

Государственное профессиональное образовательное учреждение
Ярославской области Угличский индустриально-педагогический колледж

**Самоуправление эмоциональными состояниями в
конфликтных ситуациях**

Групповой учебный проект



Углич

2017

Составители: группа 11Д, специальность 44.02.01 Дошкольное образование, научный руководитель Ладнова Юлия Николаевна, преподаватель методической цикловой комиссии Социально-гуманитарных и психолого-педагогических дисциплин

Самоуправление эмоциональными состояниями в конфликтных ситуациях: групповой учебный исследовательский проект. Составители: группа 11Д, специальность 44.02.01 Дошкольное образование. – Углич. – 2017. – 47 с.

Групповой учебный исследовательский проект разработан в рамках реализации проекта «Развитие Службы примирения в ГПОУ ЯО Угличском индустриально-педагогическом колледже». Он включает в себя план реализации проекта, глоссарий, схемы и таблицы; методы, правила поведения в конфликте, а также упражнения, направленные на умение разрешать конфликтные ситуации, на общение и сплоченность. Проект может быть полезен студентам профессиональных образовательных организаций, желающим постичь приемы, правила управления эмоциональными состояниями в конфликтных ситуациях.

© Угличский индустриально-педагогический колледж

Оглавление

Введение.....	4
Список использованных источников	9
Глоссарий.....	11
Запуск группового проекта	14
Приложения	14

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

Этапы выполнения проекта	Сроки	Ответственные
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">эмоции, виды эмоциональных состояний	декабрь	Смирнова К. Коровкина Ю.
<ul style="list-style-type: none">функции эмоций	декабрь	Смирнова К.
<ul style="list-style-type: none">конфликт, конфликтная ситуация	январь	Худинская А. Тегза В.
<ul style="list-style-type: none">признаки проявления конфликта	январь	Семченко А.
<ul style="list-style-type: none">стили проявления в конфликте	январь	Богомолова А.
<ul style="list-style-type: none">саморегуляция	февраль	Каледжи Е.
<ul style="list-style-type: none">этапы протекания эмоций в конфликте	февраль	Канаева К.
<ul style="list-style-type: none">правила управления эмоциями в конфликте	февраль	Топал А. Лосева А.
<ul style="list-style-type: none">подбор диагностик (тесты, анкеты)	март	Вавилова К.
<ul style="list-style-type: none">упражнения, методы и правила управления эмоциями в конфликте	март	Белякова 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.

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).

Глоссарий [1, 7, 9, 10]

Горе — интенсивное эмоциональное состояние, сопутствующее потере кого-то (или чего-то), с кем (или с чем) у человека была глубокая эмоциональная связь.

Грусть - одна из немногих отрицательных эмоций, состояние, когда накопленные эмоции не могут найти выход.

Деструктивный – неэффективный, разрушительный.

Интерес — положительно окрашенный эмоциональный процесс, связанный с потребностью узнать что-то новое об объекте интереса, повышенным вниманием к нему.

Инцидент – происшествие, случай, столкновение.

Компромисс – ситуация, когда обе стороны идут на жертвы ради поиска общих интересов.

Конфликт – трудноразрешимое противоречие, связанное с острым эмоциональным переживанием, вызванное несовместимостью взглядов, целей, интересов и потребностей.

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

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

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

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

Оппонент – противник в споре.

Позиции конфликтующих сторон – то, о чем они заявляют друг другу в ходе конфликта.

Предмет конфликта – то, из-за чего возник конфликт.

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

Принуждение – способ разрешения конфликта с помощью силы, словесных нападок.

Приспособление – способ разрешения конфликта, когда люди пытаются удовлетворить потребности другого или при этом жертвуют собственными потребностями.

Решительность — способность и умение самостоятельно принимать ответственные решения и делать то, что решил, несмотря на помехи.

Сдерживание - активное воздействие на сильные (бурно протекающие, раскрученные) эмоции, направленное против их естественного течения с целью их уничтожения.

Соперничество – стремление человека к соревнованию с другими людьми, желание одержать верх над ними, победить.

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

Стресс — это ответная реакция организма человека на перенапряжение, негативные эмоции или просто на монотонную суету.

Тревога — отрицательно окрашенная эмоция, выражающая ощущение неопределённости, ожидание негативных событий, трудноопределимые предчувствия.

Удивление - это кратковременная, быстро проходящая реакция на внезапное, неожиданное событие.

Ужас - нечто предельно страшное, чему невозможно сопротивляться.

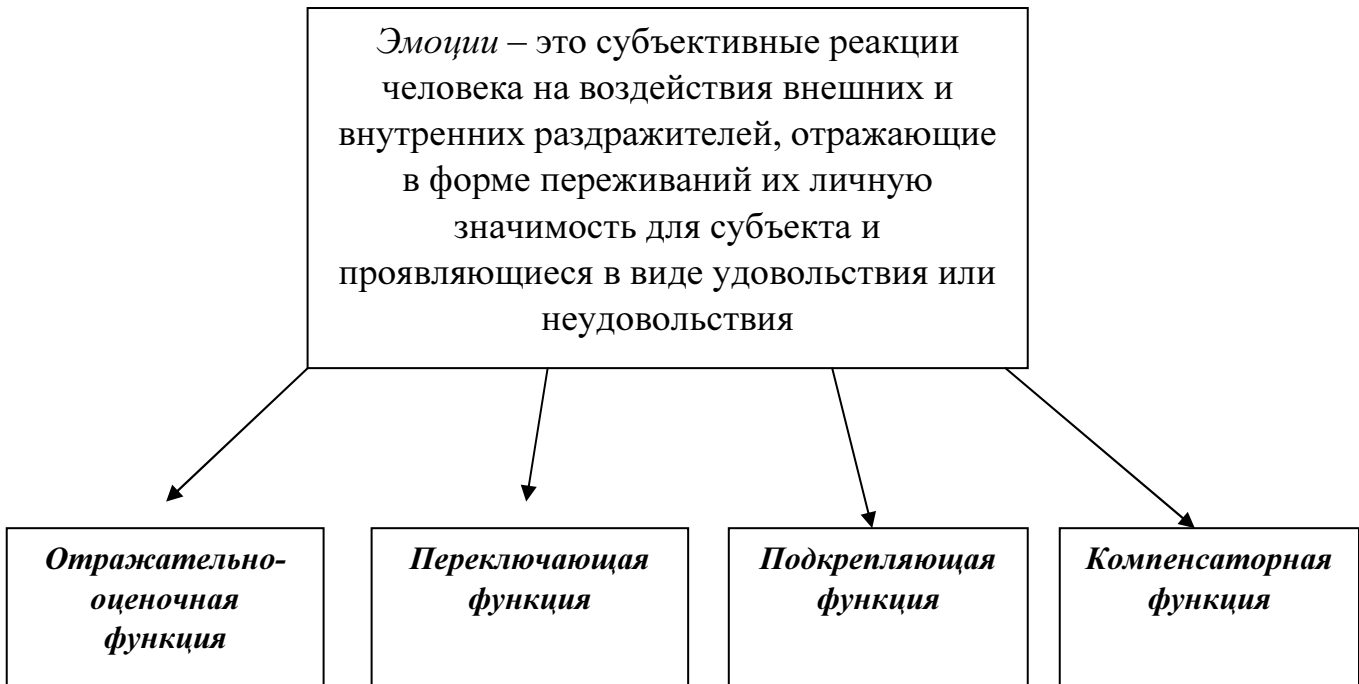
Уход – способ справиться с конфликтом, когда люди физически или психически устраниваются от конфликта.

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.

Эмоциогенная ситуация - рассогласование между информацией о том, что требуется для удовлетворения потребности, и тем, чем человек располагает.

Эмоциогенная сфера - это ситуация, которая способна вызвать эмоциональную ситуацию.

Схема 1. Эмоции, функции эмоций [10, с.127]



Виды эмоций



Рис. 1



Рис. 2

Настроения в конфликтной ситуации

Нейтральное



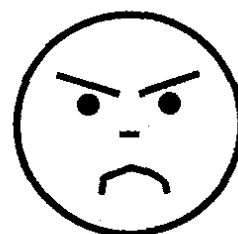
Враждебное



Радостное



Гневное



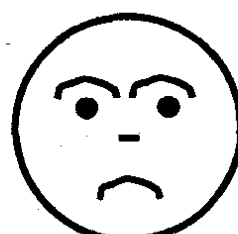
Недовольное



Простодушное



Усталое



Чуть злое



Притворно
радостное



Расстроенное



Скептическое



Печальное



Проявления эмоций в конфликте



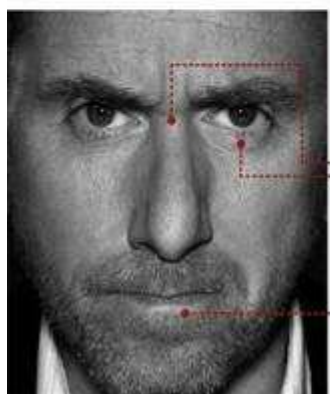
Презрение

- ① Приподнятый уголок рта с одной стороны



Отвращение

- ① Сморщенное выражение лица
- ② Верхняя губа приподнята



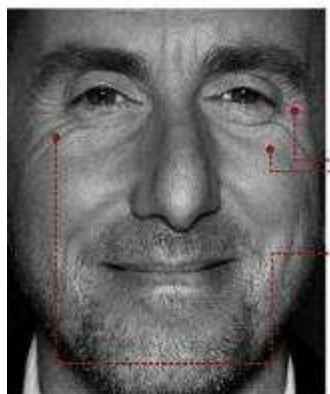
Гнев

- ① Брови опущены и сведены вместе
- ② Блеск в глазах
- ③ Рот закрыт, губы сжаты



Удивление

- ① Брови приподняты
- ② Глаза широко раскрыты
- ③ Рот приоткрыт



Счастье

- ① Небольшие морщинки в уголках около глаз
- ② Щеки приподняты
- ③ Задействованы мышцы вокруг глаз



Страх

- ① Брови приподняты и вытянуты
- ② Верхние веки приподняты
- ③ Нижние веки напряжены
- ④ Губы немного вытянуты



Печаль

- ① Верхние веки слегка опущены
- ② Рассеянный взгляд
- ③ Уголки рта слегка опущены

Стили поведения в конфликтной ситуации
(К.Томас, Р. Килмен) [1]



1. *Избегание, уход от решения проблемы (уклонение)*. Субъект делает вид, что проблемы не существует; он уходит от конфликта. Избегание делает конфликт односторонним с последующим его завершением, либо прерывает его, вернув субъектов к состоянию готовности к конфликту.

2. *Уступчивость, приспособление (приспособление)*. Такой стиль означает принесение собственных интересов в жертву ради другого.



3. *Конкуренция, соперничество (конфронтация)*. 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. Субъект 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.

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

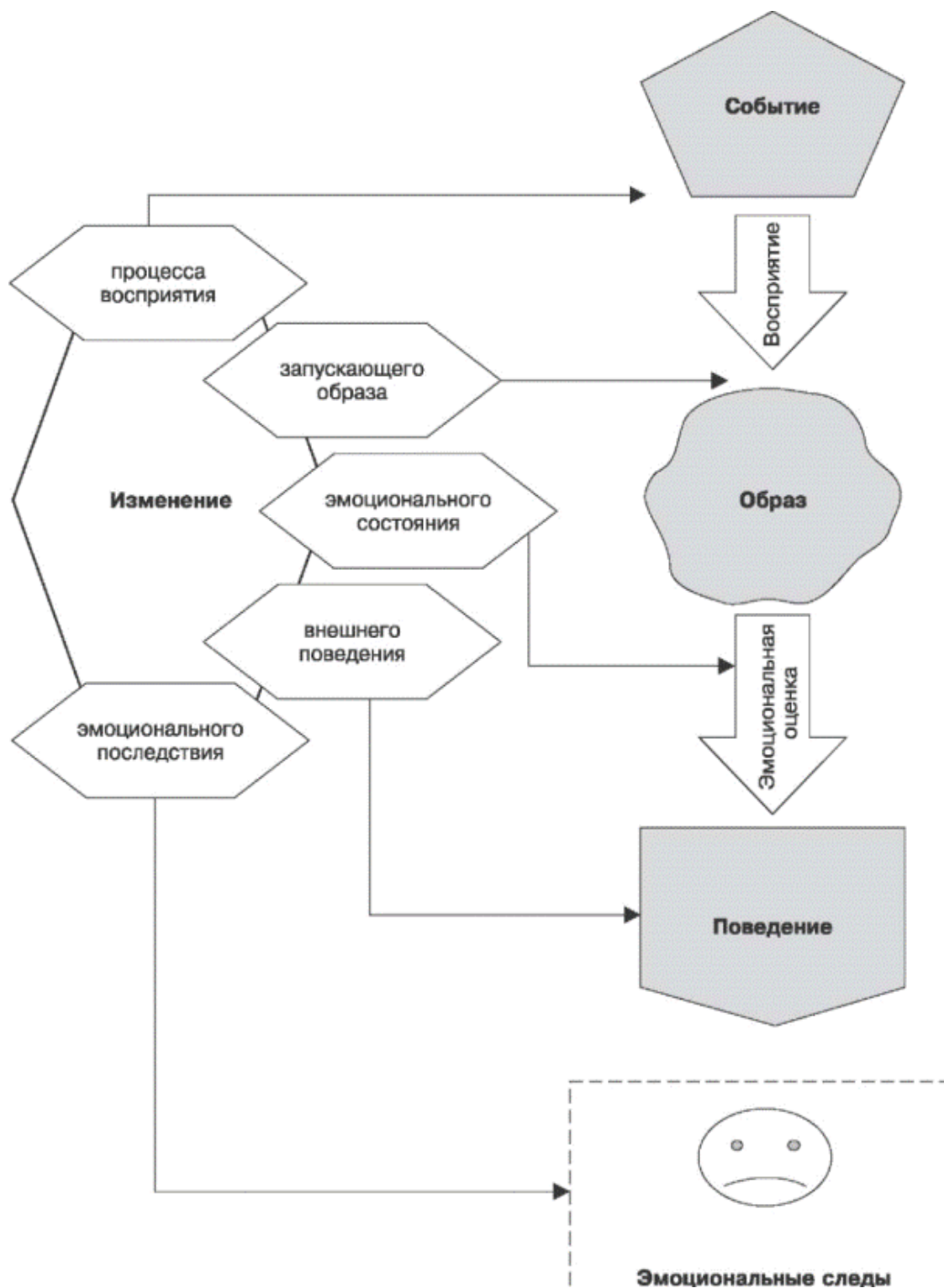
Название модели поведения	Особенности
<p data-bbox="103 387 544 465"><i>Приспособление к ситуации («медведь»)</i></p> 	<ul style="list-style-type: none"> - наиболее важная задача — восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта; - предмет разногласий более существен для оппонента, 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
<p data-bbox="156 1216 491 1249"><i>Компромисс («лиса»)</i></p> 	<ul style="list-style-type: none"> - 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

<p><i>Сотрудничество («сова»)</i></p> 	<ul style="list-style-type: none"> - 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
<p><i>Игнорирование, избегание («черепаха»)</i></p> 	<ul style="list-style-type: none"> - 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
<p><i>Соперничество, конкуренция («акула»)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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

Этапы протекания эмоций в конфликте (Н.Н. Васильев) [4]



Что нельзя делать в конфликтных ситуациях

1. Критически оценивать человека.
2. Приписывать ему низменные или плохие намерения.
3. Демонстрировать знаки превосходства.
4. Игнорировать его интересы.
5. Видеть все только со своей позиции.
6. Уменьшать заслуги человека и его вклад.
7. Преувеличивать свои заслуги.
8. Раздражаться, кричать, нападать.
9. Задевать «болевы́е точки» и уязвимые места человека.

Методы для избегания конфликтов и связанных с ними стрессов

[11, с. 97]

1. *Метод напоминания.* Зная свой недостаток, постоянно напоминай себе об этом устно или письменно. Например, если ты очень вспыльчив, мысленно говори себе: «Сдерживай себя, не нервничай!»

2. *Метод стоп-крана.* Как только начинают разгораться страсти, предупреди себя: «Нет, так дальше нельзя. Стоп». Такая остановка позволяет взглянуть иначе на себя, других, ситуацию и найти более гибкие подходы.

3. *Метод сдерживания.* По ходу беседы убеждай себя, что дальнейшее повышение напряжения не приведет ни к чему хорошему, и меняй тактику разговора, отказываясь на удар отвечать ударом, на аргумент – контраргументом.

4. *Метод смены ориентаций.* Ты должен уметь переключать свое внимание на другие цели, поиски путей их достижения, оставив на время тот вид деятельности, который повышает эмоциональную напряженность.

5. *Метод проигрывания ситуации и осмысления последующей неудачи.* Развитие способностей отличать неудачу от катастрофы, неурядицу от беды, частный промах от крушения.

6. *Метод расслабления (релаксации).* Состоит в использовании комплексов упражнений психологической защиты, в отвлечении от работы и умении организовать свой отдых.

7. *Метод имаготерапии.* Часто воспроизводи мысленно положительные образы, вспоминай собственные успехи и радуйся им.

Правила поведения в конфликтных ситуациях

1. Дайте оппоненту «выпустить пар»

Если оппонент раздражен и агрессивен, нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Во время «взрыва» оппонента следует вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно. Необходимо помнить, что человек в состоянии эмоционального возбуждения неуправляем, а его агрессивность объясняется перенасыщением отрицательных эмоций. Наилучший прием в такие минуты — представить, что вокруг вас есть оболочка (аура), через которую не проходит агрессия. Вы изолированы, как в защитном коконе. Немного воображения, и этот прием срабатывает.

2. Сбивайте агрессию неожиданными приемами

Например, доверительно попросите у конфликтующей стороны совета. Задайте неожиданный вопрос о чем-нибудь постороннем, но значимом для него. Напомните о том, что связывало вас в прошлом, и было очень приятным. Сделайте комплимент, выразите сочувствие в чем-либо. При этом важно, чтобы комплимент или сочувствие не прозвучали в форме иронии. Главное, чтобы ваши просьбы, воспоминания, комплименты переключили сознание с отрицательных эмоций на положительные.

3. Не давайте оппоненту отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах

Не говорите: «Вы меня обманываете», лучше звучит: «Я чувствую себя обманутым». Не говорите: «Вы грубый человек», лучше скажите: «Я очень огорчен (а) тем, как вы со мной разговариваете».

4. Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий

Проблема — это то, что надо решать. Неприязненное отношение к человеку может заставить вас уйти от решения проблемы. Не позволяйте эмоциям управлять вами. Определите вместе с оппонентом проблему и сосредоточьтесь на ней.

5. Предложите оппоненту высказать свои соображения

Не ищите виноватых и не объясняйте создавшееся положение, ищите выход из него. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, а создавайте спектр вариантов, из которых позже выберите лучший. Если вы не можете договориться о чем-то, то ищите объективную меру для соглашения (нормативы, закон, факты, существующие положения, инструкции и т.д.).

6. В любом случае дайте оппоненту «сохранить свое лицо»

Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию. Не задевайте достоинства партнера. Давайте оценку только его действиям и поступкам. К примеру, можно сказать: «Вы уже дважды не выполнили свое обещание», но нельзя говорить: «Вы — необязательный человек».

7. Используйте прием «Я-высказывание»

Кажется, что все ясно, и все же: «Правильно ли я вас понял(а)?», «Вы хотели сказать?». Такая тактика устраняет недоразумения и демонстрирует внимание к человеку. Это тоже уменьшает агрессию.

8. Держитесь в позиции «на равных»

Большинство людей, когда на них кричат или обвиняют, тоже кричат в ответ или стараются уступить, промолчать, чтобы погасить гнев другого. Обе

эти позиции неэффективны. Держитесь твердо в позиции спокойной уверенности. Она удерживает оппонента от агрессии и помогает обоим не «потерять свое лицо».

9. Ничего не надо доказывать

В любых конфликтных ситуациях никто никогда никому ничего не может доказать. Доказательство в конфликте вызывает всплеск отрицательных эмоций, которые блокируют способность понимать, учитывать позицию соперника и соглашаться с ним. Нужен спокойный обмен мнениями по обсуждаемой проблеме. Такой обмен должен вестись на равных.

10. Замолчите первым

Если так уж получилось, что вы потеряли контроль над собой и не заметили, как вас втянули в эмоциональный конфликт, попытайтесь сделать единственное — замолчите. Ваше молчание позволит выйти из ссоры и прекратить ее. Используя этот прием, важно помнить, что молчание не должно быть обидным для партнера, не должно приобрести форму вызова. Молчание должно быть направлено исключительно на объект ссоры.

11. Не характеризуйте состояние оппонента

Всячески избегайте словесной констатации отрицательного эмоционального состояния оппонента: «А ты чего нервничаешь, злишься?..» Подобные слова только укрепляют и усиливают развитие конфликта.

12. Уходя, не хлопайте дверью

Ссору можно прекратить, если спокойно и без всяких слов выйти из комнаты. Но если при этом хлопнуть дверью или перед уходом сказать что-то обидное, можно вызвать эффект разрушительной силы. Выразите свое

уважение и расположение партнеру и выскажите соглашение по поводу возникших трудностей.

Подбор диагностик поведения в конфликтных ситуациях

Опросник Кеннета Томаса «Определение способов регулирования конфликтов»

Опросник представляет собой набор из 30 пар утверждений о поведении человека в ситуации конфликта. Индивиду, проходящему обследование, необходимо выбрать одно из двух суждений. Ему дается следующая инструкция: "Внимательно прочтите каждую пару суждений. Выберите из каждой пары то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики вашего поведения. Обведите кружком соответствующую букву". Выполнение теста обычно не вызывает затруднений. Время выполнения - не более 15-20 минут. Существуют формы как для индивидуального, так и для группового опроса.

Тест «Конфликтная личность» (Пугачев В.П., 2003)

Позволяет выявить степень конфликтности личности. Тест состоит из 11 вопросов. Индивиду, проходящему обследование, необходимо для каждого вопроса выбрать один ответ из трех возможных. Полученные ответы оцениваются в баллах в соответствии с ключом. В результате может быть получено от 10 до 44 баллов. Показатель, находящийся в пределах 10-14 баллов, свидетельствует о склонности личности к конфликтному поведению. Результат от 30 до 44 баллов указывает на стремление избегать конфликтных ситуаций.

Методика «Как вы действуете в условиях конфликта»

(Пугачев В.П., 2003)

Направлена на диагностику поведенческой стратегии индивида в ситуации конфликта. Индивиду предлагается список из 35 пословиц, в которых, по замыслу создателей методики, отражаются те или иные стратегии, используемые людьми для разрешения конфликтов. Испытуемый должен прочитать каждую пословицу и оценить ее по 5-балльной шкале с точки зрения типичного для себя поведения в условиях конфликта (от 1 балла - "совсем нетипично" до 5 баллов - "весьма типично").

Всего в методике оцениваются пять стратегий: избегание ("черепаша"), конкуренция ("акула"), приспособление ("медвежонок"), компромисс ("лиса"), открытая и честная конфронтация и сотрудничество ("сова"). На каждую стратегию приходится по семь пословиц. Можно привести следующие примеры:

1) пословицы "Худой мир лучше доброй ссоры", "Из двух спорщиков умнее тот, кто первый замолчит", "Держись подальше от людей, которые не согласны с тобой", "Кто спорит - ни гроша не стоит" отражают стратегию избегания;

2) пословицы "Мягко стелет, да жестко спать", "Не подмажешь - не поедешь", "Убивай врагов своих добротой", "Доброе слово не требует затрат, а ценится дорого" относятся к стратегии приспособления;

3) пословицы "Ум хорошо, а два лучше", "Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть что добавить", "Выноси заботы на свет и держи с другими совет" описывают стратегию открытой и честной конфронтации и сотрудничества.

Методика на определение мобильности, адаптивности в различных ситуациях общения [3]

Инструкция к тесту

Ниже приведены высказывания, касающиеся различных ситуаций в общении. Все высказывания различны, по смыслу не совпадают, поэтому внимательно вчитайтесь в каждое из них, прежде чем отвечать. Если высказывание «верно» или «скорее верно» по отношению к вам, поставьте букву «в» рядом с соответствующим номером высказывания. Важно, чтобы вы отвечали искренне и честно.

Тестовый материал

1. Я считаю, что имитировать поведение других людей трудно.
2. В моем поведении чаще всего отражается все то, что я думаю и в чем я убежден на самом деле.
3. На вечеринках, в различных компаниях я не пытаюсь делать или говорить то, что приятно другим.
4. Я могу защищать только те идеи, в которые сам верю.
5. Я могу произносить речи экспромтом даже на те темы, по которым не имею почти никакой информации.
6. Я полагаю, что умею проявлять себя так, чтобы произвести впечатление на людей или развлечь их.
7. Если я не уверен, как следует вести себя в определенной ситуации, начинаю ориентироваться на поведение других людей.
8. Возможно, из меня получился бы неплохой актер.
9. Я редко нуждаюсь в советах друзей при выборе книг, музыки или фильмов.
10. Другим порой кажется, что я переживаю более глубокие эмоции, чем это есть на самом деле.

Ключ к тесту

Подсчитываются все ответы, совпадающие со словами «верно» и «неверно».

Все баллы суммируются.

Менее 8 баллов – стабильная модель общения, некоторая ригидность.

8 – 17 баллов – потребность быть в общении с самим собой, проявлять в зависимости от ситуации направленность на партнера, склонность к партнерству в общении.

17-25 баллов – мобильность в общении, умение подстраиваться к поведению партнера, готовность к диалогу, способность изменять стиль общения в зависимости от ситуации.

Тест «Эмоциональный ли Вы человек»

1. Бывают ли ситуации, когда контролировать себя вам становится крайне сложно?

А) Очень часто – 3 балла.

Б) Нет – 1 балл.

В) Иногда – 2 балла.

2. Вызывают ли у вас слезы трогательные стихи о любви, сериалы, документальные фильмы?

А) Нет – 1 балл.

Б) Иногда плачу – 2 балла.

В) Всегда – 3 балла.

3. Наблюдаете ли смену своего настроения без видимых на то причин?

А) Да – 3 балла.

Б) Очень редко – 2 балла.

В) Нет – 1 балл.

4. Бывают ли у вас такие приступы гнева, когда вы можете потерять контроль над собой?

А) Нет, ситуация всегда под моим контролем – 1 балл.

Б) Сержусь, но контроль над собой сохраняю – 2 балла.

В) Да, бывают – 3 балла.

5. Вы уравновешенный человек?

А) Нет – 3 балла.

Б) Да – 1 балл.

В) Затрудняюсь ответить – 2 балла.

6. В споре вы распыхаетесь?

А) Все зависит от обстоятельств – 2 балла.

Б) Да – 3 балла.

В) Нет, никогда – 1 балл.

7. Случались ли в вашей жизни ситуации, когда вы не контролировали свое поведение?

А) Нет – 3 балла.

Б) Да – 1 балл.

В) Не знаю – 2 балла.

8. Какое чувство вами руководит, когда вы принимаете решение?

А) Рассудок – 1 балл.

Б) Эмоции – 3 балла.

В) Все зависит от ситуации – 2 балла.

9. Случается ли, что вы смеетесь или плачете без всяких на то причин?

А) Нет – 1 балл.

Б) Иногда, но редко – 2 балла.

В) Да – 3 балла.

Результаты теста:

9 – 14 баллов.

Скорее всего, вы только стараетесь выглядеть спокойным и уравновешенным, тщательно скрывая от окружающих свою ранимость и эмоциональность. Будьте хоть иногда самим собой, это вам позволит снять лишнее напряжение и стресс.

15 – 21 балл.

Вы доверяете не только своим чувствам, но и рассудку, при этом оставаясь чувствительным и эмоциональным. При этом вы умеете держать себя в руках, но иногда даете выход накопившимся эмоциям. Не подавляйте в себе сильные эмоции, но и не принимайте решения под их влиянием.

22 – 27 баллов.

Вы очень чувствительный и эмоциональный человек, именно эти ваши качества делают вас интересным и привлекательным для других людей. У вас обширный мир увлечений. Постарайтесь выявить свои слабые и сильные стороны, это поможет вам научиться управлять своими эмоциями.

Приёмы управления эмоциональными состояниями

[11, с.91-93]

Учёными разработано большое количество способов управления эмоциональными состояниями. Всё многообразие приёмов делится на две группы.

К *первой группе* относятся приёмы, основанные на контроле и изменении соматических проявлений эмоций.

Соматическими проявлениями эмоций называют реакции наших внутренних органов и костно-мышечного аппарата на эмоциональную ситуацию. Так, соматическими проявлениями эмоций являются изменение сердцебиения, учащение дыхания, сужение и расширение зрачков глаз.

Рассмотрим основные из *приёмов* этой группы.

1. Контроль и изменение напряжения мимических мышц. Этот приём предполагает поочерёдное расслабление лобных мышц, круглых мышц глаз и круглой мышцы рта.

2. Контроль и изменение напряжения мышц тела. Этот приём связан с различными системами релаксации.

3. Двигательная разрядка. Этот приём очень лёгок в выполнении – просто походите быстрым шагом или выполните несколько физических упражнений.

Во *вторую группу* входят приёмы, связанные с контролем и изменением направления сознания.

Рассмотрим основные приёмы этой группы.

1. «Отключение» от неприятных мыслей. Отключиться от неприятных мыслей можно несколькими способами, например, подумать о чём-нибудь хорошем или переключить своё внимание на выполнение какого-нибудь приятного дела.

2. Переоценка отношения к эмоциональной ситуации или к объекту эмоций. Попробуйте найти в возникшей ситуации какой-нибудь

положительный аспект или подумайте, является ли случившееся катастрофой вселенского масштаба, чтобы так из-за него расстраиваться.

3. Искусственное понижение статуса личности. Если вас обидел какой-либо конкретный человек, подумайте, так ли он для вас авторитетен, чтобы переживать из-за его мнения о вас, слов и поступков.

4. Расширение эмоциогенных сфер. Эмоциогенная сфера – это ситуация, которая способна вызвать эмоциональную ситуацию. Для того чтобы расширить эмоциогенные сферы, необходимо найти себе какие-либо новые интересы, поменять сферу деятельности, найти что-то более полезное и подходящее для достижения душевного равновесия.

Упражнение «А ты задумывался?»

1. Когда я беспокоюсь, я обычно...
2. Приносит ли мне такая реакция пользу? Почему да или нет?...
3. Как я выражаю своё беспокойство:
 - в семье...
 - на учебе...
 - среди друзей...
4. Как я могу улучшить свой способ справляться с беспокойством и порождаемыми им чувствами?...

Эмоция	Её польза	Её вред
Любовь		
Лень		
Беспокойство		
Забота		
Вина		

.....

Подборка упражнений, направленных на умение разрешать конфликтные ситуации, на сплочение и общение

Упражнение "Я на твоём месте"

Участники упражнения делятся на пары. Один из пары вспоминает случай из жизни или литературную историю (выдавая за свою - игровая ситуация), второй участник начинает разговор со слов "Я на твоём месте..." и продолжает, как бы он поступил в данном случае. В конце упражнения проходит рефлексия.

Упражнение "Правда или ложь?"

Усиливает групповую сплоченность и создает атмосферу открытости. Члены группы садятся по кругу; у каждого должны быть бумага и карандаш.

1. Предложите участникам написать три предложения, относящиеся лично к ним. Из этих трех фраз две должны быть правдивыми, а одна - нет.

2. Один за другим каждый участник зачитывает свои фразы, все остальные пытаются понять, что из сказанного соответствует действительности, а что - нет. При этом все мнения должны обосновываться. Посоветуйте авторам фраз не спешить со своими комментариями и внимательно выслушать догадки разных игроков. Ведь это прекрасная возможность понять, как человек воспринимается со стороны.

Упражнение "Пожелания"

Все участники сидят в кругу. Каждый по кругу высказывает пожелание сидящим игрокам. Ведущий высказывает своё пожелание в конце круга.

Упражнение "Компакт - опросы"

Цель - совершенствовать уровень общительности.

Три участника выбирают себе социальную роль (директор колледжа, студент, родитель и др.) и садятся в центр круга. Остальные участники задают всем трём один и тот же вопрос. Каждый из сидящих в центре должен ответить на этот вопрос в соответствии со своей социальной ролью (через 3 секунды после конца вопроса). Причём, каждый из отвечающих предварительно определяет объём своего высказывания (1, 3, 10 предложений). За точностью выполнения задания следит "хранитель времени".

Упражнение "Я хочу тебе подарить"

Ведущий начинает упражнение, обращаясь к сидящему справа от него участника, с фразой "Я хочу тебе подарить..." и говорит то, что хочет он подарить этому человеку.

Упражнение "Зеркало"

Участники разбиваются на пары, становятся лицом друг к другу. Один из играющих делает замедленные движения руками, головой, всем телом. Задача другого - в точности копировать все движения напарника, быть его "зеркальным отражением". В каждой паре участники самостоятельно подбирают нужную сложность движений и их темп.

В ходе игры участники, работающие за "отражение", довольно быстро научаются чувствовать тело партнера, и схватывают логику его движений. Освоив навыки двигательного подражания, участники могут попробовать свои силы и в более сложной игре: задача та же, но роли "отражения" и "оригинала", ведомого и лидера, не определены. Это упражнение - очень хорошее средство развития психологического контакта. Наблюдая за ходом его выполнения, тренер может выявить "естественного" лидера в каждой паре. Трудности в

достижении двигательного согласия нередко бывают связаны с наличием напряженных отношений между партнерами.

Упражнение "Он - эмоция"

Возьмите карточки с обозначением эмоций. Для упражнения используйте только слова, обозначающие эмоцию. Например, слово "Грусть". А теперь вспомните своих знакомых, друзей (близких) и "подберите" одного из них к этому слову? Кто подходит? Кто внутренне "похож" на это слово? Образ какого человека соответствует состоянию грусти? Возьмите следующую карточку, пусть на ней будет написано слово "радость". Подумайте, кто из коллег своим мироощущением, характером, отношением к себе и людям олицетворяет это слово? Переберите, таким образом, 5-7 карточек. В упражнении Вы увидите, что стали лучше понимать других, их настроение, состояние, индивидуальные особенности.

Упражнение "Мнение обо мне"

Каждый участник сможет услышать мнение других о себе. Это "социальное эхо" помогает сориентироваться в группе. Вам понадобятся бумага и карандаши по числу участников. 1. Каждый участник пишет свое имя сверху на листе бумаги. Затем листы складываются вместе в стопку, перемешиваются и раздаются членам группы. 2. Все пишут короткие комментарии под именем на том листе, который им достался. Это может быть комплимент, вопрос или же личное мнение о данном человеке. 3. Все листы снова складываются в стопку, перемешиваются и заново раздаются участникам, которые опять пишут свои комментарии. 4. Те же действия повторяют еще раз. 5. Теперь на каждом листе написано по три комментария. Ведущий собирает все листы и по одному зачитывает их вслух. После каждого прочтения упомянутый участник может высказать свое мнение по следующим вопросам: «Удивил ли меня чей-либо отзыв? Считаю ли я данные высказывания в мой адрес корректными? Хочу

ли я ответить на заданный вопрос? Как я обычно чувствую себя, попадая в новый коллектив? Как я хочу выглядеть в группе? Моя восприимчивость - это, скорее, достоинство или недостаток?»

Упражнение "Поставь себя на место другого"

Вспомните свой недавний конфликт, в котором вы начали общение с позиции "над". А теперь расслабьтесь, закройте глаза и представьте себя на место человека, с которым вы разговаривали. Представили? Внутренне, про себя спросите у него, какие впечатления он получил от общения с вами? Подумайте, что бы мог о вас сказать ваш бывший собеседник. Затем проиграйте в своем воображении вашу беседу таким образом, чтобы оставить у вашего партнера приятные воспоминания о себе. Что изменилось? Вы поняли, что изменилась, прежде всего, ваша внутренняя позиция? Эта психологическая подготовка связана со сменой вашей позиции, вашим внутренним стремлением к полноценному диалогу.

Упражнение "Учимся понимать друг друга"

Если мы сконцентрируем свое внимание на языке тела, то сможем понять, какое настроение у другого члена группы. 1. Члены группы ходят по комнате в произвольном ритме. По Вашем сигналу "Стоп" они должны остановиться и встать перед тем участником, который оказался ближе всего. Пусть, не говоря ни слова, игрок попытаются почувствовать, как внешний облик другого человека - положение тела, мимика лица, частота дыхания, выражение глаз - воздействует на них. Они должны ощутить эмоциональное состояние другого участника и мгновенно оценить свое собственное. 2. Через полминуты партнеры делятся впечатлениями, которые получили друг о друге. На выполнение задания отводится 2 минуты. 3. Члены группы продолжают прогулку по комнате. Дайте им возможность попробовать себя еще в двух или трех встречах. 4. Обсудите итоги игры, дав участникам возможность ответить

на следующие вопросы: Почему людям важно учиться понимать язык тела? Насколько хорошо удалось понять того или иного игрока? В какой мере каждый сумел без слов почувствовать внутренний мир своих партнеров?

Упражнение "Да" значит "Нет"

Упражнение проводится в общем кругу. Нередко люди при общении друг с другом не умеют соблюдать правила конструктивного ведения разговора. *Цель этого упражнения* - научить говорить "нет" или выражать свою точку зрения, свое мнение в приемлемой форме, без обид и злобы. По просьбе ведущего каждый пишет на листочке (или просто придумывает) спорное утверждение. Например: "Все дети - невыносимы", "Пожилые люди - мудрые и спокойные", "Все учителя ценят и уважают своих учеников", "Родители никогда не понимают своих детей". После этого по мере готовности участник произносит (зачитывает) свою фразу. Остальные дают ответ в следующей форме. Сначала нужно обязательно согласиться с тем, что было сказано. После этого - продолжить разговор, выражая свое согласие или несогласие с тем, что было сказано. Примеры первой фразы: "Да, однако...", "Да, и все же...", "Да, и если..." При выполнении этого упражнения участники имеют возможность потренироваться в умении конструктивно вести диалог. Такое умение бывает очень полезно при общении с людьми, находящимися в состоянии гнева, агрессии, раздражения, обиды.

Упражнение "Обвинение и защита"

Необходимо выбрать Водящего. Он становится защищающимся и занимает место в центре круга. Задача остальных членов группы - "обвинителей" - выделить негативную черту обвиняемого и описать, как она проявляется. Задача защищающегося - найти положительное объяснение этой черты, высказать свое мнение по поводу сделанного обвинения. После проведения упражнения группа обсуждает, удалось ли "обвиняемому"

оправдаться, насколько он был уверен в себе и что помогало ему в этом. В заключение группа предлагает свои варианты "оправдания" "обвиняемого", которые он должен изложить при повторном предъявлении обвинения. Важно, чтобы в роли "обвиняемого" побывали все участники группы.

Упражнение "Неожиданный звонок"

Чувства и состояния мотивируют наше поведение. Но, если поведение можно наблюдать и контролировать, с чувствами это сделать сложнее. Две или несколько фундаментальных эмоций, часто возникающие у человека, могут формировать эмоциональные черты личности:

- тревожность;
- депрессия;
- любовь;
- враждебность.

По нашим поведенческим реакциям и мыслям можно судить о наличии эмоциональной черты личности или о ситуативном состоянии, которое оказывает влияние на жизнь. *Цель:* способствовать выявлению эмоциональных черт личности через поведенческие реакции и спонтанно возникающие мысли. *Организация:* можно во время визуализации включить тихую, спокойную музыку. Предложите участникам сесть поудобнее, расслабиться и закрыть глаза. "...Представь себе, что ты находишься дома в одиночестве. Тебе хорошо и комфортно. Ты занимаешься любимым делом или просто отдыхаешь. За окном идет дождь, ветер стучится в стекло, а дома уютно и тепло... Неожиданно раздается телефонный звонок! Какая мысль возникла в твоей голове? Чей голос ты ожидаешь услышать в трубке? Какую новость он тебе сообщит? Что тебе хочется сделать в этот момент?.." Предложите участникам открыть глаза и записать ответы на вопросы, которые только что прозвучали.

Попросите 3-4 человек рассказать о своих мыслях и чувствах. Дайте информацию об эмоциональных чертах личности и их видах: **Тревожность.** Человек, с преобладанием этой черты, скорее всего, испугается неожиданного звонка и решит, что ему хотят сообщить неприятную новость или вообще сказать о трагедии. **Депрессия.** Мысли этого человека будут тоже не радужные, но основным чувством будет печаль и тоска. **Любовь.** Спектр чувств - радость, нежность, предвкушение удовольствия. Ожидание, что звонит кто-то родной, близкий. **Враждебность.** Звонок, скорее всего, вызовет раздражение, человек настроится на то, чтобы скорее отделаться от звонящего, или будет готов к словесной потасовке. **Вопросы к участникам:** «Ваша реакция на звонок и какое отношение это имеет к вашей личности? Как часто вы испытываете подобные чувства? Является ли это состояние проблемой? С чем оно связано?»

Важно дать понять участникам, что их выводы о себе не оцениваются и не осуждаются.

Упражнение "Тумба-Юмба"

Ни одно поведение не вызывает так много противоречивых мнений, как агрессия. Это упражнение дает возможность исследовать не только хорошо известное, но и вытесняемое поведение. *Цель:* исследовать индивидуальные стратегии агрессивного поведения. *Организация:* для работы понадобятся покрывала. В помещении должно быть достаточно места. Предложите участникам разделиться на две группы и встать в линейку напротив друг друга. Все участники из покрывал делают скатки (скатать в валик). Инструкция: Жили два первобытных племени - Тумба и Юмба. Неплохие, в целом были ребята, но дикари. И время от времени выходили они на поле битвы за раздел территории... Сейчас вы будите изображать эту битву. Биться можно тем, что у вас в руках, и при этом обязательно говорить. Представители племени Тумба будут говорить: "Вот тебе Юмба!" и наоборот. Бить можно противника по

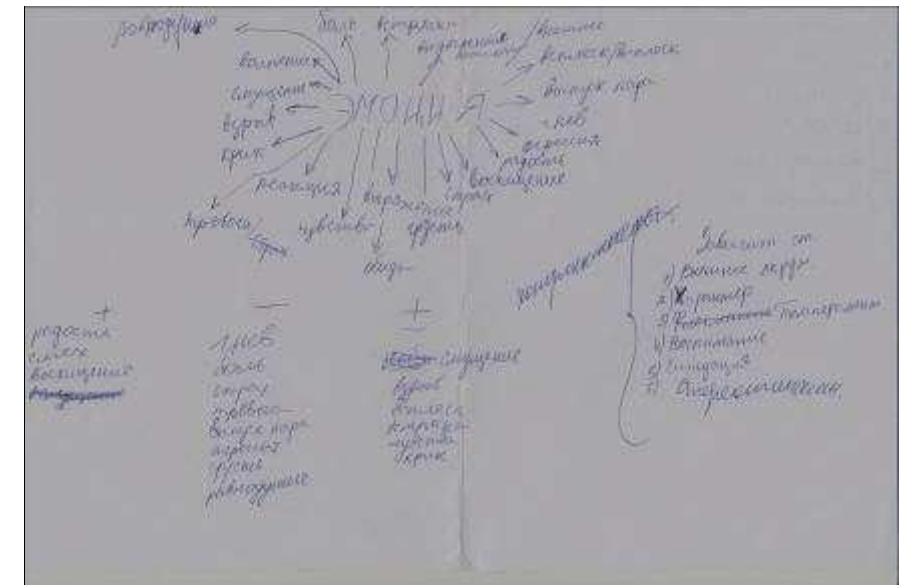
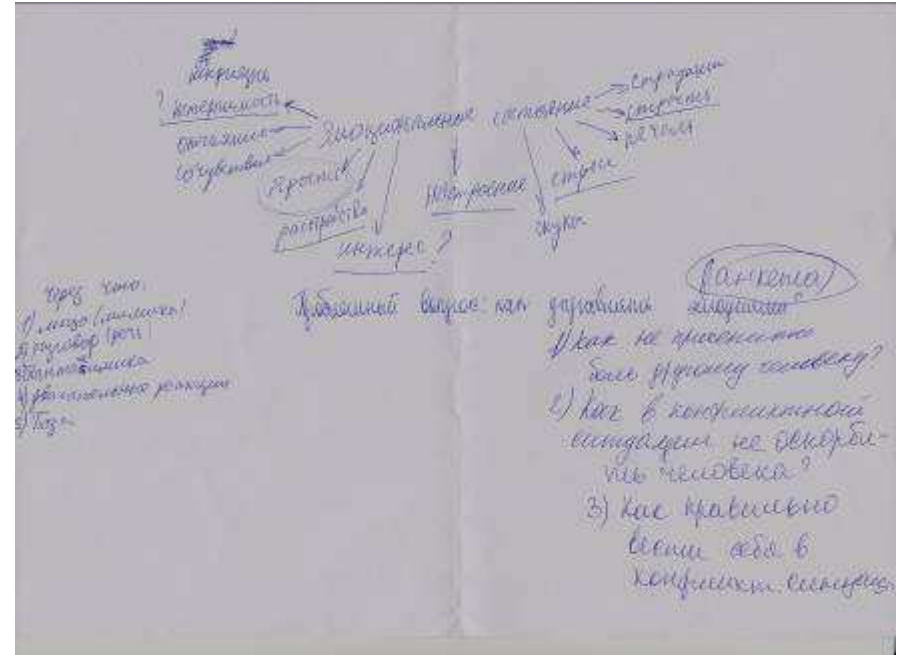
нижней части туловища. Нельзя наносить удары по лицу и голове. Готовы? Начали! Битва" длится 1,5-2 минуты. За это время, как правило, участники забывают, где свои, где чужие, и битва перерастает в массовую потасовку. Тренеру желательно наблюдать за поведением участников и запоминать, кто как действует. Подать сигнал "Стоп!" и задать вопросы: «Что я чувствовал в процессе битвы? Как я себя вел? Выполнял ли инструкции? (не бить своих, бить противника по нижней части туловища, приговаривать во время удара)» Все участники спонтанно делятся на пары и отвечают друг другу на вопросы, которые прозвучали. Вопросы к участнику: Стратегии моего поведения? Какие выводы я сделал о себе и как это отражается на моей жизни? Где и с кем я веду себя по жизни подобным образом? Является ли это для меня проблемой?

Упражнение "Учимся ценить индивидуальность"

Члены группы рассаживаются по кругу, у каждого заготовлены бумага и карандаш. В начале упражнения скажите примерно следующее: "Мы часто хотим быть точно такими же, как остальные, и страдаем, чувствуя, что отличаемся от других. Иногда действительно хорошо, когда мы - как все, но не менее важна и наша индивидуальность. Предложите каждому игроку написать о каких-то трех признаках, которые отличают его от всех остальных членов группы. Информация должна носить позитивный характер. Приведите три примера из собственной жизни, чтобы участникам стало полностью понятно, что от них требуется. Участники записывают свои имена и выполняют задание (3 минуты). Предупредите, что Вы соберете записи и зачитаете их, а члены группы будут отгадывать, кто является автором тех или иных утверждений. Соберите листочки и еще раз отметьте положительные аспекты того, что люди не похожи друг на друга: мы становимся интересны друг другу, можем найти нестандартное решение проблемы, дать друг другу импульсы к изменению и обучению и т. д. Потом прочтите каждый текст, и пусть игроки

угадают, кем он написан. Если автора не удастся "вычислить", он должен назваться сам.

Запуск группового проекта («Мозговой штурм»)



«Запуск группового проекта»

Самоуправление эмоциональными состояниями в конфликтной ситуации

1 группа

- Эмоции – это... (ряд слов, ассоциирующих с этим понятием)
- Проявление эмоциональных состояний в голосе, мимике, в позе, в двигательных реакциях
- Почему необходимо управлять эмоциями в конфликте
- Способы борьбы с негативными эмоциями
- Диагностики на эмоции (эмоциональные состояния)

2 группа

- Конфликт – это... (ряд слов, ассоциирующих с этим понятием)
- Конфликтная ситуация – это...
- Проблемные вопросы
 - можно ли сказать, что конфликт – это недержание эмоций?
 - как человек ведет себя в конфликте, что помогает ему так себя вести?
- Причины конфликтов
- Что дает человеку, если он управляет эмоциями в конфликте

3 группа

- Проведение исследования: тест «Эмоциональный ли Вы человек?», анкета «Конфликтная ли Вы личность?»
- Обработка результатов исследования
- Подборка упражнений (игр) на управление эмоциями в конфликте
- Разработка буклетов
- Оформление проекта, презентации
- Оформление продукта проекта