**Тема: Особенности эмоционального реагирования в конфликте. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.**

Конфликт всегда сопровождается переживанием эмоций, которые негативно влияют на наше состояние. Но призыв к участникам конфликта привести в порядок свои эмоции часто воспринимается ими как призыв к поражению. Но контролировать эмоции необходимо по следующим причинам:

1. Стресс, неизменно присутствующий в конфликтной ситуации, сопровождается сильными эмоциональными переживаниями, приводит к снижению контроля сознанием над поведением. Контроль конфликтной ситуации осуществляет тот оппонент, который сможет справиться со своими эмоциями. Это позволит ему выбрать наилучшую стратегию поведения.

2. По мере эскалации конфликта растет эмоциональная вовлеченность участников, которая сама по себе ведет к росту конфликтности; это провоцирует встречные агрессивные реакции. Уравновешенное состояние помешает нарастанию враждебности.

3. 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 — разрушительными переживаниями.

Выделяется несколько этапов протекания эмоций в конфликте:

 — восприятие события, символизация его психического образа в сознании;

 — эмоциональная оценка события;

 — внутреннее эмоциональное переживание;

 — внешняя эмоционально-насыщенная поведенческая реакция;

 — эмоциональный след после выхода из ситуации.

В соответствии с этими этапами предлагаются следующие методы управления эмоциями в конфликтной ситуации:

 — направленные на изменение процесса восприятия события; направленные на изменение эмоциональной оценки события;
— направленные на изменение процесса внутреннего эмоционального переживания;

 — направленные на изменение внешней, доступной для наблюдения реакции;

— направленные на изменение эмоционального следа, оставшегося после прекращения конфликтного взаимодействия.

**Гнев и агрессия. Разрядка эмоций**

**Агрессивное поведение** — одна из форм реагирования оппонентов на конфликтную ситуацию Она вызывает для вовлеченных в конфликтную ситуацию лиц негативные последствия и требует адекватных мер противостояния.

Выделяются следующие способы снижения агрессии в конфликте — как собственной, так и агрессии оппонента

 — **пассивный способ** предполагает возможность кому-то поплакаться, выговориться.

— **активный способ** состоит в двигательной активности человека;

**— логический способ** годится только для людей сугубо рациональных, которые могут посмотреть на ситуацию со стороны.

Предлагается несколько приемов, которые помогают не просто противодействовать агрессии в трудной ситуации, а пытаться влиять на агрессивность оппонента.

1. **Разрядка вопроса**: («В этом вопросе содержится еще несколько вопросов, надо выделить главный вопрос…» и т. п.).

2. **Перевод вопроса на другой предмет** («Вопрос поставлен так, что на него трудно дать однозначный ответ, следует обратиться к другому вопросу»), далее идет обстоятельный разговор, уводящий в сторону от заданного вопроса.

3. **Снижение значимости вопроса**: «Было бы неверно ставить вопрос именно так…»

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

**Человек использует три основных способа ответа на агрессию:**

1. **Ответная атака** — аналогичный ответ на реплики оппонента, что воспроизводит круг агрессии, служит доказательством достижения агрессором своей цели.

 2. **Логически обоснованный спор** — попытка убедить оппонента путем подкрепления своей позиции доказанными или общепризнанными фактами. Есть небольшой шанс остановить агрессию, если второй оппонент действительно

3. **Просьбы и мольбы** в большинстве случаев приводят к обратному результату — сигнализируя агрессивному оппоненту, что он добился своей цели.

**Какие разрушительные эмоции приводят к конфликтам?**

Можно ли изменить свою эмоциональную реакцию на то, или иное событие, которая уже закрепилась в виде привычки поступать определенным образом (в НЛП, например, это называется паттерн или шаблон поведения).

Психологи пытались найти ответ на этот вопрос и пришли к выводам, что вполне возможно изменить свое поведение. Нужно просто усилием воли заставить себя поступать иначе. Однако это утверждение верно лишь в том случае, когда мы способны сознательно контролировать наше поведение.

Но в ходе конфликта люди, как правило, испытывают сильные эмоциональные стрессы, которые затрудняют сознательный самоконтроль. А потеря самоконтроля нередко является причиной конфликта.

Поэтому для предупреждения конфликтов необходимо, прежде всего, уметь быстро гасить и справляться с собственными негативными эмоциями и чувствами. Чувства возникают у нас в ответ на те, или иные внешние эмоциональные раздражители и стимулы. Психологи выделяют следующие этапы переживания чувств:

1. Восприятие события, и оценка его сознанием;
2. Эмоционально-чувственная оценка события;
3. Внутреннее эмоциональное переживание;
4. Внешняя эмоционально окрашенная реакция на событие;
5. Эмоциональные следы последствий пережитого.

Таким образом, придерживаясь этой структуры протекания эмоций, психологи разработали ряд методов управления эмоциями:

1. **Метод, позволяющий изменить восприятие** того или иного события;
2. **Метод, позволяющий изменить свою собственную эмоциональную оценку** происходящего события;
3. **Метод, позволяющий изменить процесс собственного внутреннего эмоционального переживания** того или иного события;
4. **Метод, позволяющий изменить способ внешней реакции** на событие;
5. **Метод, позволяющий уменьшить душевную боль или изменить эмоциональный след** от пережитого события.

Как видим каждому этапу переживания чувств, соответствует свой способ корректировки пагубных последствий пережитого.

**Разрушительные эмоции как причины конфликтов**

Конфликт сам по себе воспринимается нами эмоционально негативно, потому что сопровождается негативными эмоциями. Поэтому возникающие по поводу той или иной ситуации негативные чувства, сами по себе могут служить для нас верными индикаторами назревающего конфликта.

Если воспоминания или встречи с каким-либо человеком вызывают у нас негативные эмоции вполне можно сказать, что отношения у нас с этим человеком конфликтные.

К тому чтобы уметь контролировать свои эмоции есть ряд психологических объяснений, некоторые из которых даже не связаны напрямую с конфликтами.

Во-первых, во время стресса, который является неотъемлемой частью конфликта, происходит значительное ослабление сознательного контроля над поведением. Человек, охваченный негативными чувствами, резко теряет способность воспринимать обстоятельства адекватно, для того чтобы находить взвешенные адекватные решения. И если конфликт все-таки состоится то контролировать и управлять его ходом будет тот участник, который первым совладает со своими эмоциями. Хладнокровие и как следствие способность мыслить помогут ему быстрее адаптироваться и найти правильный выход.

Во-вторых, некоторые эмоции, переживаемые регулярно, могут спровоцировать целый набор психосоматических недугов. Ведь известно, что ”Все болезни от нервов, и лишь …”. Поэтому эмоции, вызывающие психосоматические недуги смело можно назвать разрушительными.

[Альберт Эллис](http://psifactum.ru/article/372-ellis.html), создавший метод рационально-эмоциональной терапии, предложил выделять следующие основные группы разрушительных переживаний:

Страх: волнение, тревога, беспокойство;

Агрессия: обида, раздражение, гнев, ярость

Аутоагрессия: чрезмерное чувство вины, фрустрация

Депрессия: апатия, уныние, печаль, тоска

Отчаяние, огорчение.

Многие психологи рекомендуют не копить гнев в себе, но найти [способы безопасного его выражения гнева](http://psifactum.ru/anger.html). Однако некоторые люди не совсем верно понимают такие рекомендации и зачастую выплескивают свой гнев в виде ярко выраженного раздражения, которое и является причиной конфликта.

Однако физиолог Ганс Селье, создавший теорию стресса, утверждал, что непосредственный вред психике наносит не сам гнев, а состояние стресса. И переживаемый человеком гнев, служит лишь защитной реакцией психики человека. Стресс мобилизует организм защитить психику в ответ на тот или иной эмоциональный раздражитель, дает возможность организму преодолеть трудности и стать эмоционально устойчивее. Стресс это физиологическая реакция организма, приводящая к изменениям в его функционировании, в том числе его органов. Селье ввел в физиологию терминологические разновидности стресса, в зависимости от того, какое воздействие он оказывает на организм. Если организм достаточно силен чтобы справится со стрессом, то такой стресс называется ”Эвстресс”, а если организм ослаблен и в нем происходят патологические изменения, такой стресс, по терминологии Селье называют ”Дистресс”.

Когда состояние дистресса является для человека привычным, его организм страдает и дает знать о своем самочувствии всевозможными недугами: давлением, головными болями, язвой, нервными расстройствами.

Поэтому гнев рассматривается физиологами как один из способов снятия стресса и нервного напряжения. И конфликт для некоторых людей является своего рода возможностью снять стресс, выплеснув свою порцию гнева на, зачастую, ничего не подозревающую жертву.

Однако ученые, наблюдающие за здоровьем людей часто пребывающих в состоянии гнева, отмечают у них целый ряд негативных изменений здоровья.

Фридман и Розенман даже выделили особый тип людей которых отличает повышенная агрессивность, гневливость и назвали их ”Личность типа А”. Таким людям присущи постоянная нехватка времени, завышенные амбиции, стремление доминировать, они постоянно ищут повод, чтобы выплеснуть на кого-то свое раздражение.

Помимо функций гнева, которые мы разбирали в статье: [Какова польза от гнева?](http://psifactum.ru/anger/276-anger3.html), гнев способствует уменьшению стресса и снятия нервного напряжения. Ученые считают, что гнев способен снимать следующие виды стресса:

1. Неприятные чувства. Гнев может настолько блокировать болезненные чувства, что они перестают осознаваться. Гнев может также временно снимать напряжение, вызванное такими эмоциональными состояниями. Как тревога, страх, обида, стыд и вина, чувство собственной неполноценности

2. Неприятные ощущения. Г. Селье отметил, что характерным проявлением стресса являются неприятные ощущения в нашем теле, например повышенное мышечное напряжение. Стресс также может ощущаться нами в форме физической боли, усталости, физической перегрузки.

3. Фрустрация, то есть чувство глубокого разочарования от неосуществимой потребности. Гнев в таком случае может снять нервное напряжение, порожденное неосуществленными желаниями.

4. Угроза. Любая прямая угроза нашей жизни или здоровью непременно ощущается нами как стресс. В таком состоянии мобилизуются все защитные силы организма. И также верно по отношению к угрозам для нашей психики, которая сигнализирует нам своими ощущениями:

— На меня нападают.

— Меня никто не любит.

— Меня все бросили.

Конфликт – это не простое различие в позициях, различия, лишенные эмоциональной окраски, редко воспринимаются как конфликт, а скорее как просто предмет для обсуждения, разговора. Необходимо принимать во внимание и эмоциональные источники конфликта. Они непосредственно связаны с базовыми потребностями людей. Поэтому эмоциональные источники конфликта можно представить в следующем виде:

Эмоции, связанные с потребностью контролировать людей, влиять на них, добиваться желаемого социального статуса.

Эмоции, связанные с потребностью получать одобрение со стороны других людей, переживать принадлежность к значимой для себя группе.

Эмоции, связанные с потребностью справедливости, со стремлением к равенству и честности во взаимоотношениях.

Эмоции, связанные с самоиндификацией – с потребностью в автономности, самореализации, позитивном образе – Я, в утверждении собственных ценностей.

Полнота данной категоризации в данном случае несущественна. Главное это то, что эмоциональные источники конфликта существуют вместе с объективными. С определенной точки зрения они и составляют то, что отличает конфликт от разногласий. Объективные источники конфликта переживаются как важные только в том случае, если воспринимаются как средства ослабить эмоциональное напряжение, вызванное неудовлетворенностью тех или иных потребностей.

Эмоциональные источники конфликта распознать труднее, чем объективные. Обмениваясь аргументами, мы редко упоминаем их. Особенно это характерно в деловом общении, в котором практически исключена возможность говорить о своих потребностях во власти автономности, самореализации и т.п. Хорошо это или плохо, но организационные нормы обычно не предполагают самораскрытия в плане потребностей. Эти нормы настолько глубоко внедрились в нас, что порой мы даже не осознаем эмоциональные источники как личностных, так и межличностных конфликтов. В силу этого бывает трудно распознать переживаемые эмоции и ясно описать их. Тем не менее наши основные потребности всегда остаются с нами, и разрешение конфликта достигается осознанием его эмоциональных источников и обсуждением их.

**Контрольные вопросы**

1. Назовите причины необходимости контролировать эмоции в конфликтной ситуации.

2. Каковы этапы протекания эмоций в конфликте?

**Задание: сделать конспект, ответить на вопросы в тетради.**

**Выполненные работы присылаем на эл.почту: skopinamar@yandex.ru**