

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(СПбГУ)

Институт философии

Заведующий Кафедрой
конфликтологии

_____ А.И. Стребков

Председатель ГЭК

_____ Осутин С.В.

Выпускная квалификационная работа на тему:

**РАБОТА С ЭМОЦИЯМИ ПРИ РАЗРЕШЕНИИ
СЕМЕЙНЫХ КОНФЛИКТОВ**

Направление 37.04.02 – Конфликтология

Рецензент:

к.ф.н., доцент

Селиверстова Н.А.

_____ (подпись)

Выполнил:

студент магистратуры

Ренева Полина Владимировна

_____ (подпись)

Научный руководитель:

к.п.н., доцент

Иванова Е.Н.

_____ (подпись)

Санкт-Петербург

2018

Оглавление

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические основы исследования.....	5
1.1. Семья: понятие и характеристики.....	5
1.2. Конфликты в семье и их особенности.....	14
1.3. Эмоции и эмоциональные явления.....	28
Глава 2. Роль эмоций в семейных конфликтах и способы работы с эмоциями в рамках процедуры медиации и конфликтологического консультирования	36
2.1. Влияние эмоций на взаимодействие членов семьи в конфликтах и процедурах по разрешению: медиации и конфликтологическом консультировании.....	36
2.2. Способы работы с эмоциями в семейных конфликтах в рамках процедуры медиации и конфликтологического консультирования.....	46
2.3. Анализ применения способов работы с эмоциями в семейных конфликтах на материалах кейсов из практики в службе конфликтологического консультирования и медиации СПбГУ.....	58
Заключение.....	67
Список используемой литературы	70

Введение

Эмоции являются очень значимой и неотъемлемой частью жизни людей. Каждый человек ежедневно испытывает большой спектр эмоций, которые оказывают влияние на все сферы его деятельности. Эмоции оказывают значимое влияние, в том числе, и на взаимоотношения людей друг с другом. Особенно это относится к тем взаимоотношениям, которые являются эмоционально близкими, например, отношениям между членами семьи.

Значимость изучения эмоциональных аспектов взаимоотношений в семье признается многими исследователями. Реальность сегодняшнего дня еще больше обостряет актуальность этой темы. Сложная экономическая ситуация в государстве, нагнетание определенной социальной и политической напряженности, нарастающая тенденция распада семей, иногда и на самом начале ее существования, влияет на положение и функционирование современной семьи.

Члены семьи зачастую не умеют грамотно строить свои взаимоотношения, вследствие чего возникает большое количество конфликтов, которые семья, в отсутствие навыков, не может разрешить конструктивно. Сложность регулирования подобных конфликтов заключается в высокой эмоциональной напряженности в отношениях, а также ценностью отношений для членов семьи. Важно, что без учета эмоциональных явлений, которые сопровождают все проявления человека, решение конфликта только на уровне логики значительно не дотягивает по эффективности. Поэтому очень важно внимательно относиться к этой сфере семейных взаимоотношений.

Актуальным представляется исследование методов работы с эмоциями в семейных конфликтах в рамках таких процедур, как медиация и конфликтологическое консультирование. Так как эти процедуры являются, в

некоторых случаях, наилучшим способом разрешения конфликтов, при желании членов семьи сохранить свои отношения.

Целью работы является определение методов работы с эмоциями в семейных конфликтах в рамках медиации и конфликтологического консультирования.

Для достижения данной цели, был определен ряд задач:

1. Проанализировать литературу по теме исследования;
2. Раскрыть основные теоретические понятия, использованные в работе;
3. Рассмотреть особенности семейных конфликтов;
4. Определить степень влияния эмоций на протекание семейных конфликтов;
5. Рассмотреть медиацию и конфликтологическое консультирование как способов работы с семейными конфликтами;
6. Проанализировать способы управления эмоциями при работе с семейными конфликтами;
7. Провести анализ практических кейсов.

Объектом данного исследования являются эмоции в семейных конфликтах, а предметом - возможные методы управления эмоциями при работе с семейным конфликтом

Теоретическая и практическая значимость исследования: теоретические положения, рассмотренные в работе, расширяют уже имеющиеся знания о предмете, а полученные практические наработки могут быть использованы медиаторами и конфликтологами при работе с семейными конфликтами, а также других видах конфликтов.

Структура диссертации: состоит из введения, двух глав, шести параграфов, заключения и списка литературы. Объем: 74 страницы.

Глава 1. Теоретические основы исследования

1.1. Семья: понятие и характеристики

Семья - один из древнейших институтов социального взаимодействия, она представляет собой поистине уникальное явление, специфической особенностью которого является тесное взаимодействие нескольких человек в течение длительного времени. Семья как социальный институт предполагает систему норм, традиций и ценностей, которые во многом определяют поведение человека в самых разных сферах жизнедеятельности. С явлением семьи многие люди связывают понятия любви, счастья и благополучия.

Согласно определению социолога Э. Гидденса, под семьей понимается «группа людей, связанных прямыми родственными отношениями, взрослые члены которой принимают на себя обязательства по уходу за детьми»¹. При этом он говорит о том, что родство под собой подразумевает либо заключение брака, либо, непосредственно, кровная связь между лицами (отец, мать, дети, бабушки, дедушки и другие). Брак же он определяет как «получивший признание и одобрение со стороны общества сексуальный союз двух взрослых лиц»².

И брак, и семья являются формами регулирования отношений между людьми, которые состоят в родственных связях. Однако, несмотря на определенную близость понятий, они не тождественны.

Брак – это исторически сложившаяся и регулируемая обществом форма отношений между мужчиной и женщиной, устанавливающая их права и обязанности по отношению друг к другу, к детям, к обществу.³

¹ Библиотека «Полка букиниста». Энони Гидденс. Социология. Социальные институты. Родство, брак и семья. [Электронный источник] URL: http://society.polbu.ru/giddens_sociology/ch112_all.html (дата обращения: 15.01.2018 г.)

² Там же.

³ Осипов Г.В. Социологический энциклопедический словарь. На русском, английском, С (И) немецком, французском и чешском языках. Редактор-координатор — академик РАН Г. В. Осипов. — М.: Издательство НОРМА (Издательская группа НОРМА—ИНФРА • М), 2000. С.33.

В российском законодательстве под «браком» понимается «юридически оформленный, свободный и добровольный союз мужчины и женщины, направленный на создание семьи и порождающий для них взаимные личные и имущественные права и обязанности»⁴.

Институт брака фактом своего существования показывает, что общество как бы разделило отношения между мужчиной и женщиной на одобряемые и неодобряемые.

Однако на сегодняшний день существует все больше форм семейных отношений, в которых брак не являлся катализатором образования семьи⁵. Нельзя не назвать семьей пары, которые длительное время проживают друг с другом, возможно имеющие детей, совместный быт; овдовевших супругов с детьми; или родителей-одиночек с детьми.

Психолог К. Шнеевинд понимает под семьей совокупность индивидов, которая удовлетворяет четырем критериям:

- психическая, духовная и эмоциональная близость ее членов;
- пространственная и временная ограниченность;
- закрытость, межличностная интимность;
- длительность отношений, ответственность друг за друга, обязанность друг перед другом.⁶

Т.В. Андреева говорит о том, что «семью можно определить как контактную группу родственных лиц (или юридически приравненных к ним людей), составляющих единой целое и ощущающих себя этим целым»⁷.

Наиболее важными характеристиками семьи являются: функции, структура, динамика.

⁴ Закон сегодня. Юридический портал. Понятие брака. [Электронный источник] URL: http://lawtoday.ru/razdel/biblo/semei-pr/DOC_023.php (дата обращения: 15.01.2018 г.)

⁵ Шнейдер Л.Б. Семья в социуме, социум в семье. Социальная педагогика в России. М.: Современное образование. 2011. №1. С.68.

⁶ Google. Книги. Адриана Имж. Мир в доме. Психологическое здоровье семьи. [Электронный источник] URL: <https://books.google.ru/books?id=Sl5HCgAAQBAJ> (дата обращения: 17.01.2018 г.)

⁷ Андреева Т.В. Психология современной семьи. Монография. СПб.: Речь. 2005. С.436.

Семья является носителем социальных функций, у которых есть два основных источника: общественные потребности и потребности членов семьи. «Функций в семье столько, сколько видов потребностей в устойчивой, повторяющейся форме она удовлетворяет»⁸.

Репродуктивная и воспитательная функции состоят в том, что удовлетворяются потребности индивидов в отцовстве, материнстве, а также в контакте с детьми и их воспитании. Таким образом, родители имеют возможность «реализации» в детях, а дети проходят первичную социализацию.

Экономическая и хозяйственно-бытовая функция выражается в удовлетворении материальных потребностей (пища, жилье и так далее) и содействует сохранению здоровья членов семьи.

Эмоциональная – удовлетворение потребности в эмоциональной поддержке, счастье и любви.

Функция духовного общения удовлетворяет потребности в совместном досуге, взаимообогащении духовного характера.

Сексуально-эротическая функция – удовлетворение сексуальных потребностей⁹ и другие функции.

Важно сказать, что функции семьи могут трансформироваться вместе с происходящими изменениями в обществе. Однако изменение и нарушение функций могут происходить и без общественно-исторических изменений.

Нарушение функций семьи – это особенности жизнедеятельности, которые затрудняют или препятствуют выполнению семьей ее функций¹⁰. Нарушение может спровоцировать обширный круг факторов: личные особенности членов семьи и особенности их взаимоотношений, условия жизни семьи и другое. Например, отсутствие у родителей соответствующих

⁸ Эйдемиллер Э.Г., Юстицкис В. Психология и психотерапия семьи. 4-е изд. СПб.: Питер. 2008. С.37.

⁹ Мацковкий М.С. Социология семьи. Проблемы теории, методологии и методики. М.: Наука. 1989. С.43.

¹⁰ Эйдемиллер Э.Г., Юстицкис В. Психология и психотерапия семьи. 4-е изд. СПб.: Питер. 2008. С.39.

знаний и навыков воспитания детей, а также нарушение их взаимоотношений по этому поводу, может быть причиной нарушения воспитательной функции.

Таким образом, основываясь на критерии выполнения/невыполнения семейных функций, можно говорить о двух типах семей¹¹:

- функциональной – это семья, в которой функции выполняются таким образом, что удовлетворяются потребности каждого члена семьи и семьи в целом;

- дисфункциональной – это семья, в которой затруднено выполнение семейных функций, что приводит к напряжению и неудовлетворенности членов семьи.

Структура семьи – это состав семьи, число ее членов и совокупность взаимоотношений между ними¹². Анализируя структуру семьи, можно ответить на ряд вопросов, связанный с реализацией функций, а именно: кто осуществляет руководство, кто функции исполняет, как именно функции распределены между членами семьи.

В зависимости от особенностей распределения ролей и характера взаимодействия, семьи делят на следующие типы:

- авторитарная семья характеризуется единоличным главенством одного из членов семьи, традиционным распределением ролей в семье с четкой дифференциацией мужских ролей и женских.

- эгалитарная семья (равноправная) – семья с неоформленной ролевой структурой, без главенства и четкого распределения обязанностей;

- демократическая семья (партнерская) характеризуется равноправием членов семьи, гибкостью в распределении ролей, совместным главенством и

¹¹ Цит. По Миланич Ю.М. Реализации семейных функций как критерий оценки психологического благополучия семьи ребенка с нарушением развития. Личность, семья и общество: вопросы педагогики и психологии. Новосибирск: Сибирская академическая книга. 2014. №38. С.196.

¹² Эйдемиллер Э.Г., Юстицкис В. Психология и психотерапия семьи. 4-е изд. СПб.: Питер. 2008. С.38.

распределением функций в соответствии с интересами каждого члена семьи.¹³

Семьи можно также поделить на следующие типы (основанием для деления является состав членов семьи):

- нуклеарная семья состоит из мужа, жены и детей, проживающих вместе с родителями;

- пополненная семья, или расширенная, характеризуется увеличенным союзом, включающим нуклеарную семью, родителей других поколений (бабушки-дедушки, тети-дяди), проживающие или все вместе, или в тесной близости друг от друга;

- смешанная семья образуется вследствие брака уже разведенных людей, включает в себя неродных родителей и детей;

- семья родителей-одиночек возникает тогда, когда вследствие развода, ухода, смерти супруга, хозяйство ведется одним из родителей.¹⁴

В классификации О.А. Карабановой есть некоторые дополнения, она выделяет также:

- функционально неполную нуклеарную семью, в которой один из супругов по тем или иным причинам не может постоянно выполнять свои функции;

- семью, в которой функции одного или обоих супругов выполняет другой член семьи (например, когда, вследствие смерти родителей, внуков воспитывают бабушка и дедушка).¹⁵

Стоит отметить, что каждый из типов семей характеризуется специфическими социального-психологическими процессами, протекающими в ней, основанными на особенностях семейных отношений, взаимодействии между членами семьи и эмоциональной составляющей.

¹³ Карабанова О.А. Психология семейных отношений и основы семейного консультирования: Учебное пособие. М.: Гардарики. 2005. С.52.

¹⁴ Андреева Т.В. Психология современной семьи. Монография. СПб.: Речь. 2005. С.436.

¹⁵ Карабанова О.А. Психология семейных отношений и основы семейного консультирования: Учебное пособие. М.: Гардарики. 2005. С.50.

Структура семьи и ее функции могут трансформироваться в зависимости от динамики развития семьи.

Жизненный цикл семьи складывается из объективных событий: рождение ребенка, смерть одного из членов семьи и так далее, все это связано с возрастными изменениями членов семьи. Психологические и возрастные изменения каждого члена семьи преобразуют всю систему полностью: изменяются потребности, мотивы личности, варианты поведения и виды деятельности, стиль общения, социальный статус, распределение ролей и характер функционирования семьи.

Обзор различных периодизаций показал, что в большинстве своем они основаны на факте наличия или отсутствия детей в семье, а также их возрасте, на месте детей в семейной структуре.

В соответствии с этим критерием Э.К. Васильева выделила пять стадий:

- возникновение семьи до рождения первого ребенка;
- рождение и воспитание детей вплоть до начала трудовой деятельности хотя бы одного из детей;
- от начала трудовой деятельности первого ребенка до того момента, пока на попечении родителей не останется ни одного ребенка;
- взрослые дети проживают вместе с родителями (хотя бы один из них не имеет собственной семьи);
- супруги живут отдельно или вместе с взрослыми детьми, которые уже обзавелись собственной семьей¹⁶.

Б. Картер и М. МакГолдрик свою периодизацию основывали на следующих критериях: жизненные цели семьи, задачи, реализуемые для достижения целей; состав семьи; переходы со стадии на стадию в соответствии с новыми установками семейной системы¹⁷.

¹⁶ Цит по Карбанова О.А. Психология семейных отношений и основы семейного консультирования: Учебное пособие. М.: Гардарики. 2005. С.26.

¹⁷ Google. Книги. Николаева Е.И. Психология семьи. [Электронный источник] URL: <https://books.google.ru/books?id=fqo5AgAAQBAJ> (дата обращения: 2.02.2018 г.)

Они выделили добрачную стадию – стадию монады (когда молодые люди находятся вне брака). Цель этапа – достичь эмоциональной и экономической состоятельности, принять на себя ответственности за дальнейшую жизнь. Задачами этапа монады являются: приобретение некоторого опыта общения с представителями другого пола, выбор партнера для дальнейшего продолжения отношений и брака.

Стадия диады (начинается с образования пары и заключения брака примерно до 5 лет). Цель: сформировать собственную семейную систему. На этом этапе важно выработать и согласовать общие ценности и семейный уклад, позиции в отношении будущего семьи; распределить роли и ответственность между супругами, адаптироваться к семейной жизни; решить вопросы финансово-экономического характера и территориальную проблему; установить отношения с расширенной семьей.

Следующая стадия длится до достижения детьми подросткового возраста. Цель стадии – реализация воспитательной функции, принятие в семью новых членов. Задачи: сформировать детско-родительские отношения, выработать стратегию и тактики воспитания, сформировать роли мать-отец, бабушка-дедушка.

Стадия развития семьи с детьми-подростками. Цель стадии – развитие семьи с учетом растущей потребности в независимости у детей, а также с заботой о старых членах семьи.

Следующая стадия характеризуется отделением детей от семьи, приобретением ими взрослого статуса. Целью на данной стадии является формирование более гибкой системы и открытие границ. Задачи: сформировать новую систему отношений с взрослыми детьми; принять в семью новых членов, освоить новые роли; заботиться о родителях, принять возможную недееспособность родителей и их возможную смерть.

Стадия старости супругов. Цель: перестроить отношения поколений в расширенной семье.

Переход семьи из стадии в стадию может проходить по двум сценариям: благополучному, который предполагает успешное разрешение задач, которые стоят перед супругами; и неблагополучному, деструктивному, когда семья не способна по тем или иным причинам справиться с задачами. Между этими двумя вариантами существует множество траекторий развития семьи, которые определяют степень гармоничности взаимоотношений. Причем важно отметить, что успешность решение задач каждой следующей стадии связана с тем, насколько были решены задачи предыдущего уровня.

Помимо трудностей, связанных с прохождением этапов развития, в жизни семьи существует много других неблагоприятных обстоятельств: от войн и масштабных социальных кризисов до проблем, связанных с жилищными неудобствами, и болезней членов семьи.

Все эти обстоятельства могут приводить к нарушению функционирования семейной системы.

Таким образом, под семьей авторы понимают разные явления, для некоторых основой семьи является брак и родственные отношения, для других авторов больше значения имеет эмоциональная близость между членами семьи. В зависимости от состава семьей можно называть и нуклеарную (то есть супруги и, возможно, ребенок) и расширенную (включаются бабушки-дедушки, тети-дяди и так далее).

В целях исследования больше подходит определение семьи, предложенное Т.В. Андреевой, то есть это контактная группа родственных лиц (или юридически приравненных к ним людей), составляющих единой целое и ощущающих себя этим целым. Речь идет и о нуклеарной семье, и о расширенной.

Семья – это динамичная система: в зависимости от событий, которые происходят с семьей, может происходить некоторая трансформация ее структуры и распределения функций и ролей. Этапы развития и изменения семьи являются своего рода семейными кризисами, от успешности

преодоления которых зависит, насколько гармонично семья будет развиваться дальше.

1.2. Конфликты в семье и их особенности

Конфликты возникают на самых разных уровнях взаимодействия индивидов. Они играют весомую роль в жизни человека и общества. Однако до сегодняшнего дня нет общепринятого определения такого явления как «конфликт». Понятие конфликта не принадлежит и какой-то определенной науке. А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов в своем обзоре работ по сферам изучения конфликтов выделили 11 областей научного знания, которые в той или иной степени изучают конфликты: военные науки, искусствоведение, исторические науки, математика, педагогика, политические науки, правоведение, психология, социобиология, социология, философия.¹⁸ Причем каждая наука наделяет понятие «конфликт» своим содержанием, так же как и многие исследователи дают собственную трактовку конфликту в своих работах.

Одним из наиболее распространенных определений конфликта в западной науке является определение американского социолога Л. Козера. Он под конфликтом понимал «борьбу из-за ценностей или претензий на статус, власть или ограниченные ресурсы, в которой целями являются не только достижение желаемого, но также и нейтрализация, нанесение ущерба или устранение соперника»¹⁹. Данное определение может быть применимо к широкому диапазону явлений конфликтного характера – от конфликтов между государствами до межличностных.

Психолог Э. Эриксон вкладывал большое значение в конфликт, который постоянно сопрягается в его теории развития личности с понятием кризиса. Э. Эриксон считал, что конфликт-кризис является «поворотным пунктом» в жизни человека. Конфликт при этом несет в себе и позитивный компонент, и негативный компонент. В соответствии с его теорией важно разрешать этот

¹⁸ Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ, 2000. С.7.

¹⁹ Козер Л. Функции социального конфликта. Перевод с англ. О.А. Назаровой – М.: Идея-Пресс, Дом интеллектуальной книги, 2000. С.32.

конфликт адекватно и конструктивно, тогда это будет вести к развитию личности.²⁰

Отечественные авторы А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов понимают под конфликтом «наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями²¹». При этом они отмечают, что субъекты, которые противодействуют друг другу, но не испытывают при этом негативных эмоций не находятся в состоянии конфликта. Так же как и субъекты, которые испытывают негативные эмоции, но противодействующие друг другу. Авторы определяют такие ситуации как предконфликтные.

Н.В. Гришина в своей работе «Психология конфликта» выделила следующие свойства конфликта:

- биполярность, которую она определила как взаимосвязанность и, одновременно, взаимопротивоположность двух начал;
- активность, направленная на преодоление противоречия;
- наличие субъекта или субъектов как носителей конфликта.

В соответствии с этими свойствами она определяет конфликт как «биполярное явление – противостояние двух начал, проявляющее себя в активности сторон, направленной на преодоление противоречия, причем стороны конфликта представлены активным субъектом (субъектами)²²».

О.В. Аллахвердова определяет конфликт как «возникновение эмоционального напряжения, страха, вызванного ожидаемым или реально произошедшим ущемлением интересов одной стороны другой²³».

²⁰ Цит. По Гришина Н.В. Психология конфликта // Н.В. Гришина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Санкт-Петербург: Питер, 2008. С.63.

²¹ Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ, 2000. С.81.

²² Гришина Н.В. Психология конфликта // Н.В. Гришина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Санкт-Петербург: Питер, 2008. С.25.

²³ Аллахвердова О.В. Динамика эмоционального состояния участников переговоров в процессе урегулирования конфликта. // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 12. Психология. Социология. Педагогика. -2009. -№1-2. –С.14.

Семейные конфликты – одна из самых распространенных форм конфликтов. В семье, как в системе со столь высокой интенсивностью взаимодействия просто не могут не возникать осложнения и противоречия, кризисные моменты, которые дестабилизируют семейные отношения. Считается, что в 80-85% семей случаются конфликты, в 15-20% семей отмечаются ссоры по различным поводам.²⁴ Конфликты в семье считаются естественным и неизбежным явлением, так как «конфликты служат признаком протекания процессов развития»²⁵.

Конфликтная обстановка в семье часто характеризуется повышенным уровнем тревожности, недовольства, неудовлетворенности. Помимо этого существует и другая крайность – отказ членов семьи от подлинного межличностного контакта друг с другом, подмена взаимодействия поверхностными, формальными отношениями. Отстранение от межличностного контакта приводит к тому, что нарушаются подлинные взаимоотношения в семье. Деструктивные конфликты разрушают взаимоотношения между членами семьи.

Семейный конфликт – это конфликт, который возникает между членами одной семьи по поводу вопросов жизнедеятельности семьи, так и по поводу удовлетворения разнообразных потребностей ее членов, соответствия ролевого поведения ожиданиям²⁶; форма, способ выражения, проявления и разрешения противоречий развития и функционирования семьи²⁷.

В.Н. Кудрявцев определяет семейный конфликт «как противоречивое поведение супругов и других членов семьи в сфере семейных отношений (личных и имущественных), как столкновение супружеских и родственных

²⁴ Анцупов А.Я. Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. 2-е изд. перераб. и доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. С. 352

²⁵ Корнеева Е.Н. Если в семье конфликт... Ярославль: Академия развития: Академия Холдинг. 2001. С.5.

²⁶ Энциклопедический словарь по психологии и педагогике. Конфликт семейный. [Электронный источник] URL: https://psychology_pedagogy.academic.ru/8389 (дата обращения 2.01.2018 г.)

²⁷ Российская социологическая энциклопедия. Конфликт семейный [Электронный источник] URL: <https://sociologicheskaya.academic.ru/520> (дата обращения 3.01.2018 г.)

амбиций с целью установления собственного приоритета в решении жизненно важных вопросов семьи»²⁸.

С.М. Емельянов считает, что семейный конфликт – это «противоборство между членами семьи на основе столкновения противоположно направленных мотивов и/или взглядов»²⁹.

Конфликты в семье могут возникать в том случае, когда члены семьи стремятся завладеть одним объектом, занять одно и то же место или положение, пытаются играть несовместимые роли, достичь противоположнонаправленные цели³⁰.

Конфликты в семейных отношениях на некоторое время дестабилизируют отношения, но при этом могут являться сильным стимулом для развития отношений. Кроме того, что они дают выход накопившимся эмоциям, они явно показывают, где именно в системе отношений есть сбои и недоработки.

«В соответствии с весьма распространенной точкой зрения, желаемой нормой семейной жизни является «тишь да гладь» - стабильная семья с хорошими отношениями и удовлетворенность всех ее членов. В действительности семейной нормой является как раз ситуация, когда индивид не вполне доволен своей семьей, постоянно сталкивается с тем, что та или иная сторона жизни его не устраивает, когда между членами семьи имеются разногласия, а стабильность семьи находится под постоянной угрозой. В такой семье ее член постоянно стоит перед выбором: притерпеться к этой не устраивающей его особенности семьи, отвергнуть

²⁸ Кудрявцев В.Н. Юридическая конфликтология / Бойков А.Д., Варламова Н.Н., Дмитриев А.В., Дубовик О.Л., и др. Отв. Редактор: Кудрявцев В.Н. М.: Узд-во ИГиП РАН. 1995. С.132.

²⁹ Вookap.info. Психологическая библиотека. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. [Электронный источник] URL: http://bookap.info/okolopsy/emelyanov_praktikum_po_konfliktologii/gl71.shtm (дата обращения: 10.01.2018 г.)

³⁰ Андреева Т.В. Психология современной семьи. Монография. –СПб.: Речь. 2005. С.436.

или, наконец, осуществить реинтеграцию (так изменить свою роль и место в семье, чтобы объединить свои потребности и структуру семьи)»³¹.

Для того чтобы лучше понимать сущность конфликта, важно, в дополнении к понятию, рассмотреть еще два аспекта: структуру и динамику.

Структура конфликта представляет собой совокупность элементов. Структура конфликта не статична, в процессе развития конфликта, она постоянно меняется. Элементами структуры конфликта являются³²:

1). Участник конфликта – субъект или субъекты, вовлеченный/е в конфликт.

В зависимости от степени участия в конфликте участники подразделяются на:

- стороны конфликта или конфликтанты – это главные участники конфликта, они являются носителями основного противоречия в конфликте, действуя против друг друга и наносят друг другу ущерб. Сторон конфликта может быть и две, например муж и жена, или больше.

Конфликты могут быть горизонтальными, то есть между представителями одного поколения (братья-сестры, супруги), и вертикальными, межпоколенческими (родители-дети).

- сторонники – участники конфликта, группирующиеся вокруг сторон. Сторонники могут быть активными и пассивными. Активный сторонник – субъект, который своими действиями поддерживает и развивает динамику конфликта в пользу одной стороны, например, активным сторонником может быть подруга жены, которая дает советы и наставления по поводу поведения в конфликте с мужем, хотя она и не является членом семьи, она может оказывать очень сильное влияние на нее. Пассивный сторонник – субъект, который не предпринимает никаких активных действий и влияет на развитие конфликта в пользу одной стороны только косвенно.

³¹ Эйдемиллер Э.Г., Юстичкис В. Психология и психотерапия семьи. 4-е изд. СПб.: Питер. 2008. С.190.

³² Карпенко А.Д. Конфликт. Структура и динамика. СПб. 2011. С.10.

- жертва – субъект, пострадавший в результате конфликта. Часто жертвы непричастны ни к предмету конфликта, ни к одной из сторон, но, при этом, они несут урон и потери. Жертвой, например, в конфликте между супругами, может стать ребенок. Если во время развития конфликта жертва делает выбор в пользу одной из сторон, то она становится сторонником или даже одной из сторон конфликта.

2). Предмет конфликта характеризует содержательную сторону конфликта, под предметом обычно понимается объективно существующая или воображаемая проблема, которая и служит ядром раздора между членами семьи. Причем каждая их сторон стремится разрешить эту проблему в свою пользу. В практике предмет конфликта выявляется в виде причин. У. Линкольн предложил пять групп причинных факторов конфликтов³³:

- информация – наиболее часто встречающаяся причинный фактор конфликтов и своеобразный индикатор его развития. Наиболее частые проблемы с информацией: неполные или неточные факты; дезинформация; слухи; оценочные описания, которые могут интерпретироваться по-разному и другие. Для разрешения конфликта, имеющего в основе информационный фактор, важно, чтобы члены семьи состыковали свое видение ситуации и прояснили неясные моменты.

- поведение в конфликте может быть неуместным, грубым, эгоистичным и непредсказуемым. Поведение, которое угрожает безопасности, подрывает самооценку, нарушает обещания, вызывает стресс, дискомфорт, может стать причиной конфликта в семье. В этом случае для разрешения конфликта важна регуляция поведения, выработка и обсуждение правил и норм взаимодействия.

- отношения всегда связаны с удовлетворенностью взаимодействием или, наоборот, неудовлетворенностью. При этом наличествующие

³³ Цит. по Курс ведения переговоров с установкой на сотрудничество. / под редакцией кандидата психологических наук Е.Н. Ивановой. СПб. 1995. С.17.

отношения в семье – это следствие устоявшихся форм поведения, которые проявлялись в конкретном взаимодействии. Большое значение на отношения оказывают различные стереотипы, культурные и национальные особенности. Рассматривая отношения как фактор конфликта, важно обращать внимание на следующие аспекты взаимодействия:

- основа отношений (добровольные – недобровольные);
- сущность отношений (независимые – зависимые – взаимозависимые);
- ценность отношений для сторон;
- вклад в отношения (эмоции, энергия, надежды, время, деньги и другое);
- длительность;
- история отношений;
- баланс сил в отношениях и другое.

Так как отношения – это устоявшиеся системы взаимодействия, то на их трансформацию требуется много усилий и времени. Вследствие того, что поведение определяет во многом отношения, то конфликт отношений включает в себя поведенческий фактор как основную причину или одну из причин.

- ценности – принципы, которых члены семьи принимают для себя и придерживаются или, наоборот, отвергают и пренебрегают; принципы, следование которым ожидают. Под ценностями обычно подразумевают: личные системы верований и поведения (предрассудки, предпочтения, стремления, опасения и другие); общественные системы верований и поведения; общие нормативные ценности; профессиональные ценности; религиозные, культурные, политические ценности; представления о правильном-неправильном, хорошем-плохом и другие. Конфликты, основой которых является ценностный фактор, возникают из-за несовпадения ценностей членов семьи. Причина – оценка чужих ценностей или навязывание своих. При этом оценка, давление, игнорирование ценностей

приводит к возникновению сильных негативных эмоций у человека. Единственной возможностью разрешения такого рода конфликтов является поиск и принятие членами семьи ценности более высокого порядка.

- структурные факторы – это стабильные обстоятельства, которые крайне трудно или вообще невозможно изменить. Такими факторами могут выступать: власть, государственные законы, система правосудия; земля, деньги, время и другие конечные ресурсы; возраст; географическое положение; роль традиций, религии и другие факторы. Наличествующую структуру почти невозможно изменить, иногда это бывает в силу отсутствия у семьи ресурсов, которые требуются для изменений. Вследствие этого, разрешение возможно в форме принятия существующей реальности и поиска той стратегии, которая учитывает эту реальность.

Семейные конфликты могут возникать по самым разным причинам. Так, например, часто члены семьи могут конфликтовать на бытовой почве (быт – это уклад повседневной жизни, внепроизводственная сфера, включающая в себя удовлетворение материальных потребностей людей в (пище, жилище), освоение духовных благ, культуры, общение, отдых, развлечения³⁴). Еще одной из наиболее частых причин семейных конфликтов может быть финансовое благополучие членов семьи. Конфликт между поколениями обладает спецификой власть-подчинение, так как старшие родственники, обладая большим жизненным опытом, часто полагают, что младшие обязаны следовать их советам, это порождает напряжение и большое количество ссор.

И.Н. Погожина и А.И. Подольский выделили следующие причины семейных конфликтов: внешние, внутрисемейные, внутриличностные. К внешним они относят людей, которые не являются членами семьи и их родственниками, социально-экономические трудности, сложные жизненные обстоятельства, которые провоцируют конфликт. К внутрисемейным

³⁴ Большой Энциклопедический словарь. Быт. [Электронный источник] URL: <https://dic.academic.ru/dic.nsf/enc3p/81526> (дата обращения: 13.03.2018 г.)

факторам относятся отношения внутри семьи, между ее членами, их поведение и действия. Внутриличные причины – психологическое самочувствие члена семьи, которые воспринимает сложившуюся ситуацию в семье как проблемную³⁵.

На конфликтный потенциал также оказывают большое влияние семейные кризисы, которые возникают по мере развития семьи.

Важно понимать, что в конфликте не бывает одной причины, чаще они некоторым образом совмещаются, могут перетекать из одной в другую. За причинами конфликта всегда стоят интересы и потребности членов семьи.

3). Интересы сторон – побудительная сила для вступления сторон в конфликт, определяющая их дальнейшее поведение в нем³⁶.

Е.Н. Иванова выделяет следующие уровни интересов:

- интересы-позиции – открытые, осознанные, но поверхностные. По сравнению с другими уровнями интересов наиболее гибкие и подверженные изменениям;

- интересы-цели – чаще скрытые, частично они отражены в позиции, осознанные, более широкие и глубокие. По сравнению с интересами-позициями менее гибкие;

- интересы-мотивы – еще более скрытые, не полностью осознанные, более широкие и глубокие, но менее гибкие, чем интересы предыдущих уровней;

- интересы-ценности – более скрытые и менее осознанные, шире и глубже интересов предыдущих уровней, практически не подлежат изменениям;

- интересы-потребности – наиболее скрытые и наименее осознанные, самые широкие и глубокие, негибкие.

³⁵ Подольский А.И., Погожина И.Н. Анализ феномена психологического давления во внутрисемейных отношениях как основа типологии семейных конфликтов // Образование личности. 2013. №4. С. 123.

³⁶ Иванова Е.Н. Типология интересов и стратегия поведения в конфликте// Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 12. Психология. Социология. Педагогика. -2011. -№1. –С.2.

Помимо уровней интересов Е.Н. Иванова предлагает дифференциацию интересов с точки зрения их взаимодействия:

- общие интересы являются единственной прочной основой для конструктивного разрешения конфликтов.

- интересы-омонимы (паронимы) звучат у сторон примерно одинаково, но означают разные вещи. Например, оба супруга могут говорить о том, что для них важно уважение от другого, однако, несмотря на то, что это звучит одинаково, для каждого важно персональное уважение. Выявление такого рода интересов помогает членам семьи лучше понять друг друга, преодолеть взаимную отстраненность.

- разные, но не противоречащие интересы важно выявлять для того, чтобы открыть для сторон более широкие возможности для взаимодействия. Важно, что достижения согласия по этому типу интересов чаще не создает трудностей для сторон, при этом опыт достижения этого согласия настраивает членов семьи на конструктивное взаимодействие по другим вопросам.

Интересы первых трех типов после их выявления можно удовлетворить, оставаясь на более поверхностном уровне.

- противоречащие интересы – это такие интересы, из-за которых и возник конфликт между сторонами. В работе с интересами этого типа необходим переход на интересы более глубокого уровня, иногда вплоть до интересов-потребностей.

4). Среда конфликта. Все вышеперечисленное (участники, предмет конфликта, интересы) формирует внутреннюю среду конфликта. Внутренняя среда постоянно меняется, расширяясь, она может усиливать конфликт и способствовать переходу конфликта на другой, более сложный, уровень. Например, конфликт в нуклеарной семье, расширившись, может спровоцировать конфликт между членами расширенной семьи.

Помимо внутренней среды, вокруг конфликта всегда существует внешняя среда, которая может быть как нейтральным фактором, так и поддерживать участников конфликта или сдерживать их.³⁷

Динамику конфликта можно рассматривать как его развитие с течением времени. Выделяют пять стадий³⁸:

- разногласия или предконфликт (стадия нарастания напряжения). В рамках этой стадии члены семьи отмечают ущемление потребности и определяют ситуацию как проблемную, что вызывает нарастание напряжения в отношениях. Если ситуация не разрешается сама по себе, появляется потребность ее решить уже с усилием. Формируется позиция, могут происходить попытки решения проблемы неконфликтными способами. Меняется отношение к тем членам семьи, которые представляются источником проблем. Взаимодействие ухудшается, появляется прохладность в отношениях, копится напряженность, растет избирательность восприятия с обеих сторон и иррациональность отношений. Сформированные позиции предъявляются друг другу в виде открытого противостояния: претензии, обвинения, угрозы.

- конфронтация – стычка, взрыв, агрессивное столкновение конфликтантов. Сопровождается эмоциональными выпадами, еще больше появляется напряжения в отношениях. Часто на этой стадии начинается формирование групп поддержки у каждого члена семьи.

- стадия эскалации – враждебность и недопонимание в отношениях растет еще больше, происходит подмена целей: вместо того, чтобы стремиться удовлетворить свою потребность, из-за которой возник конфликт, члены семьи нацелены на «уничтожение» друг друга. Происходит обезличивание оппонента, его деиндивидуализация и обесчеловечивание.

³⁷ Карпенко А.Д. Конфликт. Структура и динамика. СПб. 2011. С.9.

³⁸ Иванова Е.Н. Иду на конфликт. «Разнимательная» конфликтология. СПб.: ООО «Издательство ДНК». 2003. С.13.

- стадия спада наступает в тех случаях, когда члены семьи истощили свои ресурсы, возможно, немного остыли, в отношении постепенно возвращается рациональное зерно.

- послеконфликт - стадия характеризуется прекращением активного противоборства, что может произойти по причине отсутствия ресурсов для противостояния или в результате понимания безрезультатности конфликтного способа взаимодействия.

Конфликт – это сложное явление, однако с ним можно и нужно работать. Чаще всего члены семьи пытаются решить конфликт своими силами или попросить других родственником или друзей о помощи, совете. Иногда это срабатывает, и конфликт разрешается наиболее благоприятным образом для всех участников. Но это случается не всегда, особенно, если члены семьи не обладают навыками конструктивной беседы. В зависимости от того, насколько глубоко прорабатывается противоречие, вызвавшее конфликт, выделяют разные подходы в работе с конфликтом, которые могут выступать как звенья процесса³⁹:

- предупреждение конфликта предполагает предотвращение начала насильственного конфликта;

- улаживание конфликта предполагает прекращение насильственных действий в конфликте путем достижения мирного соглашения;

- урегулирование конфликта – ограничение насильственных действий путем позитивных изменений в поведении сторон;

- разрешение конфликта предполагает работу с причинами конфликта, с помощью этой проработки возможно построение новых и прочных отношений между сторонами.

Н.В. Гришина рассматривая формы завершения конфликта, отмечает, что урегулирование чаще всего понимается как «мягкое» воздействие,

³⁹ Фишер С., Абди Д., Лудин Дж., Смит Р., Уиллиамс С., Уиллиамс Су. Работа с конфликтом: навыки и стратегии действия. : Зед Букс, Конфликтологический Центр. 2001. С.28-29.

частичное или временное решение. Результатом урегулирования конфликта является непрочный и недолговечный «мир», так как не устранена истинная причина противоречия, в дальнейшем постконфликтные взаимоотношения сторон могут спровоцировать новую борьбу⁴⁰.

Под разрешением конфликта Н.В. Гришина понимает «устранение или минимизацию проблем, разделяющих стороны, достижение согласия между участниками»⁴¹.

А.Д. Карпенко в понятие разрешения конфликта вкладывает следующее – «прекращение конфликта в результате прямого взаимодействия сторон или с участием третьей стороны и достижения соглашения об относительно наилучших способах удовлетворения их интересов»⁴².

М.М. Кашапов под разрешением понимает «процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющей личную значимость для участников конфликта и на этой основе гармонизацию их взаимоотношений»⁴³.

Если говорить о завершении семейного конфликта, то наиболее актуальным представляется именно разрешение конфликта. Достижение согласия по проблемным вопросам помогает нормализовать отношения. Что является очень важным, так как члены семьи продолжают взаимодействие друг с другом.

Таким образом, мы рассмотрели основные понятия конфликта, семейного конфликта, его сущность, а именно структуру и динамику.

Под семейным конфликтом понимается особый вид взаимодействия членов семьи, заключающийся в активном противодействии, направленный на преодоление противоречия и вызывающий эмоциональное напряжение,

⁴⁰ Гришина Н.В. Психология конфликта // Н.В. Гришина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Санкт-Петербург: Питер, 2008. С.336.

⁴¹ Там же. С.338.

⁴² Карпенко А.Д. Конфликт. Структура и динамика. СПб. 2011. С.24.

⁴³ Национальная психологическая энциклопедия. Разрешение конфликта. Кашапов. М. Теория и практика решения конфликтных ситуаций, 2003 г. [Электронный источник] URL: <https://vocabulary.ru/termin/razreshenie-konflikta.html#item-47282> (дата обращения: 12.11.2017 г.)

вызванное ожидаемым или реально произошедшим ущемлением интересов одной стороны другой.

Под разрешением семейного конфликта понимается завершение конфликта путем нахождения членами семьи взаимоприемлемого решения и на основе этого нормализацию и гармонизацию их отношений.

В контексте данной работы автором рассмотрен вариант разрешения семейных конфликтов с помощью третьей нейтральной стороны, а именно с помощью процедур медиации и конфликтологического консультирования.

1.3 Эмоции и эмоциональные явления

В психологии существуют самые разные подходы к определению понятия эмоций. С давних пор различные исследователи пытались описать это явление, предпринимали попытки определить основные характеристики эмоций, понять, откуда они возникают и как влияют на организм человека.

За долгое время было разработано большое количество подходов. Однако между теориями, которые создавались в различные исторические периоды, отсутствовала преемственность, что осложнило задачу объединения существующих знаний в общую картину.

Одной из первых задач, которую пытались решить психологи, стало определение внешних и внутренних условий, при которых возникают эмоции.

У. Джеймс и К. Ланге относятся к ученым, для которых этот вопрос стал центральным в их исследованиях. Они независимо друг от друга пришли к схожим выводам, которые и изложили в работах. Эти работы стали своего рода отправной точкой в теории эмоций.

У. Джеймс понимал под эмоциями «чувственные процессы, которые обусловлены внутренними нервными токами, возникшими под влиянием внешних раздражений»⁴⁴. Эмоция, таким образом, есть результат соединения психических элементов, которые обусловлены физиологическим процессом. Источник эмоции неразрывно связан с тем, что происходит из-за этого в теле. По мнению автора, после восприятия какого-либо волнующего события тут же наступают некоторые телесные изменения, а эмоцией является то, что человек переживает по поводу этих изменений.

К. Ланге тоже отрицает эмоции, без их взаимосвязи с первоначальными телесными проявлениями. Он говорил следующее: «Устраните при страхе физические симптомы, возвратите бьющемуся пульсу его спокойствие, взгляду – его твердость, цвету лица – его нормальную окраску, движениям –

⁴⁴ Гиппенрейтер Ю. Б., Фаликман М. В. Психология мотиваций и эмоций. М.: Астрель, 2009. С.81.

их быстроту и верность, языку – его бойкость, мысли – ее ясность – что тогда останется от страха?»⁴⁵

Критики теории Джеймса-Ланге обращали внимание, что обе концепции рассматривают эмоции односторонне, сопоставляя их с совсем небольшим комплексом вегетативных реакций, при этом человеку присуще большое разнообразие и богатство эмоциональных проявлений, которое труднообъяснимо с помощью концепций.

Однако на протяжении долгого времени эта теория была основной в психологии эмоций, далее, в связи с развитием таких наук как физиология и экспериментальная психология, появлялись новые концепции.

У. Кэннон в своих исследованиях пришел к выводу, что главным фактором появления эмоций является воздействия таламуса и обычные ощущения превращаются в эмоциональные только при этом воздействии. «Тот факт, что нервные клетки таламуса участвуют особым образом в выражении каждой эмоции, находит подтверждение в особенностях реакций, типичных для соответствующих аффективных состояний. Этим нейронам не требуется полная иннервация сверху, для того чтобы прийти в действие. Именно их растормаживание является первичным условием выполнения их функции в обеспечении телесной реакции: после этого происходит стремительная и интенсивная разрядка»⁴⁶. Впоследствии и у этой теории обнаружили недоработки, но все же утверждение большой роли корковых и подкорковых структур мозга в процессе возникновения эмоций, является важной заслугой У. Кэннона.

Чуть позже в рамках более современных научных исследований были разработаны теории, которые рассматривали когнитивные факторы в качестве главных детерминант: «именно познание определяет, будет ли

⁴⁵ Ланге К. Душевные движения: Психофизиол. Этюд д-ра. Г. Ланге, проф. Капенгаген. Ун-та/ Пер. М.Н. СПб: Ф.Ф. Павленков. 1896. С.58-59.

⁴⁶ Гиппенрейтер Ю. Б., Фаликман М. В. Психология мотиваций и эмоций. М.: Астрель, 2009. С.92-93.

состояние физиологического возбуждения обозначено как «гнев», «радость», «страх»»⁴⁷ (Н. Ракмик, Д. Хант, С. Шехтер, Р. Лазарус и другие).

Например, С. Шехтер после проведения многочисленных экспериментов отмечал, что определяющим фактором является не само по себе физическое ощущение, которое испытывает человек из-за эмоций, а интерпретация связанной с этим ситуации и информации.

Помимо исследований, направленных на изучение возникновения эмоций у человека, также большое внимание уделялось изучению проявления эмоций и их функций.

Ч. Дарвин в работе «Выражение эмоций у человека и животных» предположил, что эмоции у человека являются своего рода рудиментами реакций организма, которые помогают ему приспособиться к внешнему миру.

Вслед за Ч. Дарвином Э. Клапаред и Ф. Крюгер уделили в своих работах особое внимание функциональной составляющей эмоциональных проявлений.

Э. Клапаред ставил для себя задачу разобраться «для чего в повседневной жизни служат чувства и для чего – эмоции?»⁴⁸. Он пришел к выводу, что эмоции являются регрессией поведения. Отмечал, что когда по разным причинам человек не может отреагировать естественно и «правильно», то тогда включаются примитивные способы реагирования, например, слезы, которые иногда не имеют особого биологического значения. Подобные реакции возникают в результате нервного импульса, который не смог найти естественного выхода. Э. Клапаред также обратил внимание на способность эмоций дезорганизовать целенаправленную деятельность человека, но, несмотря на это, он не отрицал полезность эмоций в некоторых ситуациях, а, иногда, и важное биологического значение.

⁴⁷ Гиппенрейтер Ю. Б., Фаликман М. В. Психология мотиваций и эмоций. М.: Астрель, 2009. С.445.

⁴⁸ Психология эмоций. Тексты/ Под ред. В.К. Вилюнаса, Ю.Б. Гиппенрейтер. М.: Изд-во Моск. Ун-та. 1984. С.108.

Р.У. Липпер наоборот был приверженцем не дезорганизирующей роли эмоций, а интегрирующей. По его мнению, эмоции нельзя противопоставлять адекватному поведению, которое проявляется в процессе приспособления. В его теории условно можно выделить два утверждения:

1. Эмоции являются мотивами, то есть они могут побудить человека к изменению восприятия и даже к поиску выхода из сложившейся ситуации, изменению модели поведения. «Эмоции оказывают то же фундаментальное влияние, что и мотивы физиологического происхождения»⁴⁹.

На основании этого можно выделить физиологические мотивы и эмоциональные. При этом на данном этапе развития человечества эмоциональные мотивы превалируют над физиологическими и наиболее существенно влияют на поведение человека. Так как физиологические потребности вроде питания, воды, физического комфорта более менее удовлетворены, если сравнивать сегодняшнее состояние, например, с состоянием древнего человека.

2. Эмоции не только порождаются перцептивными процессами и зависят от них, но и в основе своей являются перцептивными процессами.⁵⁰

К. Изард также был одним из сторонников позитивной роли эмоций. На поступки и, в целом, на поведение человека оказывает большое влияние любая эмоция, которая выдает побудительные сигналы. На возникновение эмоций оказывают встречное влияние мышление, когнитивные установки, поведение. Он определяет эмоцию как «нечто, что переживается как чувство, которое мотивирует, организует и направляет восприятие, мышление и действия»⁵¹.

⁴⁹ Психология эмоций. Тексты/ Под ред. В.К. Вилюнаса, Ю.Б. Гиппенрейтер. М.: Изд-во Моск. Ун-та. 1984. С.173.

⁵⁰ Там же. С.175.

⁵¹ Google. Книги. Ильин Е.П. Эмоции и чувства. [Электронный источник] URL: <https://books.google.ru/books?id=J36tR9tdl9kC&printsec=frontcover&hl=ru#v=snippet&q=feeling&f=false>(дата обращения 14.02.2018)

Теория К. Изарда называется дифференционной, так как он рассматривает три компонента эмоции:

1. Феноменологический компонент подразумевает само по себе переживаемое ощущение эмоций, которое может быть как осознанным, так и не осознанным;
2. Нейрофизиологический компонент проявляется в участии нервной, эндокринной, пищеварительной, дыхательной систем организма в этом процессе;
3. Нервно-мышечный компонент в первую очередь проявляется в участии мимических мышц.

Рассмотрение этих трех компонентом в совокупности, по мнению К. Изарда, позволяет наиболее полно охарактеризовать явление эмоции.

Помимо иностранных исследователей изучением эмоций занимались также и отечественные, которые также пытались прояснить вопросы о сущности эмоций и их происхождении.

Например, П.В. Симонов под эмоциями понимает «компенсаторный механизм, восполняющей дефицит информации, необходимой для достижения цели (удовлетворения потребности)»⁵². Таким образом, подчеркивается важная связь между эмоциональными проявлениями и потребностями человека. При этом автор говорит, что речь идет именно о взаимосвязи, а не отождествлении. По его мнению, эмоция возникает между потребностью и действием, которое направлено на удовлетворение потребности. Тем самым эмоции могут влиять на действие и имеют большое приспособительское значение.⁵³

Данная концепция в дальнейшем подверглась критике со стороны многих психологов, под большое сомнение ставились выводы о том, что эмоции могут возникать только при наличии потребности.

⁵² Симонов П.В. Что такое эмоция? М.: Наука, 1965. С.76.

⁵³ Там же. С.10-11.

Одним из таких критиков был Б.И. Додонов, который заметил, что П.В. Симонов не признает в своих исследованиях мотивационно силы эмоций. При этом, сам Б.И. Додонов был убежден, что эмоции «включены в мотивацию нашего поведения, но сами по себе мотивами не являются, как и не определяют единолично принятия решения о разворачивании той или иной деятельности»⁵⁴. Таким образом, они помогают оценивать реальность, информация о которой воспринимается мозгом, далее эмоции уже «готовят» человека к такому поведению, которое будет адекватно оценке.

С.Л. Рубинштейн в работе «Основы общей психологии» рассматривал в том числе и эмоциональные явления. «Эмоции можно <...> охарактеризовать несколькими особенно показательными отличительными признаками. Во-первых, <...> эмоции выражают состояние субъекта и его отношение к объекту. Эмоции, во-вторых, обычно отличаются полярностью, т.е. обладают положительным или отрицательным знаком: удовольствие-неудовольствие, веселье-грусть, радость-печаль и тому подобное»⁵⁵. Автор также отмечает, что положительный или отрицательный характер эмоции определяется тем, как воспринимает человек свое действие или внешнее воздействие: отвечает ли это его потребностям и интересам, или нет.

А.Н. Леонтьев отмечал, что «к эмоциональным процессам относится широкий класс процессов внутренней регуляции деятельности»⁵⁶. Он различал:

1. аффекты – сильное, но не долговременное эмоциональное явление, которое возникает как реакция на уже существующую ситуацию;
2. эмоции - более длительны, слабо влияют на поведение. Имеют больше ситуационный характер и «выражают оценочное личностное отношение к складывающимся или возможным ситуациям»⁵⁷. Эмоции, как утверждает

⁵⁴ Додонов Б.И. Эмоция как ценности. М.: Политиздат, 1978. С.49.

⁵⁵ Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. Изд-во Питер. 2002. С.513.

⁵⁶ Леонтьев А.Н. Потребности, мотивы и эмоции. М.: Изд-во Моск. Ун-та, 1971. С.10.

⁵⁷ Там же. С.20.

автор, могут предвосхищать события, опираясь на предыдущий, уже существующий, эмоциональный опыт;

3. Чувства – устойчивые эмоциональные отношения, своего рода эмоциональная константа.⁵⁸

Итак, мы рассмотрели разные подходы к пониманию такого явления как эмоции. Исследователи акцентировали свое внимание на самых разных аспектах явления, отмечая его противоречивость. На сегодняшний день не существует однозначного ответа на вопросы: что такое эмоции, как именно это работает. Единственное, насчет чего не спорят между собой исследователя – эмоциональные процессы свойственны всем людям;

В рамках данной работы эмоции рассматриваются в широком смысле слова, то есть и сиюминутные эмоциональные проявления, и долговременный фон настроения, чувства, так как совокупность всех этих явлений влияет на мышление и поведение в конфликте.

Таким образом, в рамках исследования под семьей понимается контактная группа родственных лиц или юридически приравненных к ним людей, которые составляют единое целое и ощущают себя целым.

Под семейным конфликтом, в свою очередь, понимается особый вид взаимодействия в семье, который заключается в активном противодействии и направлен на преодоление противоречий, вызванных ожидаемым или реально произошедшим ущемлением интересов одной стороны другой. Семейный конфликт вызывает эмоциональное напряжение у участников, которое дестабилизирует отношения.

В целях исследования под эмоциями понимается широкий спектр явлений: сиюминутные эмоциональные реакции, фон настроения, чувства. Так как совокупность всех этих явлений влияет на поведение участников семейного конфликта.

⁵⁸ Леонтьев А.Н. Потребности, мотивы и эмоции. М.: Изд-во Моск. Ун-та, 1971. С.21.

Для разрешения семейного конфликта важно учитывать эмоциональную составляющую взаимоотношений, так как решение конфликта, основанное только на разуме, чаще всего не способствует истинной гармонизации отношений между членами семьи.

Глава 2. Роль эмоций в семейных конфликтах и способы работы с эмоциями в рамках процедуры медиации и конфликтологического консультирования

2.1. Влияние эмоций на взаимодействие членов семьи в конфликтах и в рамках процедур по разрешению: медиации и конфликтологическом консультировании

Семья представляет собой небольшую группу, а связь между членами группы близкая, в силу этих обстоятельств очень большую роль в этих отношениях играет эмоциональная составляющая.

Редко бывает такое, что люди подходят друг другу на сто процентов. Чаще, все же, возникают некоторые неудобства в совместном проживании друг с другом, общении. Неудобства вызывают некоторое раздражение, которое чаще всего замалчивается и копится. Таким образом, переходит некоторое эмоциональное перенасыщение отношений.

Психологический климат в семье не постоянен и не является неизменным. Частота и сила эмоциональных реакций и взрывов, острота конфликтного взаимодействия поведение в различных ситуациях во многом зависят от индивидуальных особенностей, характера и темперамента каждого члена семьи, от усилий которых и зависит, насколько благоприятным или неблагоприятным будет климат.

С.В. Ковалев утверждает, что истинные причины конфликтов обнаружить трудно из-за следующих аспектов: во-первых, рациональное начало в конфликте чаще всего ослаблено эмоциями высокой интенсивности; во-вторых, глубинные причины конфликтов могут быть очень надежно скрыты в подсознании и проявляться только в виде мотивировок, приемлемых для «Я-концепции»; в-третьих, причины могут быть

неуловимыми из-за закона круговой каузальности или причинности семейных отношений.⁵⁹

Выделяют три аспекта отношений: когнитивный, аффективный, поведенческий. Согласно закону круговой каузальности, конфликт может запуститься с любого звена цепи «знания – эмоции – поведение». Так как все эти аспекты стремятся к согласованию, уровень и, соответственно, причину разногласия определить бывает очень трудно.

Например, взаимопонимание и корректное поведение жены в отношении мужа может быть сопряжено с эмоционально окрашенной мыслью «Я не люблю его». Так как это сложно и иногда невозможно принять, то бессознательно она может провоцировать его на то поведение, которое можно потом осудить («Я его не люблю, потому что он поступает так и так, а я не могу это принять»). Таким образом, эмоциональный уровень подтянет к себе и приведет в соответствие когнитивный и поведенческий.

Существует много рекомендаций для профилактики семейных конфликтов и нормализации отношений, большинство из них сводится к тому, что нужно уважать друг друга, не копить обиды и недовольство, а реагировать на это и обсуждать; иногда давать членам семьи «отдохнуть» друг от друга. Эти методы помогают снимать эмоциональное перенасыщение в семье, обсуждение волнующих моментов – дает возможность «слить» эмоции сразу, а не копить в течение долгого времени.

Важной особенностью результатов семейного конфликта является то, что в конфликте не может быть «победивших» и «проигравших», так как победу над любимым человеком и его поражение трудно назвать настоящим достижением.

Одним из результатов семейного конфликта является развод супругов. На котором стоит остановиться отдельно. Психологи отмечают, что этот процесс состоит из нескольких стадий:

⁵⁹ Цит по Андреева Т.В. Психология современной семьи. Монография. –СПб.: Речь. 2005. С.436.

- развод эмоциональный, когда между супругами появляется эмоциональная отстраненность, утрачивается доверие, любовь, в отношениях появляется безразличие;

- развод физический, который приводит к раздельному проживанию супругов;

- развод юридический – юридическое прекращение брака.

Иногда этот способ является единственным из возможных, так как супруги избавляются от сложностей в отношениях друг с другом, от того, что долго омрачало жизнь. Но он также имеет и негативные последствия, которые сказываются, в том числе, и на других членах семьи, особенно на детях, если у них у пары были. В случае развода ребенок практически теряет одного из родителей, если развод прошел тяжело и один из родителей препятствуют общению с другим.

Для работы с семейными конфликтами могут быть использованы методы психотерапии, психологического консультирования, конфликтологического консультирования и медиации. Выбор метода зависит от того, какая именно проблема беспокоит члена семьи или семью в целом. Если это проблема внутриличностного характера, то скорее будет более действенным обращение к психологу. В том случае, если существует конфликт с конкретным человеком или между конкретными людьми, то можно обратиться к конфликтологу или медиатору.

Стоит отдельно остановиться на таком способе работы с семейным конфликтом как суд. В судопроизводстве центральным является прошлое, его фактическая составляющая, оценка правых и виноватых. Так как решение принимается третьей стороной на основании законов и субъективного мнения судьи, при этом оно еще и обязательно для исполнения, оно чаще всего не удовлетворяет стороны. Обычно в суде есть победившие и проигравшие, что часто означает своеобразный крах дальнейших семейных отношений.

Известный юрист К. Хаптала в так сформулировал суть медиации и, опосредованно, ее отличие от суда и психотерапии:

«Люди отдали ответственность за свои конфликты специалистам, - с одной стороны, это психотерапевты и представители других профессий, которые этим занимаются, с другой стороны, люди отдают конфликты, передавая их адвокатам. А те обязаны быть пристрастными и должны извлекать максимальную выгоду для своих доверителей или клиентов, возможно, также в виде денег. Если же при разбирательстве пытаться входить в положение противника, тогда адвоката легко заподозрить в «измене». Собственно, структура нашей правовой системы очень враждебна достижению соглашения из-за заповеди пристрастности адвокатов. Как раз это и не радует, потому что из-за этого зачастую упускается шанс роста, - в том числе шанс роста человека,- который таится в конфликте, и дело доходит до силового противостояния. И все участники страдают из-за этого, и на это затрачивается просто очень, очень много жизненной энергии... Что мне кажется наиболее важным при этом, это то, чтобы отдать власть над конфликтом людям, у которых есть конфликт. Потому что процесс роста принадлежит им, и они должны его пережить!»⁶⁰.

Таким образом, можно сказать, что одним из «бонусов» медиации и консультирования является «развивающая» и «обучающая» функции. Семья, прошедшая через эту процедуру, может не только справиться и разрешить тот конфликт, с которым она пришла, но и при этом обучиться некоторым коммуникативным навыкам, которые помогут ей справляться со схожими ситуациями в дальнейшем и транслировать это и в других отношениях (дружеских, рабочих и так далее).

Стоит разобраться с тем, что из себя представляют медиация и конфликтологическое консультирование.

⁶⁰ Цит. по Бессемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах. Перевод с нем. Н.В. Маловой. «Духовное признание». Калуга. 2005. С.38.

В виду того, что семейные отношения и семейные конфликты являются специфическим видом межличностного взаимодействия, важно, чтобы и работа с ними велась по-особенному для того, чтобы конфликтующие могли в той или иной форме сохранить положительные отношения между собой. Это важно, в том числе, и в ситуациях развода, когда у супругов есть дети, по поводу которых будет продолжаться взаимодействие в дальнейшем. Если же у супругов детей нет, и они не планируют продолжать общаться после развода. Положительный опыт договоренности может способствовать снижению интенсивности переживаний по поводу этого события и может хорошо сказываться на установлении новых отношений. Актуальным в данном свете представляется клиент-центрированный подход, основанный Карлом Р. Роджерсом. Ключевой идеей этого подхода является принятие клиентов как экспертов в своей жизни и проблемных моментах, только он знает все о своих переживаниях, чувствах и эмоциях, таким образом, очень важна вера в то, что клиент сам знает, какое решение проблемы для него наилучшее. Однако клиент не всегда это осознает в силу того, что в проблемных и конфликтных ситуациях очень высока степень эмоционального напряжения, а в этом состоянии сложно без помощи определить ряд вопросов, решение которых будет способствовать успешному разрешению конфликта. Собственно специалист в этой ситуации помогает актуализировать, структурировать и конкретизировать варианты выхода из конфликта.

Медиация и конфликтологическое консультирование являются методами, через которые реализуется данная концепция.

Медиация представляет собой способ разрешения конфликтов между членами семьи посредством переговоров с помощью третьей нейтральной стороны, то есть медиатора. Медиатор управляет процессом переговоров и помогает сторонам найти приемлемое решение для каждого, медиатор

способствует тому, чтобы стороны рассматривали самые разные варианты выхода из ситуации. Медиация гибкая и неформальная процедура.

Процедура медиация основывается на 4 основных принципах:

- добровольность подразумевает, что члены семьи добровольно пришли на переговоры и хотят договориться, если они чувствуют в процессе, что переговоры потеряли смысл, то они могут покинуть их. Иногда семья попадает на медиацию по настоянию судьи или служб опеки, однако и в этом случае добровольность проявляется в том, что стороны могут покинуть переговоры, как только посчитают нужным. А также все решения, которые будут приняты во время переговоров, будут приняты только с одобрения каждой стороны;

- равноправие – члены семьи обладают равной возможностью рассказывать о своем видении ситуации, обсуждать важные для них вопросы, вносить предложения. В семейных конфликтах, особенно вертикальных, важно, что возможностью высказываться и влиять на решения обладают все члены семьи, даже если обычно им эту возможность не предоставляют;

- конфиденциальность – этот пункт касается в большей степени самого медиатора, так как ту информацию, которую он получает во время процедуры, он обязуется сохранить в тайне и не может выступать свидетелем в суде (если конфликт все-таки переходит после медиации в суд). Также члены семьи при желании могут заключить соглашение о конфиденциальности между ними, если для них важно сохранить информацию;

- нейтральность подразумевает особые навыки медиатора, которые позволяют ему сохранять беспристрастность в ходе переговоров, не выносить своих решений, не советовать и не консультировать.

Помимо соблюдения этих принципов медиатор применяет различные техники для того, чтобы обеспечить максимально безопасную и

доброжелательную атмосферу между членами семьи, которая позволит им самостоятельно найти осознанное взаимовыгодное решение.

Конфликтологическое консультирование – «это процесс целенаправленного собеседования с клиентом для помощи в исследовании проблем и поиске решений в конфликтной ситуации»⁶¹. Этот способ может быть применим как в работе с одним из членов семьи, так и со всей семьей. В рамках конфликтологического консультирования происходит ориентация клиента на настоящее или будущее, клиент при помощи консультанта разрабатывает стратегию поведения в конфликтной ситуации и может ее преодолеть. В начале консультирования важно соблюдать принципы, по которым строится процедура медиации. Так как, во-первых, конфликтологическое консультирование лишь с одним членом семьи может перерасти впоследствии в медиацию, а, значит, сохранение, например нейтральности, необходимо для того, чтобы продолжать работу с семьей; во-вторых, нейтральность помогает специалисту оставаться максимально объективным.

И конфликтологическое консультирование, и медиация подразумевают работу с психически здоровыми клиентами. Медиатор и консультант не ставят своей целью глубоко изучить внутренний мир клиентов. А помогают клиентам, опираясь на жизненный опыт и внутренний потенциал, принять самостоятельные и независимые решения, которые члены семьи не могли найти до этого в силу эмоционального перенапряжения.

Эмоциональная сфера оказывают очень большое влияние на участников конфликта: эмоции влияют и на поведение внутри конфликта, и на ход процедур по разрешению. Причем в некоторых ситуациях они играют позитивную роль, а в некоторых - негативную.

⁶¹ Иванова Е.Н. Конфликтологическое консультирование: учебное пособие. Новосибирск: Изд-во НГТУ. 2012. С.13.

Позитивная роль эмоций в конфликте заключается в том, что именно они стимулируют субъектов конфликта к повышению эффективности деятельности, активируют все психические процессы. Также эмоции могут выступать неким индикатором удовлетворения или неудовлетворения интересов участников конфликта. Если стороны пришли к какому-то решению, которое «вроде бы» удовлетворяет их, но при этом, один из них чувствует некоторую неудовлетворенность и тревогу по поводу этого, то это может стать сигналом к тому, что, возможно, необходимо спуститься на чуть более глубокий уровень интересов и попробовать договориться на этом уровне. Ну и, наоборот, если стороны чувствуют удовлетворение от принятого решения без примеси страха и раздражения, то, скорее всего, это отвечает интересам, и решение будет выполняться с большим удовольствием.

Эмоции также могут оказывать и негативный эффект на процедуру. Особенно это касается эмоций высокой интенсивности, которые значительно снижают способность индивида логически мыслить, что отрицательно влияет на эффективность работы. Конфликтантам сложно концентрироваться на своих потребностях и целях. Здесь речь идет и о, например, высоком уровне гнева, когда за пеленой злости человек не замечает иррациональность своего поведения, игнорирует даже те предложения, которые являются выгодными для него, пытаясь не удовлетворить свои интересы, а препятствовать удовлетворению интересов другого; так и о состоянии эйфории, которая может возникнуть, например, на этапе заключения соглашения. Сторона конфликта может быть настолько счастлива, что удалось хоть до чего-то договориться, что может упускать из вида многие важные для себя моменты.

Высокой интенсивности эмоции снижают способность слушать и получать информацию, человек отвлекается на внутренние переживания.

«Умение слушать лежит в основе любых переговоров и часто оно имеет чуть ли не первостепенное значение, ведущее к успешной сделке»⁶².

М.М. Лебедева, говоря об искажениях восприятия, проявляющееся в конфликтных ситуациях, отмечает стереотипизацию, которая включает в себя два аспекта: когнитивный и эмоциональный. Когнитивный аспект включает в себя стремление к некоторому упрощению информации, восприятие именно той информации, которая согласуется с уже имеющимися стереотипами, при этом другая информация игнорируется. Эмоциональный аспект подразумевает сильную эмоциональную окраску, чувство недоверия и подозрительности, враждебности в отношении другого.⁶³

Эмоций в конфликте крайне много, однако, многим людям бывает трудно это выразить, особенно, если они привыкли к более деловому и предметному подходу к проблемам, считая, что эмоции нельзя к этому примешивать. Такая позиция часто более свойственна мужчинам, даже в семейных конфликтах им трудно принять наличие у себя эмоций. Это различие может способствовать тому, что стороны не могут понять мотивы поведения друг друга.

Эмоциональные проявления можно наблюдать по следующим аспектам: тело, мышление, поведение.

Независимо от того, пытается ли человек игнорировать свое эмоциональное состояние, намеренно подавляет или, наоборот, открыто выражает, эмоции будут некоторым образом проявляться в теле человека. Например, человек может покраснеть, начать потеть, задыхаться, зажиматься, смеяться и так далее.

Эмоции оказывают влияние и на мышление. В зависимости от эмоции, которую человек испытывает: радость, раздражение, печаль, страх – меняются те аспекты ситуации, на которые он обращает внимание. Одни и те

⁶² Дональдсон М. К., Дональдсон М. Умение вести переговоры для «чайников». М.: Изд. дом «Вильямс». 2008. С.138.

⁶³ Лебедева М. М. Политическое урегулирование конфликтов. М.: Аспект Пресс, 1999. С.30.

же вещи могут вызывать разный отклик в зависимости от испытываемой эмоции.

Влияние эмоций на тело и на мышление человека приводят его к определенным действиям, где проявляется мотивирующий аспект эмоциональных явлений.

«Главная функция эмоций человека состоит в том, что благодаря эмоциям мы лучше понимаем друг друга, можем, не пользуясь речью, судить о состояниях друг друга и лучше настраиваться на совместную деятельность и общение»⁶⁴.

Для специалиста, работающего с конфликтом эмоции представляют неисчерпаемый источник информации. Очень важно обращать внимание на эмоциональную составляющую беседы, вовремя отслеживать эмоциональные всплески и работать с ними.

Таким образом, конфликты в семье отличаются повышенной эмоциональностью, частота и сила этих эмоциональных взрывов, а также поведение в такие моменты зависит от индивидуальных особенностей членов семьи.

Медиация и конфликтологическое консультирование являются теми вариантами работы с семейным конфликтом, который одновременно помогает разрешить конфликт и на уровне интересов, и на уровне эмоционального баланса. А это особенно важно для семейных взаимоотношений.

⁶⁴ Иванова Е.Н. Конфликтологическое консультирование: учебное пособие. Новосибирск: Изд-во НГТУ. 2012. С.75.

2.2. Способы работы с эмоциями в семейных конфликтах в рамках процедуры медиации и конфликтологического консультирования

Рассмотрим основные методы работы с эмоциями сторон конфликта. Способы работы с эмоциями – это «совокупность основных техник и методов, направленных на целесообразное изменение эмоций или изменение их интенсивности»⁶⁵. Основные способы работы с эмоциями можно подразделить на 3 группы: рефлексия и вербализация, рефрейминг, поддержка и провоцирование.

К способам рефлексии относят вербализацию (то есть «вербальное описание переживаний, чувств, мыслей, поведения»⁶⁶) восприятия состояния, эмоций клиента, которые показывают, как специалист воспринимает происходящее. Также к рефлексии относятся высказывания специалиста о своих собственных эмоциях, которые он испытывает при взаимодействии с клиентом. Способы рефлексии являются эффективными, так как, во-первых, они позволяют самостоятельно отслеживать и анализировать эмоциональные состояния участников процесса, которыми можно впоследствии управлять, во-вторых, они помогают повысить процент доверия между клиентом и специалистом за счет того, что клиент чувствует себя понятым. Однако важно, чтобы эти высказывания действительно были результатом тщательного наблюдения за процессом, так как, если слова противоречат реальным ощущениям и эмоциям, это может привести к тому, что контакт и близость между специалистом и клиентом испортится.

Рефрейминг помогает изменить точку зрения клиента на ситуацию и снизить эмоциональный накал. Рефрейминг в контексте работы с эмоциями представляет снижение градуса эмоциональной окраски у слов, например,

⁶⁵ Соколова А.О., Иванова Е.Н. Управление эмоциями в конфликте // Молодежный научный форум: Гуманитарные науки: электр. сб. ст. по мат. XXXIX междунар. студ. науч.-практ. конф. № 10(38). [Электронный источник] URL: [https://nauchforum.ru/archive/MNF_humanities/10\(38\).pdf](https://nauchforum.ru/archive/MNF_humanities/10(38).pdf) (дата обращения: 13.03.2018 г.)

⁶⁶ Психотерапевтическая энциклопедия. Вербализация. [Электронный источник] URL: https://dic.academic.ru/dic.nsf/enc_psychotherapeutic/50 (дата обращения: 14.03.2018 г.)

вместо фразы «Правильно понимаю, что Вы были в бешенстве, когда узнали об этом?» можно сказать «Я чувствую, насколько Вас огорчила эта ситуация». Таким образом, клиент почувствует понимание, но при этом вопрос даст ему вспомнить не о своем бешенстве, которое является сильной эмоцией, а об огорчении, которое по интенсивности чуть ниже.

Поддержка клиента заключается в признании нормальности чувств клиента и их «законности», которое может выражаться также в вербализации отношения специалиста к этому, возможно, приведение собственного поведения и чувств в схожей ситуации. Способом выражения поддержки является эмпатическое слушание, то есть невербальная подстройка под ситуацию (реагирование на слова клиента с помощью мимики, жестов, взгляда, положения тела) и вербальная (возгласы, междометия, фразы понимания).⁶⁷

Провоцирование клиента необходимо в тех случаях, когда важно указать клиенту на его противоречащее поведение. При этом очень важно, чтобы между клиентом и специалистом был высокий уровень доверия, а провоцирование проводилось на фоне поддержки и тактично. Провоцирование может заключаться в избирательной рефлексии, поднимающей на поверхность противоречивость слов клиента; демонстрации непонимания слов клиента и просьбы объяснить подробнее; когда клиент, находясь в плену эмоций, настаивает на своей позиции, не желая рассматривать варианты, специалист может высказать сомнение в том, что продолжение работы будет эффективным и предложить закончить ее⁶⁸, что может привести к некоторому «отрезвлению», снижению эмоционального накала, а, следовательно, к переходу в более конструктивное русло.

⁶⁷ Иванова Е.Н. Конфликтологическое консультирование: учебное пособие. Новосибирск: Изд-во НГТУ. 2012. С.105.

⁶⁸ Там же. С.157.

Еще одним вариантом провоцирования может выступать «обостряющее слушание»⁶⁹. Может применяться в тех случаях, когда клиенту сложно начать говорить о своих эмоциях, но при этом, по невербальным признакам можно заметить, что внутри накопилось очень много напряжения. Например, вместо слов клиента «Мне иногда мешает, когда мой муж двигается так медленно», специалист отражает следующее: «Когда Ваш муж двигаете еле-еле, а Вам приходится очень долго его ждать, Вы начинаете внутренне закипать, а потом чувствуете, что злитесь все сильнее и сильнее, особенно, когда это происходит постоянно». С помощью такого перефразирования специалист дает некий сигнал клиенту, что «чувствовать эмоции нормально», что «все в порядке, я тебя понимаю».

На взгляд автора, способы провоцирования безопаснее использовать или в конфликтологическом консультировании, или в индивидуальных беседах во время медиации для того, чтобы оставить возможность для клиентов сохранить лицо.

Помимо основных есть еще целый ряд методов, которые могут оказывать благоприятное воздействие на эмоциональное состояние конфликтантов. Остановимся на некоторых из них.

Способ условно можно назвать «проверка понимания». Заключается он в том, что одной стороне предлагается высказаться, причем важно мотивировать ее не только на фактическое описание ситуации, но и на эмоциональное. После этого попросить вторую сторону рассказать, как она поняла сказанное первой. На этом этапе специалисту важно помогать структурировать рассказ, задавать вопросы типа «Как он воспринимает происходящее? Как он себя чувствует? и так далее». После того, как рассказ будет окончен, спросить первую сторону оценить, возможно, в процентах,

⁶⁹ Бессемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах. Перевод с нем. Н.В. Маловой. «Духовное признание». Калуга. 2005. С.144.

насколько точен был рассказ, насколько удалось второй стороне понять его эмоциональное состояние, насколько он чувствует понимание.

Данный способ в некоторой степени похож на другой – составление словаря, предложенный Е.Н. Ивановой⁷⁰. Так как каждый человек, говоря то или иное слово, словосочетание, может вкладывать в него свое собственное значение, которое чаще всего не совпадает с тем значением, которое дал ему слушающий. На медиации членам семьи может быть предложено, составить свой собственный словарь эмоционально окрашенных слов: собираются «жесткие» слова или высказывания в отношении друг друга, записываются; потом одна сторона объясняет значение, которое слышится в этих слова, значения тоже записываются, для другой стороны, далее у другой стороны, то есть автора, запрашивается конструктивный смысл, который он пытался в эти слова вложить, конструктивный перевод также записывается. Желательно первичную тренировку провести во время медиации. В следующий раз, когда эти слова будут снова возникать при общении, обе стороны будут ясно понимать, о чем идет речь и эмоциональная реакция не будет снова такой бурной. Если снова будет возникать неоднозначная реакция на какие-то высказывания, можно дать сторонам задание, периодически проверять значение слов и записывать их в уже имеющийся словарик.

А. Эллис предложил рационально-эмотивную терапию для работы с эмоциями (схема АВС), которую можно применять во время индивидуальной работы со стороной в медиации или в конфликтологическом консультировании. В схеме А – это активирующее событие, которое, как чаще всего кажется, и вызывает определенные эмоции, а далее ведет к некоторым последствиям (С).

⁷⁰ Иванова Е.Н. Медиация: тонкости, мастерство и подводные камни. Тема 8. Сундучок медиатора. [Электронный источник] URL: <https://room.etutorium.com/v2/replay> (дата обращения: 18.03.2018 г.)

В схеме ABC между событием и эмоцией есть еще один компонент, несмотря на то, что кажется, что эти события взаимосвязаны напрямую. Элементом В являются мысли, чаще всего их называют «дурными», то есть оценка этого события.⁷¹ При работе с данным методом важно понимать, что эти «дурные» мысли не так просто найти. Специалист может накидывать разные варианты, предварительно предупредив, как именно работает технология. Накидывая, важно следить за реакцией клиента и попросить его самого отслеживать, насколько у него откликаются те или иные варианты.

Так как клиенту не нравится его реакция, необходимо выяснить, какой именно реакции хотелось бы. После этого нужно найти и принять новую, «хорошую» мысль, которая поможет изменить отношение к ситуации. Новая мысль ищется таким же подбором, важно, чтобы ее принял сам клиент, чтобы она действительно была для него значимой и приемлемой.

Эта техника хорошо работает в тех случаях, когда клиент хочет менять свою эмоциональную реакцию на происходящее, когда ему это повторяющаяся сложная ситуация уже надоела; когда клиент не может или не хочет изменить саму ситуацию; когда последствия ситуации крайне не устраивают. Очень важно объяснить клиенту, что в течение некоторого времени возможно повторение первичной связки, так как она уже является автоматической. Однако, для того, чтобы технология имела успех, важно на некоторое время остановиться, осознанно «подменить дурную мысль на хорошую». После нескольких раз такого осознанного подмена возможно изменение автоматической реакции.

Свою эффективность показывают также методы, которые требуют некоторой актерской подготовки медиатора.

В ситуациях, когда во время медиации, создается впечатление, что происходящее потеряло свою эффективность из-за того, что эмоциональная

⁷¹ Цит. по Шабанов С.В., Алешина А.Н. Эмоциональный интеллект. Российская практика. М.: Манн, Иванов и Фербер. 2014. С.154.

буря не дает сторонам услышать друг друга, можно применять метод «удвоения» или «двойничества»⁷². Технология этого метода состоит из следующих моментов:

1. Получить разрешение у того, от чьего имени медиатор хочет произвести «удвоение»: «Скажите, могу ли я встать рядом с Вами и сказать от Вашего имени собеседнику кое-что, а Вы потом скажете, насколько правильно я выразился?»;
2. Далее, собственно, медиатор обращается к партнеру от имени «удваиваемого», говоря то, что, по его мнению, поможет прояснению ситуации и ее разрешению;
3. В завершение он уточняет, насколько точно было его высказывание: «Насколько это совпадает с тем, что Вы хотели сказать?»;
4. В случае если высказывание медиатора не совсем совпадает с тем, что имел в виду «удваиваемый», он должен дополнить, возможно, исправить или совсем переформулировать.

Так как удвоение делает именно медиатор, а к нему у слушающей стороны нет отношения как «к врагу, который может специально обманывать и оправдываться», то слова могут чуть глубже проникать в сознание. Именно этот факт и умение медиатора выделить те моменты, которые будут способствовать пониманию между сторонами, помогают клиентам по-новому взглянуть на произошедшую ситуацию.

Следующий способ можно назвать «ролевая игра»⁷³. Заключается она в следующем: медиатор просит одну сторону (А) показать, как ей бы хотелось, чтобы с ней обращалась вторая (В). Для этого медиатор играет роль стороны А, а сторона А в это время играет роль В. После подобного разыгрывания стороны комментируют произошедшее.

⁷² Бессемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах. Перевод с нем. Н.В. Маловой. «Духовное признание». Калуга. 2005. С.155.

⁷³ Там же. С.157.

Этот способ может показать, например, что для стороны А значит «хочу, чтобы со мной более уважительно общались». В тех случаях, когда медиатор пытался конкретизировать, что именно А подразумевает под уважительно, то А терялась и не могла объяснить. Так как интуитивно и внутренне А знает, чего примерно хочет, то возможность сыграть роль В, может в этой ситуации помочь.

Очень действенными в работе с эмоциями членов семьи являются экстернализирующие вопросы, которые являются основой в нарративной медиации. Экстернализации или некоторому вытеснению вовне подвергается сам конфликт, проблема. То есть конфликт становится отдельной сущностью, которая стоит между членами семьи и мешает им наладить взаимодействие. Таким образом, с помощью экстернализирующих вопросов стороны имеют возможность отделить человека от проблемы и настраиваются на поиск совместного решения, которое поможет им «победить сущность». Пример интернализирующего и экстернализирующего вопросов: «Правильно понимаю, что конфликтовать по этому поводу вы с ним начали еще около 3 месяцев назад?» - «Правильно понимаю, что 3 месяца назад между вами появился конфликт и с тех пор он так и мешает вам договориться по этому вопросу?».

Для работы с семьей также можно применять метод составления коллажа на различные темы. Метод заключается в том, что члены семьи получают задание на создание коллажа на определенную тему. Они составляют его отдельно друг от друга. Во время совместной встречи со специалистом, коллажи показывают друг другу. Медиатор просит одну из сторон ответить на вопросы по коллажу другой. Он задает вопросы из разряда: какая картинка на коллаже является по ощущениям центральной? какие картинки хочется объединить в группы? и т.д. В то время, как одна из сторон отвечает на вопросы, другая сторона молча наблюдает и слушает. После этого медиатор спрашивает, насколько вторая сторона чувствует себя

понятой. После этого процедура повторяется со второй стороной. Метод составления коллажа помогает членам семьи с помощью творчества и метафоричных значений каждой картинки, которые можно трактовать тем или иным образом, лучше понять друг друга, тем самым снизив эмоциональное напряжение.

Помимо того, что участники конфликта переживают бурю эмоций, специалист-конфликтолог также находится под влиянием эмоциональных проявлений. При этом очень важно, чтобы специалист во время работы сохранял самообладание, был максимально объективным.

Для того чтобы управлять своими эмоциями важно уделять внимание себе, своим мыслям, чувствам, изменениям в теле.

Ключевым механизмом управления эмоциями является ее осознание, так как управлять можно только тем, что мы осознаем. Процесс осознания состоит из нескольких моментов: распознавание наличия у себя эмоции, ее идентификация, то есть называние ее словом. Уже на этапе осознания начинается управление эмоцией, так как включается мыслительный механизм, то есть задействуется память, логика и так далее.

Осознав эмоцию, можно попытаться отследить ее источник. Это помогает действовать не на «автомате», а существовать в более осознанном пространстве.

Одним из основополагающих принципов работы является нейтральность, которая помогает специалисту оставаться в рамках профессиональных отношений с клиентами. Сохранить нейтральность и беспристрастность, не переходя на сочувствие и сопереживание, на помощь уровня «личность-личность» является сложной задачей. Часто с этим сталкиваются неопытные специалисты, которые не всегда умеют вовремя осознать эмоции и понять, что уже наступило время с ними поработать.

Данный пример явно показывает, насколько важна эмоциональная компетентность специалиста, его эмоциональная готовность к работе. Очень

здорово, что специалист осознал, что эта ситуация очень напоминает ему о собственной. Но важно было еще оценить, насколько этот факт влияет на работу, если влияние очень сильное, то, возможно, было бы лучше прекратить процедуру и посоветовать сторонам, обратиться к другому специалисту. Если влияние не очень велико, то можно продолжать работу, периодически «сканируя» ситуацию на предмет сохранения нейтральности.

При работе с семейными конфликтами высока вероятность эмоциональной вовлеченности специалиста, так как мы все родом из семьи, детства. Многие ситуации могут в той или иной степени напоминать собственное прошлое или настоящее, возможно, напоминать истории знакомых. Поэтому крайне важно вовремя осознавать свои эмоции, оценивать, насколько они адекватны ситуации и, если нет, то отрабатывать их либо сразу, то есть во время процедуры, либо, если это невозможно, то вернуться к этому после.

Это не означает, что специалист должен быть всегда сдержан и холоден, так как для клиентов важно на эмоциональном уровне чувствовать поддержку и понимание – это способствует улучшению контакта. Специалист должен обладать развитой эмпатией. Эмпатия в данном случае – это «способность воспринимать и понимать переживания других людей, а также дать им почувствовать, что им сопереживают, при сохранении самосознания и самоконтроля»⁷⁴.

Эмоциональную компетентность специалист может развивать, для этого важно:

- применять техники саморегуляции и стресс-менеджмента;
- наблюдать за собой и другими людьми;
- повысить осознанность проживания в настоящем, а не прошлом;

⁷⁴ Иванова Е.Н. Конфликтологическое консультирование: учебное пособие. Новосибирск: Изд-во НГТУ. 2012. С.79.

- работать над распознаванием и преодолением собственных неосознаваемых механизмов психологической защиты;
- учиться осознавать свои эмоции;
- определять источник эмоций;
- научиться выходить из режима автоматического реагирования, вместо этого выбирать более подходящий вариант реакции в эмоционально напряженных ситуациях⁷⁵.

Развитие эмоциональной компетентности является трудоемким занятием, требующим постоянной отработки и практики.

Еще одним способом развития специалиста может быть прохождение супервизий. Супервизия – «это один из методов теоретического и практического повышения квалификации специалистов в области психотерапии, клинической психологии и др. в форме их профессионального консультирования и анализа целесообразности и качества используемых практических подходов и методов»⁷⁶. Супервизором выступает обычно специалист с большим опытом в сфере, который помогает конфликтологу проанализировать свои действия, эмоциональные реакции на клиентов и ситуацию, разработать стратегию работы со схожими ситуациями в дальнейшем. Одна из задач супервизора – помочь коллеге отработать свои эмоции, отделить чувства клиента от чувств специалиста, понять причину возникновения сложностей, наметить принципы работы с этим клиентом в дальнейшем.⁷⁷

В том случае, если специалист мало внимания уделяет своему эмоциональному состоянию, вероятно развитие синдрома эмоционального

⁷⁵ Иванова Е.Н. Конфликтологическое консультирование: учебное пособие. Новосибирск: Изд-во НГТУ. 2012. С.80.

⁷⁶ Супервизия в психотерапии. Кулаков С.А. [Электронный источник]
URL: http://www.koob.ru/kulakov_s/supervision (дата обращения: 20.03.2018 г.)

⁷⁷ Соколова А.О., Иванова Е.Н. Управление эмоциями в конфликте // Молодежный научный форум: Гуманитарные науки: электр. сб. ст. по мат. XXXIX междунар. студ. науч.-практ. конф. № 10(38). [Электронный источник] URL: [https://nauchforum.ru/archive/MNF_humanities/10\(38\).pdf](https://nauchforum.ru/archive/MNF_humanities/10(38).pdf) (дата обращения: 20.03.2018 г.)

выгорания. Эмоциональное выгорание оказывает сильное влияние не только на профессиональную сферу, но и на личное (нерабочее) жизненное пространство специалиста. Вследствие того, что специалист по роду занятия на протяжении длительного времени находится в ситуациях повышенной эмоциональности, происходит некоторое эмоциональное перенасыщение, что приводит потом к истощению: чувства притупляются, появляется равнодушие к происходящему. Возникает некоторая деформация коммуникации и с клиентами, и с людьми из близкого окружения: может возникнуть негативизм в отношениях, либо, наоборот, излишняя привязанность и зависимость от людей⁷⁸.

Для профилактики выгорания специалисты советуют:

- работать над повышением уровня самосознания;
- скорректировать личные ограничивающие убеждения (типо «я всегда должен быть идеален», «я не могу совершать ошибок» и так далее);
- позволить себе испытывать любые эмоции и чувства;
- сформировать группу поддержки из людей, с которыми можно поделиться накопившимися эмоциями;
- вести здоровый образ жизни;
- обеспечить себе разнообразную работу и разнообразную жизнь⁷⁹.

Итак, были рассмотрены некоторые методы работы с эмоциями сторон в рамках медиации и конфликтологического консультирования, а также с эмоциями специалиста. Под способами работы с эмоциями подразумевается совокупность техник и методов, с помощью которых можно изменять эмоцию или ее интенсивность. Основными методами работы с эмоциями в рамках медиации и конфликтологического консультирования являются рефлексия и вербализация, рефрейминг, поддержка и провоцирование. Также

⁷⁸ Ренева П.В. Необходимость развития эмоциональной компетентности практикующему конфликтологу. Сборник докладов конференции «Актуальные вопросы конфликтологии» ред. Смирнова А. Изд-во LAMBERT. Academic Publishing. 2017. С.3.

⁷⁹ Иванова Е.Н. Конфликтологическое консультирование: учебное пособие. Новосибирск: Изд-во НГТУ. 2012. С.178.

существует большое количество других методов, которые являются эффективными для работы с семьей. Знание этих методов и умение их применять сильно расширяют арсенал медиатора.

Не менее важно для специалиста уметь работать со своими собственными чувствами для того, чтобы на протяжении долгого времени оставаться в профессии и для собственного здоровья. Неумение специалиста работать со своими эмоциями может привести к нарушению одного из основополагающих принципов – нейтральности. В случае если специалист не работает со своими эмоциями, велика вероятность развития синдрома эмоционального выгорания.

2.3. Анализ применения способов работы с эмоциями в семейных конфликтах на материалах кейсов из практики в службе конфликтологического консультирования и медиации СПбГУ

Кейс № 1.

Стороны конфликта: супруги Василий и Елена (имена и некоторые детали были изменены в целях сохранения конфиденциальности).

Конфликт произошел между мужем и женой по поводу распределения домашних обязанностей. Василий и Елена пытались делить домашние дела примерно поровну.

Елена воспринимала то, что делает она именно как норму, в ее родительской семье мама делала по дому все сама, а отец не помогал никак. Поэтому для нее не составляло сложности готовить, мыть посуду, стирать. Ее мама, подруги часто говорили ей, какой Василий молодец, что помогает. Это сильно раздражало, так как они же «оба живем в этой квартире и оба работаем, почему это нечто «эдакое», что Вася мне помогает, он ДОЛЖЕН это делать». Примерно так происходили чаще всего разговоры и между супругами, так как Василий иногда явно давал понять, что ему хотелось бы благодарности.

К обязанностям Василия относилась в большей степени уборка. Однако для Василия было сложно признать, что он должен это делать, так как в родительской семье у него была такая же ситуация как у Елены, да и в семьях друзей Василия мужчины особо не помогали никак женам. В целом, он хотел помогать, но так как для него это каждый раз был внутренний «подвиг», он иногда просил Елену заметить, насколько чисто и хорошо в квартире, и похвалить его. В ответ на это Елена очень сильно злилась, и разговор получался каждый раз напряженным. Василий действительно не понимал, почему для Елены так сложно сказать ему «спасибо».

Во время медиации Василий и Елена очень эмоционально обсуждали эту тему, ходили по кругу и не продвигались в работе. После того, как медиатор

применил «проверку понимания» ситуация изменилась. Так как, самостоятельно повторяя переживания друг друга, супруги действительно вчувствовались в ощущения друг друга.

Оказалось-таки, что и для Елены было важно ощущение признания ее вклада в быт, причем не обязательно словесного, для нее благодарностью были поцелуи после ужина и слова «как вкусно», которые Василий говорил. При этом она действительно всегда очень рада была видеть, что в квартире чистота и порядок, и она всегда замечала, что Василий постарался. Она была ему благодарна, но ей казалось, что именно словесное выражение как бы снижает ее вклад.

Для Василия же естественным был процесс выражение благодарности именно в том виде, который был важен для Елены, в свой же адрес ему было важно получать именно слова.

В итоге супруги договорились о дальнейших способах взаимодействия по этому поводу и были очень довольны тем, как прошла процедура, и Василий и Елена выразили свое согласие на обращение к этой процедуре снова при необходимости.

Через некоторое время Елена решила снова обратиться к специалисту, но уже в рамках личного консультирования.

Елена рассказала, что после прошлой медиации взаимоотношения изменились, супруги стали намного больше внимания уделять переживаниям и чувствам друг друга, стали чаще об этом говорить. Однако остались некоторые ситуации, которые доставляли Елене большой дискомфорт.

Дело в том, что супруги живут в квартире мужа, вместе с ними живет его, Василия, кошка, которой уже около 12 лет. Елена не очень, в принципе, любит животных, а тем более не любит, когда они залезают на кровать и спят непосредственно на постельном белье. Василий, наоборот, почти всю жизни спал в-обнимку со своей кошкой. Ситуация изменилась с тех пор, как Елена переехала к нему. Елена каждый раз перед сном проверяла, чтобы в комнате

не было кошки, всегда закрывала дверь в спальню, чтобы кошка ночью не смогла зайти. Когда Елена делала это самостоятельно, Василий был недоволен, но старался не показывать это. Когда же Елена просила Василия вынести кошку из комнаты, начинались препирательства и ссоры. Дмитрий настаивал на том, что присутствии кошки в комнате и в кровати никоим образом не повредит чистоте постельного белья. Елена же, в свою очередь, настаивала на том, что это ненормально, и кошке не место в постели. Первое время супруги быстро отпускали эту ситуацию, однако, когда это стало происходить почти каждый вечер, это стало своего рода проблемой, так как супруги ложились спать раздраженными и обиженными друг на друга.

Именно с этой ситуацией Елена решила поработать во время консультации. Специалист предложил ей разобрать эту ситуацию по технологии ABC.

В данном случае активирующим событием (А) было «Он, то есть Василий, не хочет выносить кошку из комнаты и настаивает на том, чтобы она спала вместе с ними».

Это событие вызывало определенные эмоции (С): раздражение, злость. Последствиями проявлялись в виде ссор, иногда сильных, иногда нет, нарушения взаимопонимания между супругами.

В ходе поиска «дурной» мысли, специалист предлагал и накидывал самые разные варианты. Из всех вариантов, которые были рассмотрены, наиболее сильно эмоционально откликнулся вариант «Он любит ее больше, чем меня». Именно эта «дурная» мысль вызывала столь сильное раздражение у Елены. Причем это стало сразу понятно по невербальным проявлениям. Как только специалист произнес этот вариант, Елена распахнула шире глаза и немного покраснела. Как потом она объяснила, ей стало немного стыдно за то, на какую «дурацкую» мысль она злилась.

Таким образом, цепочка стала выглядеть так: А - «Он, то есть Василий, не хочет выносить кошку из комнаты и настаивает на том, чтобы она спала

вместе с ними»; В - «Он любит ее больше, чем меня»; С – «Я сильно раздражаюсь на это и начинаю ругаться с ним».

Елена сказала, что хотела бы сохранять спокойствие, возможно, чуть подшутить над привязанностью к животному. После договоренности о желаемом поведении, начался поиск новой мысли. Для Елены стало большим инсайтом, когда она нашла «хорошую мысль», которая звучала следующим образом «Да, он действительно ее любит, и он к ней привык». Вроде бы мысль примитивная, однако, именно она дала Елене по-другому взглянуть на ситуацию.

Через несколько месяцев Елена позвонила специалисту и сказала, что техника сработала на «Ура». Помимо того, что ссоры с мужем по этому поводу прекратились, Елена отметила у себя повышение привязанности к кошке. Она стала сама чаще уделять ей внимание и, как она сама призналась, «кажется, любить ее».

Кейс № 2.

Стороны конфликта: супруги Федор и Марина (имена и некоторые детали были изменены в целях сохранения конфиденциальности).

Федор и Марина решили обратиться к медиации, так как хотели понять, нужно ли им продолжать отношения или лучше будет развестись. Оба говорили, что готовы к разводу. И если во время медиации они не поймут, для чего им оставаться семьей, то точно подадут заявление.

В браке они были около двух лет, у супругов была девятимесячная дочка, которую они взяли с собой на процедуру, так как ее не с кем было оставить.

Эта картина – молодые супруги, которые напрямую сказали, что от медиации зависит их дальнейшая жизнь, и их маленький ребенок, вызвали большую тревогу у медиатора. Так как он ощутил груз ответственности, которую Федор и Марина очень хотели на него повесить.

Эта ситуация несколько выбила медиатора из колеи, так как напомнила ситуацию в его собственной семье. Ситуация, правда, была не совсем идентичной, но по ощущениям очень похожей: когда медиатору было около 14-15 лет, его родители начали всерьез задумываться о разводе, при этом, считали своим долгом рассказывать обо всех особенностях своих взаимоотношений ребенку. Часто спрашивали, как им лучше поступить, как он относится к разводу и хочет ли, чтобы родители были вместе. Ребенок чувствовал, что родители постоянно следят за его реакцией на эти разговоры и как будто хотят, чтобы он им сказал, как видит выход из ситуации. Для ребенка это было крайне тяжело.

Во время медиации с Федором и Мариной медиатор чувствовал, как накатываются воспоминания. Ему было тяжело отделить свои собственные воспоминания и отношения к ним от существующей ситуации между Федором и Мариной.

Отследив за собой все эти тревожные состояния, медиатор предложил сторонам сделать небольшой перерыв. Во время перерыва медиатор попытался проанализировать свои эмоции и мысли, которые вызывает у него эта ситуация. Среди всех прочих мыслей он обнаружил следующую: «Я должен спасти эту семью», которая и заставляла его почти насильно мирить супругов, а не прорабатывать те моменты, о которых они сами говорят. Медиатор понял, что нужно больше сконцентрироваться на том, что говорят стороны, а не на своих переживаниях. Для того чтобы справиться с накопившимся напряжением, медиатор сделал несколько приседаний, немного попрыгал. Это помогло ему взбодриться, с новыми силами он вернулся в процесс. На будущее медиатор наметил себе поход к супервизору, так как осознал, что ситуация, произошедшая много лет назад, до сих пор на него сильно влияет.

После перерыва медиатору действительно удалось сконцентрироваться на том, о чем говорят супруги. Он обратил внимание, что Федор и Марина

очень часто упоминали о том, что они не понимают, как другой видит будущее семьи. Утверждали, что у них совершенно разные понимания того, что такое семья. Когда они только вступали в брак, это было сложно распознать, но через два года для них это стало очевидным. Как они сами говорили: «Только из-за ребенка мы все еще вместе, если бы не это, мы бы давно уже разбежались, мы такие разные».

Эти заявления были одними из ключевых в их беседах. Медиатор принял решение попробовать метод составления коллажа для того, чтобы Федор и Марина смогли на примерах увидеть и разобраться в том, что именно они подразумевают под нормальной семьей.

Так как этот метод подразумевает некоторую творческую работу, требующую времени, медиатор предложил закончить встречу и дал супругам задание, принести на следующую медиацию с собой коллажи по теме «Нормальная семья».

Между встречами медиатор действительно обратился за помощью к супервизору, где смог поработать со своими эмоциями относительно и своей ситуации с родителями, и ситуации Марины и Федора. Также супервизор помог медиатору увидеть разницу между этими двумя ситуациями, что помогло «отключить» автоматически ассоциации.

На следующей встрече, анализируя коллажи друг друга, Федор и Марина увидели, насколько много есть похожего или даже одинакового у них в коллажах. И Федор, и Марина отнеслись с большим интересом к работам друг друга. По тем моментам, которые действительно расходились, супруги в первый раз вместо раздражения почувствовали интерес. Очень помогало то, что они видели общее, из-за чего очень радовались. Этот факт помог им снизить напряжение и перейти к обсуждению более конкретных вещей, которые разнились.

Во время этой встречи произошел еще один интересный момент, Федор и Марина вспомнили сильный скандал, который произошел недавно.

Федор пришел с работы, сильно задержавшись из-за того, что по пути домой он стал свидетелем очень сильной аварии, во-первых, из-за этого образовалась большая пробка, во-вторых, он, в числе многих автомобилистов, предлагал свою помощь, авария и ее последствия выглядели действительно устрашающе. Когда он зашел в квартиру, он застал жену в состоянии крайне сильного раздражения, Марина начала кричать на него, обвинять в том, что он ее совсем не уважает, обещает приехать вовремя, а задерживается на не несколько часов, при этом даже не предупреждает об этом. У Федора действительно разрядился телефон, но он этого не заметил, так как был в состоянии очень сильного стресса от увиденного на дороге. Тот факт, что Марина встретила его таким образом, привел к сильному скандалу.

Марина в тот день очень ждала мужа с работы, решила к ужину приготовить что-то особенное и много времени потратила на составление «кулинарного шедевра». Однако Федор не пришел домой в обычное время. Марина пробовала позвонить, телефон был выключен. Ужин уже стоял на столе. Марина старалась терпеливо ждать, периодически набирая номер Федора. Несколько раз ей казалось, что она слышит шаги мужа на улице, и она тут принималась подогреть еду и поправить сервировку. Все эти несколько раз она ошибалась. Ее блюдо спустя время превратилось во что-то сухое и непонятное. Это ее очень сильно расстраивало, так как она много сил в это вложила. Федор пришел через 2 часа с небольшим, в тот момент Марина уже была очень злая. Федор при встрече начал что-то рассказывать про какие-то пробки и аварии, оправдываться, что не заметил, что телефон выключился и прочее. Эти жалкие оправдания еще больше злили: «Неужели он не мог придумать чего-то поумнее».

Супруги, как им казалось, с этой ситуацией разобрались. Однако когда эта тема всплыла на медиации, эмоции вспыхли и у того, и у другого с прежней силой. Марина и Федор перекидывались взаимными обвинениями.

Медиатор решил, что полезной будет техника удвоения. Обвинения он заменил на сообщения об эмоциях, которые каждый из супругов испытывал в этой ситуации.

«Ты неблагодарный, я для тебя старалась, я тебе наплевать на меня вообще, а позвонить ты даже и не подумал, эгоист» превратилось в «Я была очень расстроена и обеспокоена тем, что ты не выходил на связь, ведь мне хотелось устроить особенный ужин, поэтому я так сильно тебя ждала».

«Тебе вообще все равно, что я мог сам оказаться в этой аварии, там просто мясо было, а ты мне тут со своими котлетами, ты, небось, бы и рада была, если бы я вообще не пришел» - в «Когда я увидел эту аварию, я был в ужасе, я сразу вышел из машины и пытался помочь, чем смогу, только вернувшись в машину, я понял, насколько сильно я паникую. Я с трудом смог вести машину дальше. Когда я, наконец, добрался домой, я был несказанно счастлив, что сейчас увижу своих любимых, ведь я сам мог оказаться в такой аварии».

Когда каждая из сторон согласилась с тем, что примерно это она и имела ввиду, а затем еще и повторила это, супруги смогли почувствовать все волнения и переживания друг друга, что способствовало нормализации взаимодействия.

Осознанное поведение медиатора в процессе медиации помогло ему вовремя отследить свои эмоции, которые оказывали влияние на его поведение и отношение к ситуации. Связка со своей собственной ситуацией оказалась для медиатора неожиданной. Однако применение некоторым методов саморегуляции и во время процедуры, и после нее, помогло ему сохранить нейтральность и способствовало эффективной работе. Медиатор обратил внимание, что изменение собственного отношения к конфликту между сторонами, а именно снятие своей ответственности за результат «разведутся-не разведутся», привело к тому, что стороны смогли осознать свою ответственность и настроить их на поиск самостоятельного решения. В

результате супруги не только смогли решить вопрос о разводе, кстати, они решили сохранить семью, но и смогли лучше понимать и чувствовать друг друга.

Итак, мы рассмотрели некоторые способы работы с эмоциями сторон и эмоциями самого специалиста в рамках процедуры медиации и конфликтологического консультирования. Собственно, способы работы с эмоциями в контексте исследования – это совокупность техник и методов, с помощью которых можно влиять и изменять эмоциональное состояние или интенсивность эмоции. Существует большое количество подобных методов, например, вербализация эмоций, рефрейминг, «проверка понимания», технология ABC и другие. Расширяя свой арсенал, специалист имеет возможность повысить эффективность достижения договоренностей между сторонами. Также эти способы способствуют лучшему пониманию эмоций и мотивов друг друга, а также иногда члены семьи обучаются некоторым методам и потом переносят их в свою «непроцедурную» жизнь, что влияет на качество взаимоотношений.

Важным является не только знание об этих способах, но и умение выбрать нужный момент и их применить. Для этого необходимым является развитие эмоциональной компетентности специалиста.

Заключение

В данном исследовании были изучены методы работы с эмоциями в семейных конфликтах в рамках процедуры медиации и конфликтологического консультирования. Были достигнуты поставленные задачи.

Автор прояснил понятия семьи, семейных конфликтов и эмоций, что в дальнейшем позволило рассматривать особенности работы с эмоциями во время процедур медиации и конфликтологического консультирования.

Так как в семье очень высокая интенсивность взаимодействия, она постоянно сопровождается большим количеством эмоций. Чаще всего члены семьи, в целях сохранения хороших отношений, пытаются «давить» эмоции раздражения и недовольства, которые потом все равно вырываются в виде ссор и конфликтов.

Был рассмотрен вопрос влияние эмоциональных явлений на семейные конфликты. Их роль велика, важно понимать, что они могут оказывать как положительный, так и отрицательный эффект. К отрицательным моментам можно отнести снижение способности к самоконтролю, искажение восприятия ситуации членами семьи, а к положительным – активизацию мышления.

Эмоции и эмоциональные явления влияют на поведение членов семьи, особенно во время конфликтов. Эмоции направляют действия, мышление. Это влияние, которое они оказывают на человека, объясняет необходимость изучения источников их возникновения, а также методов, которые помогут целенаправленно воздействовать на эмоции.

Так как семейные взаимоотношения являются особым видом отношений, то очень важно каким именно образом будет проходить работа с семейным конфликтом. Сложность заключается в том, что в семейных конфликтах не может быть «победителей» и «побежденных». Важно, чтобы

проработка была на уровне интересов и в фокусе внимания была эмоциональная составляющая.

Процедуры медиации и конфликтологического консультирования хорошо адаптированы именно под такую задачу. Специалист и там, и там управляет процессом, отрабатывает эмоции, все решения принимаются сторонами добровольно и самостоятельно. Именно такой подход важен для гармонизации отношений между членами семьи.

Несмотря на некоторую трудность работы с эмоциональной составляющей в конфликте, они поддаются управлению.

Были обнаружены два вида эмоций, с которыми важно работать во время процедуры: эмоции клиентов и эмоции самого специалиста. В рамках исследования были рассмотрены методы работы и особенности методов работы и с тем, и с другим уровнем эмоций. Можно выделить некоторую схожесть этих методов: важно осознание эмоции, ее принятие и понимание, определение причин ее возникновения, выбор желаемого эмоционального состояния, выбор способа достижения этого состояния.

В ходе анализа кейсов из практики в службе конфликтологического консультирования и медиации СПбГУ, была отмечена важность осознанной работы специалиста. Осознанность специалиста позволяет ему вовремя отслеживать и свои эмоции, и эмоции участников процесса. Отслеживание своих эмоций крайне важно для сохранения нейтральности в процедуре, так как эмоции влияют на поведение и отношение к сторонам, особенно, если учесть, что специалист сам «родом из семьи» и может неосознанно симпатизировать той или иной стороне или истории. Осознание своих эмоций и эмоций сторон может помочь специалисту при выборе методов работы с тем или иным эмоциональным состоянием.

В результате исследования можно сделать вывод, что эмоциональный аспект семейных конфликтов, а также методы работы с эмоциями нуждаются в более глубоком изучении.

Специалисту важно, подготавливаясь к медиации или конфликтологическому консультированию думать не только об интересах членов семьи, но и об эмоциях, с которыми он столкнется во время работы.

Список источников и литературы:

1. *Адриана Имж.* Мир в доме. Психологическое здоровье семьи. [Электронный источник] URL: <https://books.google.ru/books?id=SlsHCgAAQBAJ> (дата обращения: 17.01.2018 г.)
2. *Аллахвердова О.В.* Динамика эмоционального состояния участников переговоров в процессе урегулирования конфликта. // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 12. Психология. Социология. Педагогика. -2009. -№1-2. –С.14-19.
3. *Андреева Т.В.* Психология современной семьи. Монография. – СПб.: Речь. 2005.
4. *Анцупов А.Я., Шипилов А.И.* Конфликтология: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ, 2000.
5. *Бессемер Х.* Медиация. Посредничество в конфликтах. Перевод с нем. Н.В. Маловой. «Духовное признание». Калуга. 2005.
6. *Гидденс Э.* Социология. Социальные институты. Родство, брак и семья. [Электронный источник] URL: http://society.polbu.ru/giddens_sociology/ch112_all.html (дата обращения: 15.01.2018 г.)
7. *Гиппенрейтер Ю.Б., Вилюнас В.К.* Психология эмоций. Тексты. / Под ред. В.К. Вилюнаса, Ю.Б. Гиппенрейтер. М.: Изд-во Моск. Ун-та. 1984.
8. *Гиппенрейтер Ю. Б., Фаликман М. В.* Психология мотиваций и эмоций. М.: Астрель, 2009.
9. *Гозман Л.Я.* Психология эмоциональных отношений. М.: МГУ. 1987.
10. *Гришина Н.В.* Психология конфликта // Н.В. Гришина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Санкт-Петербург: Питер, 2008.
11. *Додонов Б.И.* Эмоция как ценности. М.: Политиздат, 1978.

12. *Дональдсон М. К., Дональдсон М.* Умение вести переговоры для «чайников». М.: Изд. дом «Вильямс». 2008.
13. *Иванова Е.Н.* Иду на конфликт. «Разнимательная» конфликтология. СПб.: ООО «Издательство ДНК». 2003.
14. *Иванова Е.Н.* Конфликтологическое консультирование: учебное пособие. Новосибирск: Изд-во НГТУ. 2012.
15. *Иванова Е.Н.* Курс ведения переговоров с установкой на сотрудничество. / под редакцией кандидата психологических наук Е.Н. Ивановой. СПб. 1995.
16. *Иванова Е.Н.* Медиация: тонкости, мастерство и подводные камни. Тема 8. Сундучок медиатора. [Электронный источник] URL: <https://room.etutorium.com/v2/replay> (дата обращения: 18.03.2018 г.)
17. *Иванова Е.Н.* Типология интересов и стратегия поведения в конфликте// Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 12. Психология. Социология. Педагогика. -2011. -№1. –С.7.
18. *Карабанова О.А.* Психология семейных отношений и основы семейного консультирования: Учебное пособие. М.: Гардарики. 2005.
19. *Карпенко А.Д.* Конфликт. Структура и динамика. СПб. 2011.
20. *Кашипов. М.М.* Теория и практика решения конфликтных ситуаций, 2003 г. [Электронный источник] URL: <https://vocabulary.ru/termin/razreshenie-konflikta.html#item-47282> (дата обращения: 12.11.2017 г.)
21. *Козер Л.* Функции социального конфликта. Перевод с англ. О.А. Назаровой – М.: Идея-Пресс, Дом интеллектуальной книги, 2000.
22. *Корнеева Е.Н.* Если в семье конфликт... Ярославль: Академия развития: Академия Холдинг. 2001.
23. *Кудрявцев В.Н.* Юридическая конфликтология / Бойков А.Д., Варламова Н.Н., Дмитриев А.В., Дубовик О.Л., и др. Отв. Редактор: Кудрявцев В.Н. М.: Узд-во ИГиП РАН. 1995.

24. *Ланге К.* Душевные движения: Психофизиол. Этюд д-ра. Г. Ланге, проф. Капенгаген. Ун-та/ Пер. М.Н. СПб: Ф.Ф. Павленков. 1896.
25. *Лебедева М. М.* Политическое урегулирование конфликтов. М.: Аспект Пресс, 1999.
26. *Леонтьев А.Н.* Потребности, мотивы и эмоции. М.: Изд-во Моск. Ун-та, 1971.
27. *Лощакова Н.П.* Институционализация семейных конфликтов в трансформирующемся российском обществе. Владивосток. 2004.
28. *Мацковский М.С.* Социология семьи. Проблемы теории, методологии и методики. М.: Наука. 1989.
29. *Мещеряков Б., Зинченко В.* Большой психологический словарь. [Электронный источник] URL: http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/dict/26.php (дата обращения: 18.02.2018 г.)
30. *Миланич Ю.М.* Реализации семейных функций как критерий оценки психологического благополучия семьи ребенка с нарушением развития. Личность, семья и общество: вопросы педагогики и психологии. Новосибирск: Сибирская академическая книга. 2014. №38. С.196-201.
31. *Минухин С., Фишман Ч.* Техники семейной терапии. / Пер. с англ. А.Д. Иорданского. М.: Независимая фирма «Класс». 1998.
32. *Николаева Е.И.* Психология семьи. [Электронный источник] URL: <https://books.google.ru/books?id=fqo5AgAAQBAJ> (дата обращения: 2.02.2018 г.)
33. *Петрулевич С.А.* Эмоциональная составляющая неконструктивных стереотипов межличностного взаимодействия в ситуации семейного конфликта. Москва. 1999.
34. *Подольский А.И., Погожина И.Н.* Анализ феномена психологического давления во внутрисемейных отношениях как основа

типологии семейных конфликтов // Образование личности. 2013. №4. С. 123.

35. *Ренева П.В.* Необходимость развития эмоциональной компетентности практикующему конфликтологу. Сборник докладов конференции «Актуальные вопросы конфликтологии» ред. Смирнова А. Изд-во LAMBERT. Academic Publishing. 2017.

36. *Рубинштейн С.Л.* Основы общей психологии. Изд-во Питер. 2002.

37. *Симонов П.В.* Что такое эмоция? М.: Наука, 1965.

38. *Соколова А.О., Иванова Е.Н.* Управление эмоциями в конфликте // Молодежный научный форум: Гуманитарные науки: электр. сб. ст. по мат. XXXIX междунар. студ. науч.-практ. конф. № 10(38). [Электронный источник] URL: [https://nauchforum.ru/archive/MNF_humanities/10\(38\).pdf](https://nauchforum.ru/archive/MNF_humanities/10(38).pdf) (дата обращения: 13.03.2018 г.)

39. *Телепов М.Н.* Формирование психологической готовности супругов к конструктивному решению семейных конфликтов. Нижний Новгород. 2004.

40. *Осипов Г.В.* Социологический энциклопедический словарь. На русском, английском, С (И) немецком, французском и чешском языках. Редактор-координатор — академик РАН Г. В. Осипов. М.: Издательство НОРМА (Издательская группа НОРМА—ИНФРА • М), 2000.

41. *Фишер С., Абди Д., Лудин Дж., Смит Р., Уиллиамс С., Уиллиамс Су.* Работа с конфликтом: навыки и стратегии действия. : Зед Букс, Конфликтологический Центр. 2001.

42. *Шабанов С.В., Алешина А.Н.* Эмоциональный интеллект. Российская практика. М.: Манн, Иванов и Фербер. 2014.

43. *Шнейдер Л.Б.* Семья в социуме, социум в семье. Социальная педагогика в России. М.: Современное образование. 2011. №1. С.65-72.

44. *Эйдемиллер Э.Г., Юстицкис В.* Психология и психотерапия семьи. 4-е изд. СПб.: Питер. 2008.
45. Закон сегодня. Юридический портал. Понятие брака. [Электронный источник] URL: http://lawtoday.ru/razdel/biblo/semei-pr/DOC_023.php (дата обращения: 15.01.2018 г.)
46. Российская социологическая энциклопедия. Конфликт семейный [Электронный источник] URL: <https://sociologicheskaya.academic.ru/520> (дата обращения 3.01.2018 г.)
47. Психотерапевтическая энциклопедия. Вербализация. [Электронный источник] URL: https://dic.academic.ru/dic.nsf/enc_psychotherapeutic/50 (дата обращения: 14.03.2018 г.)
48. Энциклопедический словарь по психологии и педагогике. Конфликт семейный. [Электронный источник] URL: https://psychology_pedagogy.academic.ru/8389 (дата обращения 2.01.2018 г.)