



**РУТ**

**Академия  
базовой подготовки**

## **УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ**

**Кандидат социологических наук, доцент В. Чернов**

**Москва 2022**



РУТ

Академия

базовой подготовки

### **Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).**

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине (модулю):

**УК-3 - способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде**

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает, что по его результатам обучающийся будет:

**знать:** основные понятия конфликта: участники конфликта, причины его возникновения, позитивные и негативные последствия конфликта, функции конфликта;

**уметь:** анализировать причины возникновения конфликта, особенности и интересы участников конфликтных ситуаций;

**владеть:** приемами эмоционального контроля и самоконтроля, техниками регуляции эмоционального напряжения, применять приемы управления и профилактики конфликтов



**РУТ**

**Академия  
базовой подготовки**

### **Основные учебная литература:**

Леонов Н.И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н.И. Леонов. - 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 392с.  
Кашапов М.М. Основы конфликтологии : учебное пособие для вузов / М.М. Кашапов. - 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 116с.  
Гришина Н.В. Психология конфликта : научное издание / Н. В. Гришина. - 2-е изд., перераб. и доп. - СПб. : Питер, 2009. - 544 с.: ил. -ISBN 978-5-91180-895-2

### **Перечень ресурсов Интернет, необходимых для освоения учебной дисциплины:**

Электронная библиотека ЮРАЙТ

URL: <https://urait.ru/viewer/konfliktologiya-obschaya-i-prikladnaya-455430#page/1>

Электронная библиотека ЮРАЙТ

URL: <https://urait.ru/viewer/osnovy-konfliktologii-454224#page/2>

НТБ РУТ (МИИТ)

URL: [http://195.245.205.32:8087/jirbis2/books/scanbooks\\_new/00-26744.pdf](http://195.245.205.32:8087/jirbis2/books/scanbooks_new/00-26744.pdf).

Информационный портал Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU ([www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru));  
«ПСИ-ФАКТОР» - информационный ресурсный центр по научной и практической психологии (<https://psyfactor.org>);

## Тема № 2: Управление эмоциями в конфликтной ситуации



РУТ

Академия  
базовой подготовки



**Эмоции** (от лат. *emovere* — волновать, возбуждать) — особый класс психических процессов и состояний (человека и животных), связанных с инстинктами, потребностями, мотивами и отражающих в форме непосредственного переживания (удовлетворения, радости, страха и т. д.) значимость действующих на индивида явлений и ситуаций для осуществления его жизнедеятельности.

Сопровождая практически любые проявления активности субъекта, Эмоции служат одним из главных механизмов внутренней регуляции психической деятельности и поведения, направленных на удовлетворение актуальных потребностей.

Конфликтное взаимодействие между людьми возникает в том случае, если существующие противоречия нарушают их нормальные взаимоотношения и препятствуют достижению поставленных целей. Конфликт определяют как отсутствие согласия между двумя или более сторонами – лицами или группами. Любой конфликт – это одно из проявлений человеческой активности. А любые проявления человеческой активности сопровождаются эмоциональными переживаниями.

### **Этапы протекания эмоций в конфликте.**

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

1. Эмоциональная оценка события.
2. Внутреннее эмоциональное переживание.
3. Внешняя эмоционально-насыщенная поведенческая реакция.
4. Эмоциональный след после выхода из ситуации.

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

### **В соответствии с этими этапами возникает необходимость изменения:**

- процесса восприятия события;
- эмоциональной оценки воспринятого события;
- процесса внутреннего эмоционального переживания события;
- внешней, доступной для наблюдения реакции;
- эмоционального следа, оставшегося после прекращения конфликтного взаимодействия.

## Тема № 2: Управление эмоциями в конфликтной ситуации

### Особенности поведения в конфликте разных психологических типов



РУТ

Академия  
базовой подготовки

Психологи выделяют следующие психологические типы: экстраверт, интроверт, сенсорные, интуитивные, мыслительные, чувствующие, решающие, воспринимающие:

**Экстраверты** в конфликте вместо того, чтобы продемонстрировать свое умение уговаривать, зачастую делают шумными и бессмысленно агрессивными. Они бессознательно стремятся вынести конфликт вовне, чтобы он мог стать предметом дискуссии. Экстраверты становятся излишне говорливыми, но быстро забывают о сказанном, удивляясь, что собеседник дополняет их слова и обижается на них. Конфликт усугубляется, если экстраверты склонны к категоричным высказываниям типа: «сделай это немедленно!»

**Интроверты** — для интровертов конфликт является тяжелым стрессом. Во время спора, когда экстраверт выплескивает проблемы наружу, интроверт загоняет их внутрь. Это вызывает чрезвычайное напряжение и способствует развитию болезней.

**Мыслительный тип** всегда требует четкости и ясности.

**Чувствующий** воспринимает позицию оппонента, как враждебную, даже в ходе простого обмена мнениями.

**Решающие** любят упорядоченность и любое незапланированное изменение может вызвать бурную реакцию. Обычно они разговаривают так, будто убеждены в своей правоте.

**Воспринимающий** всегда стремится увидеть вещи с новых сторон, оставаться открытым к различным вариантам и проявлять гибкость.

## Тема № 2: Управление эмоциями в конфликтной ситуации

### Особенности поведения в конфликте разных психологических типов



РУТ

Академия  
базовой подготовки

**Сенсорный тип** более всего касается деталей того, что произошло. Ключевое значение для него имеют конкретные слова и события.

Для **интуитивного типа** всегда важнее подтекст и смысл.

**Наиболее сложно конфликты проходят между представителями следующих типов:**

*экстраверт – интроверт,*

*мыслительные – чувствующие,*

*решающие – воспринимающие,*

*сенсорные – интуитивные.*

**Краткие рекомендации по урегулированию конфликтов:**

**Экстравертам.** Остановитесь и послушайте другого. Возможно все, что вам требуется в данной ситуации – это выслушать оппонента.

**Интровертам.** Выражайте свое мнение и удостоверьтесь, что собеседник его понял.

**Сенсорным.** Конфликт не сводится к одним фактам – имеет смысл обратить внимание на сопутствующие обстоятельства. Обратите внимание на аспект, находящийся за пределами данной ситуации, но требующие вашего внимания.

**Интуитивистам.** Не уклоняйтесь от проблемы.

**Мыслительным.** Позвольте немного искреннего выражения эмоций – попробуйте выразить ваши чувства.

**Чувствующим.** Будьте прямолинейны и не бойтесь конфронтации. Иногда необходимо сказать то, что вы думаете.

**Решающим.** Не считайте себя всегда правыми.

**Воспринимающим.** Займите четкую позицию. Воспринимающие иногда принимают участие в споре на обеих сторонах, потому что действительно видят позиции всех оппонентов. Однако такая гибкость не всегда способствует разрешению конфликта.

## Тема № 2: Управление эмоциями в конфликтной ситуации

### Правила управления чувствами и эмоциями в конфликте



РУТ

Академия  
базовой подготовки

**Главное правило управления эмоциями в конфликте — спокойно реагировать на эмоциональные действия или «выпады» партнера.**

Когда ваш оппонент находится в состоянии эмоционального накала, вы ни в коем случае не должны поддаться действию «психологического закона заражения» и не допустить ответных проявлений.

**Правило № 1. Остановите себя и задайте себе следующие вопросы:**

«Почему он себя так ведет?»,

«Чего он добивается?»,

«Связано ли его поведение с его характером или есть другая причина его негативизма?».

**Правило № 2. Рационализация эмоций, обмен содержанием эмоциональных переживаний в процессе спокойного общения - сообщайте о своих обидах, переживаниях оппоненту.**

Положительный эффект дает обмен содержанием эмоциональных переживаний в процессе общения. Сообщая о своих обидах, переживаниях, чувствах, партнеры получают разрядку. Но такой обмен должен быть осуществлен в спокойной форме, и ни в коем случае не в оскорбительном тоне. Это и есть суть управления своими эмоциями в конфликте.

**Психология управления эмоциями гласит, чтобы исключить эмоциональные реакции следует поддерживать высокий уровень самооценки у себя и у партнера.**



## Тема № 2 Управление эмоциями в конфликтной ситуации



РУТ  
Академия  
базовой подготовки

Первое правило управления эмоциями в конфликте: спокойно реагировать на эмоциональные действия или «выпады» вашего оппонента.

Следующее правило управления эмоциями в конфликте. Рационализация эмоций, обмен содержанием эмоциональных переживаний в процессе спокойного общения.

Третье правило. Поддержание высокой самооценки — это основа конструктивного поведения в любом переговорном процессе в конфликте.

### ТИПИЧНЫЕ МОДЕЛИ ПОВЕДЕНИЯ ЛЮДЕЙ В КОНФЛИКТЕ:

**1. Избегающая модель поведения.** Партнер отказывается обсуждать проблемы, стремится уйти от этой темы и изменить предмет общения. Оппонент стремится избежать конфликта. **Способы управления эмоциями в таком случае:** проявлять настойчивость, быть активным, обладать инициативой заинтересовать партнера показом вариантов решения проблемы и возможности положительного решения.

**2. Отрицающая модель.** Оппонент утверждает, что проблема не актуальна, что конфликт решится сам собой. Партнёр не проявляет усилий для достижения согласия. **Ваши способы управления эмоциями:** всячески указывать на наличие противоречий, сложность их и опасность проявлять инициативу в обсуждении сложной проблемы создать благоприятную атмосферу для обсуждения ваших противоречий показывать пути и возможности для разрешения проблемы

## Тема № 2 Управление эмоциями в конфликтной ситуации



### ТИПИЧНЫЕ МОДЕЛИ ПОВЕДЕНИЯ ЛЮДЕЙ В КОНФЛИКТЕ:

**3. Уступающая модель.** Партнер соглашается на любое ваше предложение, в том числе, и не выгодное для себя. Мотивом такого согласия может послужить стремление избавиться от дискомфорта, вызванного конфликтной ситуацией. **Способы управления эмоциями должны быть:** всестороннее обсуждение принимаемых решений выяснение степени заинтересованности партнера в соглашении, указание на его выгоду четко оговорите сроки выполнения и формы контроля за реализацией соглашения

**4. Наступающая модель.** Ваш оппонент стремится к успеху, а именно, к принятию решения в свою пользу. Он отвергает все ваши аргументы и доводы. Проявляет напор, и даже агрессию. Мотивами такого поведения могут быть неосознанное стремление взять вверх, завышенная значимость предмета конфликта. **Ваши действия и способы управления эмоциями:** необходимо проявлять спокойствие и осмотрительность не сдаваться, и демонстрировать свою твердость и убедительность давать понять, что односторонних уступок не может быть предлагать свои варианты компромисса в разрешении конфликта

## Тема № 2: Управление эмоциями в конфликтной ситуации



**РУТ**

**Академия  
базовой подготовки**

