничество и директивное утверждение своей точки зрения не приводят к успеху;
- обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы;
- вас может устроить временное решение;

- удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение, и вы можете несколько изменить поставленную в начале цель;
- компромисс позволит сохранить взаимоотношения, и вы предпочитаете хоть что-то получить, чем все потерять.

### *Сотрудничество («сова»)*

- необходимо найти общее решение, если каждый из подходов к проблеме слишком важен и не допускает компромиссных вариантов;
- основной целью обсуждения является приобретение совместного опыта работы, получение широкой информации;
- необходима интеграция точек зрения и сближение мнений участников конфликтной ситуации;
- представляется важным усиление личностной вовлеченности в деятельность и групповой сплоченности;
- у вас есть время поработать над возникшей проблемой (это хороший подход к разрешению конфликтов на основе перспективных планов);
- вы и ваш оппонент хотите поставить на обсуждение некоторые идеи и потрудиться над выработкой решения.

### *Игнорирование, избегание («черепашка»)*

- источник разногласий тривиален и несуществен по сравнению с более важными задачами;
- необходимо время, чтобы восстановить спокойствие и создать условия для трезвой оценки ситуации;
- изучение ситуации и поиск дополнительной информации о природе конфликта представляется более предпочтительными, чем немедленное принятие какого-либо решения;
- предмет спора не имеет отношения к делу, уводит в сторону и при этом является симптомом других, более серьезных проблем;

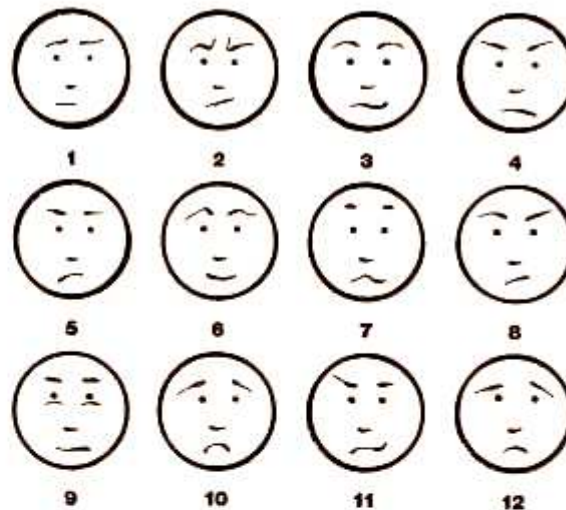
- подчиненные или коллеги могут сами успешно урегулировать конфликт;
- напряженность слишком велика, вы чувствуете необходимость ее ослабления;
- у вас мало власти для решения проблемы или для ее решения желательным для вас способом;
- пытаться немедленно решить проблему опасно, поскольку открытое ее обсуждение может только ухудшить ситуацию.

### **Соперничество, конкуренция («акула»)**

- требуются быстрые и решительные меры в случае непредвиденных и опасных ситуаций;
- целесообразно при решении глобальных проблем, связанных с эффективностью деятельности (при уверенности в своей работе);
- идет взаимодействие с обучаемыми, предпочитающими авторитарный стиль;
- исход очень важен для вас, и вы делаете ставку на собственное решение возникшей проблемы;
- вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения, вполне очевидно, что предлагаемое вами решение наилучшее;
- вы чувствуете, что у вас нет иного выбора и что вам нечего терять.

Ассоциации эмоций с мимикой [9, с.149]

НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ



Было «закодировано» 12 эмоций. Верными считаются все ответы, подходящие ближе всего к следующим: 1) безразличие; 2) враждебность; 3) веселье; 4) сильная злость; 5) грусть; 6) застенчивая радость; 7) плохое самочувствие; 8) злость; 9) бурная радость; 10) глубокая печаль; 11) скепсис; 12) скорбь.

Обычно эмоции ассоциируются с мимикой следующим образом:

удивление — поднятые брови, широко открытые глаза, опущенные вниз кончики губ, приоткрытый рот;

страх — приподнятые и сведенные над переносицей брови, широко открытые глаза, уголки губ опущены, губы растянуты в стороны, рот может быть открыт;

гнев — брови опущены, морщины на лбу изогнуты, глаза прищурены, губы сомкнуты, зубы сжаты;

отвращение — брови опущены, нос сморщен, нижняя губа выпячена или приподнята и сомкнута с верхней;

печаль — брови сведены, глаза потухшие, часто уголки губ слегка опущены;

счастье — глаза спокойные, уголки губ приподняты и отведены назад.