



Совладание с негативными эмоциями в конфликте

Терехова О.И.

Слово «Конфликт»



латинского происхождения и в буквальном переводе означает **столкновение, серьёзное разногласие.**

Причина конфликта - противоречия, напряжённость в отношениях, вызванные различными или противоположными интересами.

Виды конфликтов по его последствиям

- **Конструктивные конфликты** - приводят к принятию обоснованных решений и способствуют развитию взаимоотношений.

- **Деструктивные конфликты** - препятствуют эффективному взаимодействию и принятию решений, нередко ведут к ухудшению взаимоотношений.

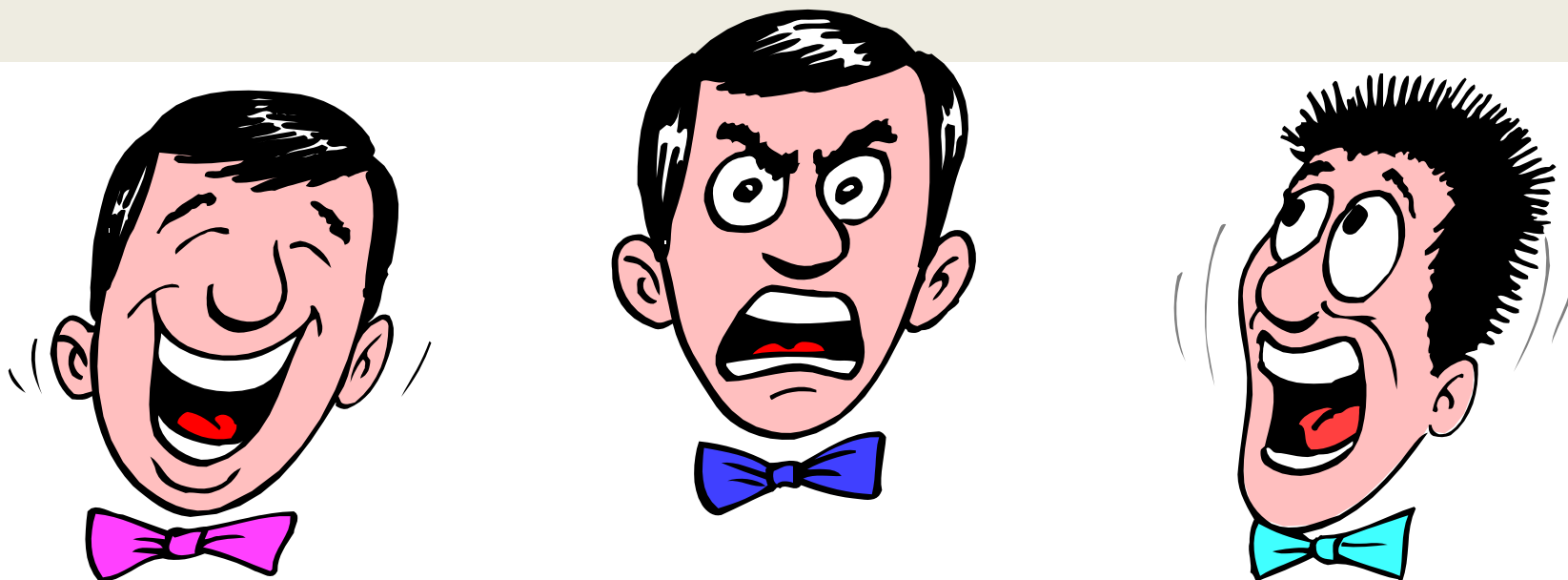
Влияние эмоций на разрешение межличностных конфликтов



- Большинство конфликтных ситуаций сопровождаются негативными эмоциями участников, которые мешают конструктивному разрешению конфликтов.

Что такое эмоции?

- в переводе с латинского *emotio* означает *потрясаю*
- это такие психические состояния, которые выражаются в переживании человеком своего отношения к окружающей действительности и к самому себе



Совладание с эмоциями подразумевает:

- 1. Осознать эмоциональное состояние
(точно его назвать, понять интенсивность,
определить ущемленную потребность)**
- 2. Контролировать проявление – найти
приемлемую форму для выражения
эмоции.**

Степени осознанности эмоций

- Человек может знать, что он нечто переживает и что это переживание явно отличается от всех предыдущих (так, впервые влюбленный человек испытывает состояние, которое он не может определить, но в то же время знает, что оно продолжается и что его невозможно ни с чем сравнить).
- Иной уровень, который можно назвать собственно осознанием, проявляется в том, что человек способен *выразить* знание о своем состоянии вербально («Я вас любил, любовь, еще, быть может, в моей душе угасла не совсем»). Именно на этом уровне становится возможным контроль над эмоциями, а именно:
 - способность предвидеть их развитие;
 - понимание факторов, от которых зависят их сила, продолжительность и их последствия.

Проблемы в осознании эмоций

- отсутствие осознания самого факта возникновения эмоций (например, человек не замечает своего беспокойства, зарождающегося чувства и т.п.);
- неверная трактовка эмоций (например, человек трактует обиду как моральное возмущение);
- неверная интерпретация причины возникшей эмоции (например, человек считает, что его гнев вызван чьим-то недостойным поведением, тогда как в действительности он вызван тем, что ему было оказано недостаточно внимания);
- неверная интерпретация связи между эмоцией и вызвавшим ее поступком (так, человек считает, что наказывает ребенка «для его же пользы», тогда как в действительности делает это для того, чтобы показать свое превосходство).

Проявления эмоций

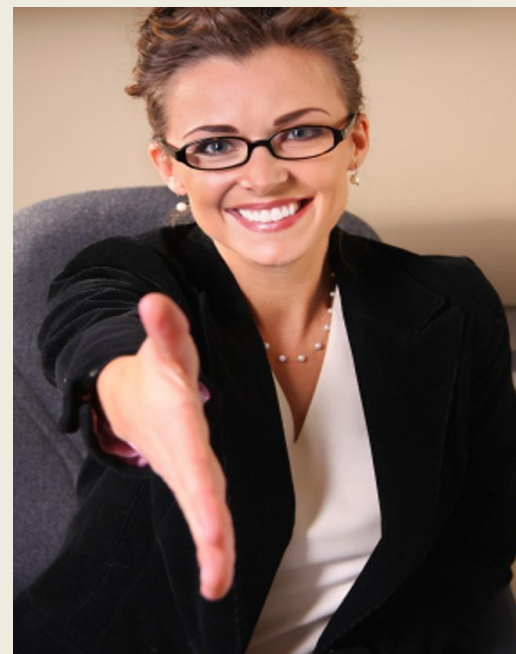
- Переживания эмоциональных состояний радости, любви, дружбы, симпатии, благосклонности или боли, горя, страха, ненависти, презрения, отвращения и т.п. — всегда сопровождаются соответствующими внешними или внутренними выражениями.
- Внешние выражения эмоций и чувств проявляются в движениях, позах, в двигательной и вокальной мимике, интонациях речи, движениях глаз и т.п.
- Внутренняя или висцеральная выраженность переживаний ярко проявляется в сердцебиении, дыхании, кровяном давлении, изменениях в эндокринных железах, органах пищеварения и выделения.

Способы сообщения о своем ЭМОЦИОНАЛЬНОМ СОСТОЯНИИ

- Агрессивное сообщение – использует сильные оценочные понятия, построено в виде «Ты – послания»



- Открытое сообщение – не угрожает самооценке партнеров, построено в виде «Я-послания»



«Ты- послание»

- ответственность за переживаемую эмоцию возложена на другого человека: «ты выводишь меня из себя», «ты обидел(а) меня», «как ты мне надоел(а)».
- Высказывания такого рода имеют *двойной эффект*:
- с одной стороны, звучащее в них обвинение, вызывает у обвиняемого прежде всего желание защититься, а не понять причину отрицательной эмоции;
- с другой стороны, переложив на партнера ответственность за свою эмоцию, адресант тем самым передает ему и власть над собой, поскольку изменение его эмоционального состояния зависит теперь от другого человека.

«Я-послание»

- позволяют вам принять ответственность за свои эмоции на себя, а значит, открывают возможность управлять ими: «я нервничаю, потому что мне кажется, ты специально делаешь не так, как я прошу». Обратим внимание на то, что открытое сообщение о своих эмоциях
- сопровождается **указанием причин**, вызывавших данное состояние, и потребностей, которые были при этом задеты: «я расстроился, поскольку рассчитывал вместе провести время».
- Состоит из трех частей: 1) сообщение о своих эмоциях, 2) указание конкретных действий, по поводу которых эти эмоции возникли, 3) предложение более конструктивного варианта поведения.

Характеристики конструктивных высказываний

- **описание собственных чувств в динамике**, чтобы они воспринимались как способные к изменению, а не как сложившиеся раз и навсегда. (*«Мне нравится то, что вы только что сказали»* или *«То, о чем вы только что говорили, вызывает во мне чувство протеста»*);
- для поддержания партнерских взаимоотношений важно, чтобы высказывания имели: **конкретный**, а не обобщающий характер (лучше сказать:
- *«Ты уронил мои бумаги»*, чем: *«Ты никогда не смотришь за тем, что делаешь»*);
- **проверяющий**, а не утвердительный характер (лучше сказать:
- *«Ты еще не разговаривал с N?»*, чем *«Почему ты не поговорил с N?»*);
- **информирующий**, а не приказывающий характер (лучше сказать:
- *«Я еще не закончил»*, чем *«Не перебивай меня»*);
- **использование уточняющих реплик** для того, чтобы убедиться, что вы не сделали ошибочных заключений о чувствах другого
- *«Я подумал, что тебя не очень заинтересовала моя идея. Я не прав?»*;

Деструктивные высказывания

- *осуждение* другого человека («Ты никогда не проявляешь внимания»);
- приклеивание ярлыка или *оскорбление* («Ты — подлец»; «Ты такой грубый»);
- *обвинение* — приписывание нежелательных мотивов другому («Тебе нравится унижать людей»; «Ты всегда хочешь быть в центре внимания»);
- *приказания* и *распоряжения* («Прекрати смеяться»; «Не говори слишком много»);
- *сарказм* («Ты всегда смотришь на вещи оптимистически, не так ли?» — в противоположном значении).

Говорите о своих эмоциях!

- целью описания собственных чувств является стремление положить начало диалогу, который улучшит межличностные отношения. **Отрицательные чувства** — показатель того, что что-то не так в ваших отношениях с другим человеком и что вы оба нуждаетесь в выявлении неверных истолкований и ошибочных сообщений. Игнорировать отрицательные чувства — все равно, что игнорировать предупредительный сигнал, который указывает на то, что электрическая сеть перегружена .

Общий уровень стресса



Стресс - это комплексная психофизиологическая реакция организма выражающаяся состоянием напряжения, возникающая под влиянием сильных негативных воздействий

Техники снижения интенсивности эмоций

ТЕЛО	ЭМОЦИИ	МЫСЛИ
дыхательные техники, мышечная релаксация	обращение к позитивным эмоциональным состояниям	Техники визуализации, диссоциации.

Способы, связанные с управлением дыхания

1 способ

- На счет 1,2,3,4 делаем глубокий вдох
- 1,2,3,4 – задержка дыхания
- 1,2,3,4,5,6 – выдох
- Задержка перед следующим вдохом 1,2,3,4.

2 способ

- Глубоко выдохните (при выдохе мышцы расслабляются)
- Задержите дыхание так долго, как можете;
- Сделайте несколько глубоких вдохов;
- Снова задержите дыхание

3 способ

- Представьте, что перед вашим носом на расстоянии 10-15 см висит пушинка. Дышите только носом и так плавно, чтобы пушинка не колыхалась.

4 способ

- Встаньте в удобную позу, прочувствуйте свое дыхание.
- Сделайте носом медленный глубокий вдох. Представьте, что в процессе вдоха все напряжение и раздражение, скопившееся внутри вас, поднимается вверх к ротовой полости.
- После этого резко выдохните и представьте, что с этим выдохом уходят раздражение, обида и горечь.

Способы, связанные с управлением тонуса мышц и движением

1 способ

- Сядьте удобно
- Дышите глубоко и медленно
- Пройдитесь внутренним взором по всему телу, от макушки до кончиков пальцев ног и найдите места наибольшего напряжения
- Напрягите еще больше места зажимов при вдохе;
- Прочувствуйте это напряжение;
- Резко сбросьте напряжение при выдохе

2 способ

Расслабление различных групп мышц

«напрячь-прочувствовать-расслабить»

3 способ

Медленно с помощью монотонных ритмичных движений задать ритм организму и пройти по кабинету или коридору несколько раз, делая на два шага вдох и на пять шагов выдох

Создание позитивного эмоционального состояния

- Специально запоминайте ситуации, в которых вы чувствовали себя комфортно, спокойно, уверенно . Делать это в трех основных модальностях вижу-слышу-ощущаю (ресурсные ситуации)

Упражнение

- Сядьте удобно, закрыв глаза;
- Дышите медленно и глубоко;
- Вспомните одну из ваших ресурсных ситуаций;
- Проживите ее заново, вспоминая модальности;
- Побудьте в этой ситуации несколько минут;
- Откройте глаза и вернитесь к работе.

Техники визуализации

- «Заземление».

При беседе с раздраженным собеседником, представляем агрессивные импульсы в виде мощного пучка отрицательной энергии, которая сначала проходит через вас, а потом уходит в землю.

«Щит».

Представьте, что в вашем распоряжении есть волшебный щит, который делает ваше душевное состояние недосыгаемым для неприятного собеседника.



Техники диссоциации

- : Представьте, что неприятная ситуация снята на пленку, и вы просматриваете эту запись, **как сторонний наблюдатель**. Как это выглядело со стороны, где вы были, что делали, как двигались и т. д. Попробовали? Хорошо.
Теперь сделайте изображение черно-белым, и мысленно прокрутите пленку еще раз. Чувствуете, как угасают ваши эмоции? Убавьте звук и уменьшите изображение, и ваши неприятные переживания тоже потускнеют и окажутся вдали от вас.
- Второй прием диссоциации *связан с изменением масштаба события*. Вас задел за живое сослуживец, который приписал себе решение производственной задачи, в то время как идея пришла первой в вашу голову? Вы вне себя от ярости и праведного гнева? Замечательно. А теперь представьте, как эта ситуация выглядит с борта Международной космической станции? А с поверхности Марса? Какие-то маленькие червячки кипятятся непонятно из-за чего.
- Или измените не пространственный, а *временной масштаб*. Подумайте, как вы будете думать о своем эмоциональном порыве через месяц? Наверное, он покажется мелкой стычкой по забытому поводу. А через год вы будете помнить, из-за чего у вас сегодня подскочило давление? Вряд ли. А через пятьдесят лет?

Ресурсы стрессоустойчивости

ВНУТРЕННИЕ	ВНЕШНИЕ
Личностные, интеллектуальные и жизненный опыт	Социальная поддержка
Навыки	Материальные ресурсы
Физические ресурсы и образ жизни	

