

УДК 159.942.21

Ірина Матійків

“УПРАВЛІННЯ ЕМОЦІЯМИ У КОНФЛІКТІ”: СТРУКТУРА ТА РЕЗУЛЬТАТИ АПРОБАЦІЇ ТРЕНІНГУ

Зростання напруженості у сучасному суспільстві зумовлює збільшення кількості конфліктів і необхідність їх усебічного вивчення з метою нівелювання негативних наслідків і якнайповнішого використання закладених у них позитивних можливостей для розвитку особистості й організацій.

Для представника професій типу “людина – людина” вміння досягати взаєморозуміння у процесі виконання професійних функцій, розбиратися в поведінці людей, розуміти їхній емоційний стан, адекватно реагувати на гнів, невдоволення, критику з боку інших, зберігати рівновагу в конфліктних ситуаціях є професійно необхідними якостями. Окрім того, невміння управляти конфліктами, знаходити оптимальні засоби та способи їх запобігання негативно впливає на всіх учасників педагогічної взаємодії у процесі навчання.

Проблемі організаційних і міжособистісних конфліктів присвячені численні дослідження представників різних наук, зокрема соціології, психології, теорії управління тощо. Пильна увага до цього явища пояснюється значним впливом конфліктів на ефективність функціонування організацій, на соціально-психологічний клімат колективів, на кожного окремого працівника та виконання ним професійних функцій.

Слід зазначити, що дослідженню психологічної сутності виникнення і розв’язання конфліктів, а також управління емоціями в конфлікті присвячена велика кількість наукових праць вітчизняних (Ф. Бородкін, Г. Бреслав, Ф. Василюк, Н. Грішина, О. Єршов, А. Ішмуратов, Л. Карамушка, Н. Коломінський, Г. Ложкін, Л. Петровська, М. Пірен, Н. Пов’якель, А. Ребер, А. Сухарев, О. Щотка, О. Чебикін, О. Яковлева та ін.) і зарубіжних (Р. Бар-Он, М. Вебер, Д. Гоулмен, Д. Карузо, М. Козер, Дж. Мейер, П. Селовей, Дж. Скотт та ін.) психологів.

Аналіз психолого-педагогічних джерел дозволяє зробити висновок про те, що, незважаючи на значну кількість теоретичних досліджень з означен-

ної проблеми, окремої уваги потребує розробка психолого-педагогічних технологій, які б сприяли вдосконаленню умінь педагогічних працівників та майбутніх фахівців професій типу “людина – людина” вирішувати конфлікти й управляти емоціями у різних життєвих ситуаціях.

Отже, зростаючі потреби освітніх організацій у своєчасному прогнозуванні й управлінні конфліктами, а також емоціогенний характер діяльності майбутніх фахівців професій типу “людина – людина” зумовлює необхідність підвищення конфліктної компетентності педагогічних працівників та спеціальної підготовки майбутніх фахівців професій типу “людина – людина” до ефективної комунікації та емоційно розумної поведінки в конфліктних ситуаціях. Нині активно впроваджуються психологічні технології в усіх сферах життєдіяльності людей [13, с. 5-10]. Найважливіше завдання психологічної технології – допомогти особистості “включитися” в сучасну (дуже динамічну) соціальну структуру з урахуванням власних психологічних якостей, життєвих домагань [9, с. 7].

Основою психолого-педагогічної технології та поширеною формою психологічної практики є соціально-психологічний тренінг (СПТ). Включення тренінгу в навчально-виховний процес має важливе значення для вдосконалення вмінь вирішувати конфлікти й управляти емоціями, проте слід констатувати, що масштаби і форми впровадження СПТ у систему навчання сьогодні не відповідають його психолого-педагогічному потенціалу.

Цій проблемі й присвячена стаття, мета якої полягає у висвітленні структури авторського тренінгу “Управління емоціями в конфлікті” та результатів його апробації. Соціально-психологічний тренінг (СПТ) є одним із ефективних засобів профілактики та навчання конструктивній поведінці в конфліктах. Згідно з нашим припущенням, вдосконалення умінь управляти емоціями в конфлікті сприятиме конструктивному його вирішенню. Для перевірки цієї гіпотези на основі вивчених літературних джерел [3; 5; 7; 10; 11; 12; 13] розроблено тренінг “Управління емоціями в конфлікті” та здійснено перевірку його ефективності. Цей тренінг спрямований на подання нових знань з конфліктології, освоєння життєво необхідних умінь у сфері міжособистісних стосунків, досягнення осмисленої гнучкості в управлінні власними емоційними реакціями й інших людей у конфліктних ситуаціях. Під час тренінгу учасники вчаться розглядати проблеми з різних точок зору і перетворювати їх у завдання, засвоюють техніки асертивної поведінки, а також управління емоціями, трансформації обмежуючих переконань й страхів у можливості, набуття позитивного досвіду з усього, що відбувається тощо. Спеціально підібраний набір вправ дозволяє учасникам тренінгу розвинути ті навички,

якими вони володіють недостатньо. У реалізації тренінгу застосовуються “криголами”, інтерактивні міні-лекції та дискусії, фасилітація, гронування, модерація, рольові ігри, творча праця, самодіагностика, мотивувальний контроль та ін. Пропонуємо скорочений варіант змісту тренінгу.

I. Вступна частина. Мета – знайомство учасників тренінгу, створення невимушеної і доброзичливої атмосфери спілкування, погодження основних правил, усвідомлення і вербалізація сподівань учасників тренінгу.

1. Вступне слово психолога. Притча “Історія про двох друзів”.

Одного разу друзі посперечалися, і один із них дав ляпаса іншому. Останній, відчуваючи біль, написав на піску: “Сьогодні мій найкращий друг дав мені ляпаса”. Вони пішли далі, дорогою побачили оазис і вирішили поплавати. Той, який отримав ляпаса, почав тонути, і друг його врятував. Прийшовши до тями, він написав на камені: “Сьогодні мій найкращий друг врятував мені життя”. Тоді рятівник запитав: “Коли я тебе образив, ти написав на піску, а тепер пишеш на камені. Чому?”. Друг відповів:

– Коли хтось нас ображає, краще написати це на піску, щоб вітри могли це стерти. Коли хтось чинить добре, краще вигравіювати це на камені, щоб ніякий вітер не зміг це стерти. Навчіться писати образи на піску і гравіювати радість на камені.

Сьогодні шукаємо відповідь на запитання, як управляти емоціями у різних життєвих ситуаціях. У нашому організмі є термостат – своєрідний “автопілот”, який підтримує температуру тіла на постійному рівні – 36,6°C, незалежно від того, мороз чи спека. Так само кожен із нас має своєрідний психологічний термостат, який дозволяє зберігати комфортну атмосферу всередині, незважаючи на зміни емоційної погоди навколо. Не всі знають про його існування, тому і не користуються. А це можливо! Адже, вміння управляти емоціями в конфліктних ситуаціях впливає не лише на ефективність трудової діяльності, а й на якість життя загалом.

2. Знайомство “Мій настрої”. Учасникам по черзі пропонується намалювати на фліпчарті кольоровими олівцями настрої і написати під малюнком своє ім’я. Це може бути щось конкретне (“дощова погода”, “штормове попередження”, “сонце”, “квіточка” тощо) або абстрактне: лише лінії, форми, різні кольори. Потім учасники називають своє ім’я та за бажанням розповідають, що їхній малюнок означає.

Які думки виникають, коли дивитися на спільний малюнок?

Який переважаючий настрої групи?

Як впливає настрої однієї людини на інших?

Як вважаєте, чи можна навчитися управляти власним настроєм?

Ми не лише познайомилися нестандартно, а й почали налаштовуватися на тему тренінгу. Настрій, емоції виникають у внутрішньому світі особистості та забарвлюють кожен момент життя. Знання з психології можуть допомогти краще розуміти себе й інших, навчитися управляти власними емоціями, запобігати конфліктам.

3. Погодження норм взаємодії в групі [6, с. 10-12].

4. Висловлювання сподівань учасників тренінгу [6, с. 30-31].

II. Основна частина. Мета – надання інформації про конфлікти та шляхи їх вирішення, оволодіння техніками управління емоціями у конфліктних ситуаціях.

5. Мозкова атака “Конфлікт – це...” та міні-лекція про конфлікти та шляхи їх вирішення.

6. Словник емоцій та почуттів. Мета – збагачення учасників інформацією про почуття й емоції. Попросіть учасників пригадати якомога більше слів, які вживаються для опису емоцій і почуттів. Результатом спільної роботи групи є укладання словника емоцій і почуттів, який відображатиме емоційний досвід групи, наприклад: азарт, байдужість, безтурботність, вдячність, вина, втома, гнів, дискомфорт, задоволення, захоплення, здивування, злість, інтерес, надія, ненависть, нетерпіння, нудьга, образа, радість, ревності, самотність, сором, страх, сум, тривога, турботливість, щастя та ін.

Кожна мить життя є емоційно забарвленою. Особливої інтенсивності набувають емоції під час конфлікту. Лише усвідомлюючи власні емоції, можемо навчитися розуміти емоції інших людей, а також причини, що їх викликали. Фіксувати наявність емоції, ідентифікувати і висловлювати її коректно – означає управляти нею.

7. Емоційний самоаналіз. Мета – усвідомлення важливості емоційного самоаналізу для розвитку вмінь вирішувати конфлікти. Емоційний самоаналіз – це здатність розрізнати свої емоції та розуміти, які саме події їх викликали. Очевидно, що неможливо управляти емоціями, якщо їх не усвідомлювати, не звертати на них увагу. Постійне спостереження за власними емоціями та їхнім впливом на оточуючих допомагає налагоджувати і підтримувати продуктивні стосунки.

Техніка емоційного самоаналізу (Д. Рейнуотер) сприяє зменшенню інтенсивності негативних емоцій, дає змогу визначити проблемне поле і шляхи подальшого самовдосконалення. Два прості запитання мають чарівну силу для здійснення позитивних змін. Перше запитання: *Що відбувається зі мною в цей момент?* (Що я зараз роблю? Що я почуваю? Про що думаю? Як дихаю?). Друге запитання: *Що б мені хотілося в наступний момент?* Я буду продовжувати робити, думати, почувати, дихати

так само чи хочу щось змінити? Емоційний самоаналіз уможливорює визначення своїх емоцій до того, як їх висловити; а це дозволяє управляти імпульсами, виражати бажання адекватно ситуації.

7. Міняємося місцями. Мета – усвідомлення взаємозв'язку емоцій із діями, виявлення стереотипних емоційних реакцій. Учасники сідають на стільці у коло. Стільців є на один менше, ніж учасників. Ведучий починає вправу словами “Поміняйтесь місцями ті, хто, коли переживає ... (емоція), робить ... (дія)”. Учасники, що мають названу ознаку, швидко встають і міняються місцями. Той, хто не встигає зайняти вільне місце, стає ведучим. Приклади:

Поміняйтесь місцями ті, хто, коли злиться, гримає дверима.

Поміняйтесь місцями ті, хто, коли ображається, не дивиться в очі.

Поміняйтесь місцями ті, хто, коли радіє, готовий обняти весь світ.

Які емоційні реакції характерні для більшості з вас? Який взаємозв'язок між емоціями і діями?

У життєвому просторі існує безліч “дзвіночків”, тобто подразників, що викликають різні емоції та почуття: страх, тривогу, бажання врятуватися втечею тощо. Переважно люди реагують на “дзвіночки” стереотипно, притаманним їм способом, завдяки сформованій звичці. Часто вони навіть і не замислюються, чи має така реакція будь-який сенс. До стереотипних способів управління емоціями відносять: необдуманий викид емоцій, пригнічення, уникнення.

Необдуманий викид емоцій – “вибух”. Це неконструктивне звільнення від гніту накопичених емоцій при “втраті терпіння”. Необдуманий викид емоцій руйнує взаємостосунки, може викликати ще більший стрес через почуття провини.

Пригнічення / придушення – активний вплив на емоції, спрямований проти їх природного перебігу та виявлення. Заборона на емоції веде до їх витіснення зі свідомості. Пригнічені емоції й почуття не зникають, а накопичуються і нагноюються всередині, викликаючи тривожність, напругу, депресію. Під вантажем накопичених дрібних непорозумінь, про які відрито не говорилося, і невисловлених образ поступово погіршуються стосунки. Тому має сенс аналізувати і висловлювати емоції. Це не означає, що завжди потрібно озвучувати всі свої емоції. У житті трапляються ситуації, коли це недоречно. І в цьому випадку дозволяйте емоціям існувати, використовуючи їх як інформацію, сигнал для наступних дій.

Уникнення – це спосіб давати раду з емоціями, відволікаючись від них за допомогою усіяких розваг, є однією з форм придушення.

Пригнічує або бурхливо висловлює свої емоції той, хто не вміє ними управляти. Існує багато способів саморегуляції, спеціальних технік управління емоціями.

8. Конструктивно управляти емоціями – це означає... Мета – звернення до досвіду групи стосовно питання управління негативними емоціями, активізація творчого ставлення до життя. Учасникам малих груп пропонується написати 10 будь-яких слів, які спадають на думку. Потім, використовуючи ці слова, придумати способи управління негативними емоціями (наприклад: журнал – порвати і викинути у смітник; олівець – зробити масаж рук; фарби – малюнок емоції, мітла – прибрати в квартирі, склянка – налити і випити води та ін.). У цій справі заохочуються застосування власного досвіду учасників щодо управління негативними емоціями, гумор, творчість.

Конструктивно управляти емоціями не означає їх “гасити” або “тримати під контролем”. Насправді це: зафіксувати емоцію (подумки назвати її); важливо знати, що Ви відчуваєте (гнів, розчарування, пригніченість, сум, страх, неспокій, агресію, ненависть); взяти відповідальність за свою емоційну реакцію; переживати конкретну емоцію – це власний вибір, ми не можемо контролювати реакції інших людей, лише власні реакції нам підвладні; зрозуміти причини виникнення емоції; емоційний самоаналіз та усвідомлення проблеми зменшують інтенсивність емоції – це психологічна закономірність; обрати емоційну реакцію, адекватну ситуації (уміння гнучко реагувати у процесі спілкування); і лише за необхідності – стримати “емоційну бурю”, погасити агресію [1, с. 29–36].

Отже, управління емоціями – це вміння людини вибрати серед широкого спектру можливих у конкретний момент емоційних реакцій таку, яка допоможе ефективно працювати і взаємодіяти з людьми.

9. Вербалізація емоцій і почуттів. Мета – оволодіння техніками вербалізації власних почуттів і партнера. *Техніка “Я-висловлювання”.* Один зі способів уникнути відповідальності – це виправдати власну поведінку, звинувачуючи і критикуючи інших. Нерідко можна почути висловлювання на кшталт: “Ти мене дратуєш”, “Ти мене ображаєш” тощо. Так виглядає, що ніби інша людина управляє думками, почуттями, діями. Некоректно звинувачувати інших у тому, що переживаєте. “Я-висловлювання” є запрошенням до відкритого обговорення можливих шляхів досягнення бажаних змін. Ця техніка передбачає опис почуттів, конкретної поведінки, яка їх викликала, та інформацію про вирішення ситуації.

Схема “Я-висловлювання”: Я відчуваю ... (емоція); коли ... (поведінка); і я хочу ... (бажаний результат).

“Я відчуваю ...” – опис власних емоцій і почуттів, викликаних конкретною подією. Люди можуть не зрозуміти, що саме в їхніх вчинках образило вас, якщо їм про це не повідомите. Усвідомивши і висловивши своє почуття, людина відчуває полегшення.

“Коли...” – короткий та об’єктивний опис поведінки, яка викликала емоцію. Це може навіть допомогти іншій людині побачити свої дії під іншим кутом зору. Можливо, вона навіть не підозрювала, що її вчинки так вплинули на вас.

“Я хочу...” , “Мені хотілося б...” – повідомлення очікувань стосовно поведінки у майбутньому, бажаного результату.

Ця проста формула допомагає не лише висловити свої емоції та частково звільнитися від них, запобігає виникненню конфлікту. Описувати свої почуття при обговоренні стосунків значно конструктивніше, ніж звинувачувати, засуджувати когось. Запропонуйте учасникам (індивідуально або в малих групах) перетворити “Ти-повідомлення” в “Я-висловлювання”. Приклади “Ти-повідомлень”: “Ти завжди мене перериваєш”, “Ти завжди спізнюєшся”, “Ти ніколи не виконуєш своїх обов’язків, я мушу все робити замість тебе”.

10. Сила емоцій і почуттів. Мета – формування готовності до емоційно розумної поведінки у напружених життєвих ситуаціях; ознайомлення з техніками управління інтенсивними емоціями. Напевне, у вас траплялися такі ситуації, коли ви були охоплені сильними емоціями і діяли під їхнім впливом. Інтенсивні емоції впливають на мислення, погіршується здатність думати й аналізувати дії, які здійснюємо. Тому потім ми шкодуємо про зроблене чи сказане. Прості техніки можуть допомогти в управлінні сильними емоціями.

Витримати паузу. Головне – вчасно зупинитися. Незалежно від того, що вам хотілося б сказати в момент, коли емоції переповнюють, зупиніться і витримайте паузу. Повільно порадуйте про себе до тридцяти, після чого можна знайти розумніше рішення, ніж просто вговоритися і виплеснути свої емоції назовні. Повільна лічба фактично відтерміновує реакцію, яка пов’язана з напруженням м’язів. Розслаблення м’язів зменшує інтенсивність негативної емоції.

Техніка “*Зроби крок назад. Подивись на ситуацію з іншого боку*” дає змогу загальмувати небажану реакцію, змінити емоційну поведінку на більш доцільну. Напружений психічний стан характеризується звуженістю свідомості та надконцентрацією людини на переживаннях. Суттєве послаблення внутрішнього напруження досягається, якщо “вийти із ситуації” – зробити крок назад саме тоді, коли переживаєте емоцію.

1. У напруженій ситуації взаємодії, в той момент, коли почали переживати емоцію, скажіть собі “Стоп” та зробіть крок назад подумки або фізично (краще

зробити справжній маленький крок назад). Зробити крок назад – означає віддалитися на деяку відстань від того, чим ви в даний момент зайняті, і відокремитися від можливих неконструктивних дій, емоцій і міркувань. Відступити, щоб зібратися з думками. Адже з будь-якої ситуації є кілька виходів.

2. Перед ухваленням рішення щодо подальших дій запитайте себе: *Чи хочу я, щоб гнів охопив мене і керував мною, або я буду просто за ним спостерігати? Які можливі наслідки поведінки під впливом емоцій? Чого я насправді хочу?* Розглядайте різні варіанти рішення життєвих завдань і вибирайте найкращі.

3. Дайте право емоції бути, просто спостерігайте за нею.

4. Проведіть інтелектуальну оцінку ситуації.

Уміння призупинити емоційну реакцію, дати собі час подумати, перш ніж говорити чи діяти, є корисним у різних життєвих ситуаціях.

Техніка відтермінування емоційної реакції *“Я буду хвилюватися завтра”*. Важко вирішити складну життєву ситуацію, коли переповнюють емоції. Краще спочатку заспокоїтися, відновити внутрішню рівновагу. Згадайте, як чинила Скарлетт О’Хара з роману *“Розвіяні вітром”*. Зазвичай, вона говорила: *“Я не стану хвилюватися сьогодні. Я буду хвилюватися з цього приводу завтра”*. Таким шляхом, відкладаючи реакцію, вона зберігала душевний спокій і успішно справлялася з обставинами, незважаючи на війну, пожежу, хвороби, нерозділене кохання.

Техніка роботи з емоціями *“7П”* використовується для формування психологічної готовності до емоційно розумної поведінки у стресових ситуаціях. Кожний крок супроводжується жестом, що допомагає краще засвоїти цю техніку.

1. Піймай, схопи емоцію (наприкл., злість). *Жест* – двома руками щось вхопити. *Зміст*: фіксація наявності переживання, розпізнавання емоції.

2. Продихати негативну емоцію. *Жест* – руки на животі. *Зміст*: глибоке дихання має заспокійливий вплив.

3. Попий водички. *Зміст*: прохолодна вода допомагає прийти до тями.

4. Потягнутися, розтягнутися. *Рухові дії*: потягнутися вгору, у сторони, окремо витягнути ноги, руки. *Зміст*: потягування, розтягування зменшує м’язову напругу, послаблює емоцію.

5. Подумай, проаналізуй! *Жест* – руки покласти на маківку голови. Подумки дати відповіді на запитання: *“Що зараз відбувається?”*, *“Звідки моя емоція?”*, *“Що я хочу?”*, *“Як вчиню наступного разу в аналогічній ситуації?”*.

6. Поклади у серце позитив, наповни його іншою емоцією. Подумайте, яку емоцію ви хотіли б пережити, та наповніть нею серце.

Жест – руки до серця. *Зміст*: природа не любить порожнечі, тому звільнене від негативної емоції місце краще заповнити позитивом.

7. **Подякуй!** Разом скласти долоні й подякувати долі за можливість здобувати цінний досвід. *Зміст*: формування позитивного мислення, уміння бути вдячними.

III. Завершальна частина. Мета – структурування набутого під час заняття досвіду, зворотний зв'язок, рефлексія наприкінці заняття

11. Мотивуючий контроль

1. *Що робити з негативними емоціями?*

А) краще промовчати, стримати емоцію;

Б) завжди коректно висловлювати;

В) звільнюватися шляхом бурхливого висловлення;

Г) гнучко використовувати різні конструктивні способи управління емоціями, залежно від ситуації.

2. *Назвіть стереотипні способи управління емоціями* (викид емоцій, пригнічення, уникання).

3. *Серед перелічених виберіть техніки екологічного прояву емоцій*: вербалізувати почуття, обговорити проблему, викричатися, поплакати, виправити ситуацію, фізично попрацювати, помститися за нанесену образу, зайнятися творчою діяльністю, потурбуватися про близьких, розповсюджувати погані чутки про людину, послухати музику, побути на природі, побути на самоті, поспати, зробити масаж, потанцювати.

4. *У чому полягають техніки вербалізації власних почуттів і почуттів партнера?* В яких ситуаціях їх застосовують?

5. *Яку техніку краще використати, щоб висловити невдоволення, претензії?*

6. *Який принцип дії техніки відтермінування емоційної реакції?*

7. *Назвіть основні невербальні канали вираження емоцій?*

12. Порівняння з очікуваннями. Ведучий просить учасників пригадати очікування і повідомити, наскільки вони справдилися.

Змістове наповнення занять може видозмінюватися залежно від особистості й рівня професійної підготовки ведучого, складу групи, від кількості годин. Творче використання цієї методики сприятиме створенню психологічних умов для формування умінь управляти емоціями як життєвим ресурсом особистості та засобом профілактики конфліктів.

Результати апробації тренінгу. Для апробації тренінгу “Управління емоціями в конфлікті” використовувалася модель формуального експерименту. У дослідженні взяли участь учні професійного ліцею торгівлі та сфери послуг м. Львова (60 осіб), Львівського вищого професійного учи-

лища ресторанного сервісу і туризму (54 особи), з яких було сформовано експериментальну і контрольну групи. Для оцінки ефективності тренінгу до початку і після його завершення проведено психодіагностику із застосуванням таких методик: діагностики емоційного інтелекту MEI (М. Манойлова) [8], управління міжособистісними конфліктами (Д. Ветен, К. Камерон) [2], “Продуктивність вербалізації емоцій” [4, с. 630].

Показниками ефективності тренінгу слугували: зміни психодіагностичних показників методик у контрольній і експериментальній групах (табл. 1), а також результати анкетування, опитування, інтерв’ювання учасників тренінгу.

Таблиця 1

Середньогрупові значення показників до і після тренінгу

| Методика | Показники | Значення показників | | | | Р – рівень значущості |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------|----------------|----------------|----------------|-----------------------|
| | | До тренінгу | | Після тренінгу | | |
| | | Середнє | Станд. відх. Q | Середнє | Станд. відх. Q | |
| Діагностика емоційного інтелекту (MEI) | Інтегральний показник емоційного інтелекту | 14,54 | 8,36 | 20,5 | 5,56 | 0,04 |
| Управління міжособистісними конфліктами (Д. Ветен, К. Камерон) | Попередження виникнення невдоволення | 27,35 | 9,63 | 34,2 | 7,45 | 0,043 |
| | Реакція на критику | 29,61 | 8,71 | 35,3 | 6,45 | 0,045 |
| | Роль посередника у вирішенні конфлікту | 31,88 | 9,98 | 32,3 | 8,62 | 0,07 |
| | Загальний показник сформованості конфліктологічних умінь | 89,61 | 30,55 | 110,5 | 28,76 | 0,043 |
| Продуктивність вербалізації емоцій | Продуктивність вербалізації емоцій | 9,56 | 2,45 | 12,5 | 2,25 | 0,05 |

У результаті порівняння показників методик до і після тренінгу за статистичним критерієм Вілкоксона (для залежних вибірок) в експериментальній групі зареєстровані статистично значущі відмінності таких показників: емоційний інтелект, попередження виникнення невдоволення, реакція на критику, сформованість конфліктологічних умінь, продуктивність вербалізації емоцій. У контрольній групі статистично значущих відмінностей у даному спектрі показників зареєстровано не було.

Отримані результати дослідження засвідчують позитивні зміни рівня умінь управляти емоціями в конфлікті в експериментальній групі, що підтверджує ефективність запропонованої програми. Впровадження тренінгу

“Управління емоціями в конфлікті” у навчальний процес при підготовці майбутніх фахівців професій типу “людина – людина” сприятиме підвищенню їхньої професійної та життєвої компетентності, більш успішному функціонуванню у професійному середовищі та суспільстві.

1. *Гоулман Д.* Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта / *Дэниел Гоулман, Ричард Бояцис, Энни Макки*; [пер. с англ.]. — М. : Альпина Бизнес Букс, 2005. — 301 с.
2. *Девид А. Вэттен, Ким С. Камерон.* Развитие навыков менеджмента. — 5-е изд. / Пер. с англ. под ред. *В. А. Спивака*. — С.-Пб. : Издательский дом “Нева”, 2004. — 672 с.
3. *Емельянов С. М.* Практикум по конфликтологии / *С. М. Емельянов*. — 2-е изд., перераб. — С.-Пб. : Питер, 2001. — 400 с.
4. *Ильин Е. П.* Эмоции и чувства / *Е. П. Ильин*. — С.-Пб. : Питер, 2001. — 752 с.
5. *Ложкин Г. В.* Технології розв’язання конфліктів у педагогічній взаємодії : навч.-метод. посіб. / *Г. В. Ложкин, М. О. Коць*. — Луцьк : Вежа, 2000. — 152 с.
6. *Матійків І. М.* Математична культура як ресурс життєтворчості особистості: мотиваційний тренінг : [метод. посіб.] / *І. М. Матійків*. — Львів : Компанія “Манускрипт”, 2010. — 272 с.
7. *Матійків І. М.* Медіація – шлях до порозуміння : методич. реком. / *І. М. Матійків*. — Львів : ЛНМЦ, 2005. — 31 с.
8. Методика діагностики емоціонального інтелекту MEI. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу : http://akademiki.biz/biblioteka_jivoi_informacii/tests/mei/
9. Мистецтво життєтворчості особистості : У 2-х ч. — Ч. 1 : Теорія і технологія життєтворчості : наук.-метод. посіб. / Ред. рада: *В. М. Доній* та ін. — К., 1997. — 392 с.
10. *Митина Л. М.* Психология развития конкурентноспособной личности / *Л. М. Митина*. — 2-е изд., стер. — М. : Изд-во Московского психолого-социального ин-та ; Воронеж : Изд-во НПО “Модэк”, 2003. — 400 с.
11. *Мілютіна К. Л.* Теорія та практика психологічного тренінгу : навч. посіб. / *К. Л. Мілютіна*. — К. : МАУП, 2004. — 192 с.
12. *Скотт Дж. Г.* Способы разрешения конфликтов / *Джини Грэхем Скотт*. — С.-Пб. : ВИС, 1994. — 429 с.
13. Технології роботи організаційних психологів: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів та слухачів інститутів післядипломної освіти / [Л. М. Карамушка, Т. В. Зайчикова, О. В. Винославська та ін.]; за наук. ред. *Л. М. Карамушки*. — К. : Фірма “ІНКОС”, 2005. — 366 с.

Стаття надійшла до редакції 14.09.2012

И. Матийкив

“Управление эмоциями в конфликте”: структура и результаты апробации тренинга

Изложено краткое содержание авторского тренинга для учащихся профессионально-технических учебных заведений профессий типа

“человек – человек”, способствующего усовершенствованию умений решать конфликты и управлять эмоциями в разных жизненных ситуациях; представлены результаты апробации тренинга.

Ключевые слова: конфликт, управление эмоциями, профессионально-техническое учебное заведение, социально-психологический тренинг, профессиональная подготовка.

I. Matiykiv

“Emotions Management in Conflicts”:

Structure and the Results of Training Approbation

The article states brief contents of authors training for students of vocational schools of a “human – human” type. The training promotes the improvement of the ability to resolve the conflicts and manage the emotions in various life situations. The author presents the results of training approbation.

Key words: conflict, emotions management, vocational school, social and psychological training, vocational training.

Рецензент – доктор психологічних наук,
професор В. В. Рибалка