

Тема 4. Эмоциональные состояния и профилактика конфликтов

Цели урока:

– Обучающая (изучение влияния эмоциональных состояний на восприятие и поведение водителя, изучение причин возникновения конфликтов и способов их профилактики).

– Воспитательная (формирование ответственного отношения к своему состоянию и своим действиям в процессе управления автомобилем).

Вид занятия: лекция.

Продолжительность занятия: 2 часа.

Метод обучения: проблемное обучение.

Используемые технологии: приемы активного обучения (на основании подготовленных преподавателем заданий и упражнений обучающиеся изучают новый материал, самостоятельно делая выводы).

Обеспечение занятия:

1) Электронные учебно-наглядные пособия (ИМСО «Автошкола МААШ». Модуль «Основы управления транспортным средством и безопасность движения»; ЭВЛ «Автошкола МААШ». Психологическая подготовка водителей транспортных средств»).

2) Наглядные пособия (комплект плакатов «Психологические основы безопасного управления транспортным средством»).

3) Литература (Рожков Л.Б., Найдина И.В. «Психологические основы безопасного управления транспортным средством»),

4) Технические средства обучения (экранны-звуковые: компьютер, мультимедийный проектор, экран).

Организация занятия

1. Организационный момент (5 минут).

– Приветствие.

– Проверка присутствующих.

– Объявление темы, целей занятия и учебных вопросов.

1) Изложение нового материала (75 минут).

Вопрос 1. Эмоциональные состояния и профилактика конфликтов: эмоции и поведение водителя; эмоциональные состояния (гнев, тревога, страх, эйфория, стресс, фрустрация); изменение восприятия дорожной ситуации и поведения в различных эмоциональных состояниях; управление поведением на дороге; экстренные меры реагирования (20 минут).

Вопрос 2. Способы саморегуляции эмоциональных состояний (20 минут).

Вопрос 3. Конфликтные ситуации и конфликты на дороге; причины агрессии и враждебности у водителей и других участников дорожного движения; тип мышления, приводящий к агрессивному поведению; изменение поведения водителя после употребления алкоголя и медикаментов; влияние плохого самочувствия на поведение водителя (15 минут).

Вопрос 4. Профилактика конфликтов; правила взаимодействия с агрессивным водителем (20 минут).

- 2) Подведение итогов занятия (10 минут).
- 3) Ответы на вопросы.
- 4) Выдача домашнего задания.

Преподаватель _____ (_____)

Содержание учебного материала

Вопрос 1. Эмоциональные состояния и профилактика конфликтов: эмоции и поведение водителя; эмоциональные состояния (гнев, тревога, страх, эйфория, стресс, фрустрация); изменение восприятия дорожной ситуации и поведения в различных эмоциональных состояниях; управление поведением на дороге; экстренные меры реагирования.

Эмоции отражают значимость для человека всего, что с ним происходит, что его волнует, и выражаются в форме переживаний. Совсем не обязательным является тот факт, что эмоции будут связаны с автомобилем и дорожной обстановкой. Но предшествующие события могут оказывать влияние на поведение водителя за рулем.

Эмоции определяются как переживание человеком в данный момент своего отношения к событиям и людям, самому себе, окружающему миру. В зависимости от личностных (вкусы, интересы, нравственные установки, опыт) и индивидуальных (темперамент, способности, состояние здоровья) особенностей людей, а также от окружающей обстановки одно и то же событие может вызывать разные эмоции. Например, опасность у одних вызывает парализующий страх, а у других - радостное, приподнятое настроение.

Переживания человека сопровождаются не только психическим компонентом, но и вегетативной реакцией организма. Поэтому чаще говорят об эмоциональном состоянии человека, которое включает в себя как психическую, так и физиологическую составляющие.

Эмоциональные состояния различаются по интенсивности и длительности, а также по степени осознанности причины их появления.

В связи с этим выделяют настроения, эмоции и аффекты.

Настроение - устойчивое эмоциональное состояние, причина которого человеку может быть и не ясна. Оно постоянно присутствует в качестве эмоционального фона.

Эмоции - кратковременное выраженное переживание человеком радости, горя, страха и т.п. Возникают по поводу удовлетворения или неудовлетворения насущных потребностей и имеют хорошо осознаваемую причину появления. Эмоции могут иметь разную интенсивность. Например, радость на низком уровне интенсивности - это просто приятно, а на самом высоком уровне - это счастье или даже эйфория. Горе на низком уровне интенсивности — неприятность, а на высоком - отчаяние.

На высоком уровне интенсивности эмоции может возникнуть эмоциональное состояние аффекта.

Аффект - быстро возникающее, очень интенсивное и кратковременное эмоциональное состояние, вызываемое сильным или особо значимым для человека событием, словом или действием другого человека. Часто аффект является следствием конфликта. Он всегда проявляется бурно и сопровождается снижением способности к переключению внимания, сужением поля восприятия (внимание фокусируется в основном на объекте, вызвавшем аффект). При аффекте практически не просчитываются последствия совершаемого, поведение человека становится импульсивным. После аффекта часто наступает упадок сил, равнодушие ко всему окружающему или раскаяние.

Три компонента эмоциональных состояний:

- знак (приятно — неприятно);
- активность (возбуждение — торможение);

– интенсивность (низкая - высокая).

Например, гнев. Эмоция носит отрицательный знак. По шкале интенсивности она может изменяться от легкого раздражения до сильной злости и даже ярости. По шкале активации это может быть взрыв агрессии либо ступор (и от радости, и от гнева мы можем остолбенеть или замереть).

Для управления автомобилем очень важным является активационный аспект эмоций. Именно от того, насколько водитель возбужден или заторможен, зависит его способность правильно действовать в условиях управления автомобилем. Оптимальным является средний уровень активности эмоций. При сильной активации эмоциональной составляющей поведения человека (причем не важно - положительным или отрицательным является вектор направленности) число ошибок в оценке дорожной ситуации возрастает.

Крайне важна также интенсивность эмоции. Интенсивность эмоции связана с тем, как человек принимает решения и способен ли он это делать вообще.

Приемлемая интенсивность эмоции - от низкой до средней.

Цель нашей работы по саморегуляции - снижение активности и интенсивности эмоций до среднего уровня. Эмоции и все, что их вызвало, не должны заслонять собой то, что происходит на дороге. Водитель, садясь за руль собственного автомобиля, должен уметь переключать свое внимание с предшествующих событий на дорожную ситуацию и решать проблемы, непосредственно связанные с управлением автотранспортным средством здесь и сейчас.

Для чего нужны эмоции? Эмоции могут играть как положительную, так и отрицательную роль в жизни человека. Положительная роль эмоций не связывается напрямую с положительными эмоциями, а отрицательная - с отрицательными. Отрицательные эмоции часто служат стимулом для водителя повысить бдительность и контроль над своими действиями, а положительные могут явиться поводом для неоправданного оптимизма на дороге.

Оценочная функция эмоций проявляется в том, что на одно и то же событие разные люди могут эмоционально реагировать по-разному, испытывать положительные или отрицательные эмоции.

Управляющая функция эмоций - переживание отношения к событию или человеку - влияет на мотивацию, на процесс принятия решения о действии, а сопровождающие эмоции физиологические изменения влияют на качество деятельности и работоспособность человека.

Защитная функция эмоций связана с возникновением страха. Он предупреждает человека о реальной или мнимой опасности, заставляя обдумывать возникшую ситуацию, более взвешенно оценивать вероятность успеха или неудачи. Часто страх защищает человека от неприятных для него последствий, а возможно, и от гибели.

Сигнальная функция: с помощью проявления эмоций человек сообщает другому человеку о своем состоянии. Это помогает взаимопониманию при общении, предупреждает об агрессии со стороны другого, определяет потребности и состояние партнера по общению.

Регуляторная функция эмоций: положительные эмоции, возникающие при достижении цели, запоминаются и при соответствующей ситуации извлекаются из памяти для получения желаемого результата. Отрицательные эмоции, извлекаемые из памяти, предупреждают повторное совершение ошибок.

Дезорганизующая функция эмоций: сильные по интенсивности эмоции могут исказить реальную ситуацию, влиять на принятие решений и провоцировать импульсивное поведение человека или приводить к отказу от необходимых действий.

Страх может нарушить поведение человека, связанное с достижением какой-либо цели, вызывая у него пассивно-оборонительную реакцию (ступор при сильном страхе, отказ от выполнения задания).

Дезорганизующая роль эмоций при злости может проявляться в том, что человек стремится достичь цели, во что бы то ни стало, повторяя одни и те же неэффективные действия.

При сильном волнении человеку бывает трудно сосредоточиться на задании, он может забыть, что ему надо делать, утратить на время даже устойчивые навыки.

Гнев - одна из важнейших и сильнейших эмоций человека, которая позволила людям выжить в агрессивной среде на заре эволюции. Это отрицательное по знаку эмоциональное состояние может быть различной интенсивности - от легкой досады и раздражения до ярости. В

зависимости от интенсивности эмоции и активности человека гнев может вызывать агрессивное поведение или не вызывать его. Если мы злимся на другого человека, то причину наших проблем мы видим в нем и считаем, что он заслуживает наказания.

Гнев искажает наше восприятие реальной обстановки.

(Из разговоров на форуме: «Иногда бывают у меня времена, когда не все слаживается как надо, или с родителями поссорюсь, или на работе разнервируют. Так вот, проблема в том, что если я злой или разнервирован, я гоню на машине, в повороты иногда так захожу, что вот-вот вылечу, или на красный гоню. Если я разобьюсь, считается это самоубийством или нет?»)»

Ответ 1. «Я бы больше переживал за ту опасность, которую Вы представляете для окружающих. Вы ставите под угрозу жизни абсолютно невинных людей, водителей и пешеходов».

Ответ 2. «Это, по-моему, каждый знает, что если человека очень разозлить, то ему все безразлично».

Ответ 3. «Если ты сможешь, сев за руль, себя контролировать, то поезжай - кто ж тебе запретит? Уступай всем дорогу, если хочешь - попутно желай зла, но сам ничего не делай. Не превышай скорость, следи за ситуацией, глядишь - отвлечешься. Просто довольно глупо будет объяснять сокамерникам, что сидишь из-за того, что сел за руль не в настроении».

Ответ 4. «Опасно, так как все мысли крутятся вокруг катализатора гнева, что не есть хорошо».)

Страх - отрицательная по знаку эмоция. Интенсивность - от неуверенности до панической атаки. Страх дороги, боязнь автомобилей, других водителей, пешеходов, сотрудников ГИБДД... Вот одни из основных страхов начинающего водителя.

Откуда берутся эти страхи? Как правило, начинающие водители плохо чувствуют свой автомобиль, его габариты, траектории поворотов и, как правило, неправильно выбирают скорость движения своего автомобиля. Именно поэтому у них возникает неуверенность, ощущение того, что машина плохо подчиняется управлению, является непонятным объектом, неким существом с собственным разумом. Отсюда и повышение уровня тревоги.

Как справиться со страхами?

В психологии существует метод флотации, который используется в поведенческой терапии, когда пугающие стимулы постепенно увеличиваются количественно или приближаются к человеку, а он при этом находится в расслабленном, ненапряженном состоянии. Со временем большое количество пугающих стимулов или их присутствие в непосредственной близости уже не вызывают страха и напряжения. Как это применить в борьбе со страхами начинающих водителей? Для самостоятельных поездок стоит выбирать место и время, когда количество пугающих стимулов минимально. Утро 1 января - идеальный день для начинающих водителей, а если выбирать менее экзотическое время, то утро воскресенья в Москве, например. Машин почти нет, пешеходов гоже, сотрудников ГИБДД мало, потому что нет активного движения на дорогах.

Страх встречи с инспектором ГИБДД отрабатывается в ходе Практикума. Можно проиграть конфликтную ситуацию, научиться говорить и вести себя так, чтобы не провоцировать агрессию оппонента в безопасной обстановке классной комнаты. В данной ситуации полезно заранее отработать те вопросы, которые может задать сотрудник дорожной полиции.

Часто новичок на дороге чувствует себя в подобной ситуации маленьким ребенком перед опасным, всемогущим взрослым. Чтобы отвечать адекватно, не чувствуя растерянности и страха, телесно-ориентированные психотерапевты рекомендуют для начала «вырасти», то есть почувствовать в прямом смысле этого слова размеры своего тела, осознать, что твердо стоишь на ногах, что ты такой же взрослый человек. В особо тяжелых случаях можно просто встать на стул. Конечно, не при реальной встрече, а во время практикума в автошколе. Тогда и поведение будет спокойным и уверенным.

(Из разговоров на форуме: «Сажусь за руль, выезжаю на дорогу - и тут начинается... лезут всякие мысли в голову. Предчувствие, что может случиться нехорошее, я могу попасть в аварию. Предчувствие смерти. Сердце замирает. Я заметил, что страх усиливается, когда рядом со мной в машине моя девушка. Страх, что я могу ее потерять. Я ее очень люблю, мы вместе давно. И я боюсь, что с ней что-то произойдет. Этот страх появился после того, как наша общая знакомая попала в серьезную аварию и потеряла своего молодого человека, который был за рулем».)»

Как пережить автокатастрофу?

Итак, произошло серьезное ДТП. Начинающий водитель, столкнувшийся с такой ситуацией, может потерять уверенность в себе. Его могут постоянно преследовать мысли, что он что-то сделал не так, что никогда не сможет сесть за руль. Важно для начала с помощью опытного водителя разобраться, что именно водитель сделал не так. Чаще всего он либо растерялся, либо не заметил другой автомобиль. В первом случае виноват страх в экстремальной ситуации, который блокировал мышление и не позволил спокойно принять решение. Во втором случае произошла утрата бдительности, нарушилось внимание (либо не переключился на новые действия другого автомобиля, либо утратил концентрацию внимания). Самая важная задача водителя — управление своим вниманием! Удерживать и переключать внимание длительное время нелегко, но гораздо легче это делать в бодрствующем, спокойном состоянии. В состоянии повышенного напряжения, как и в состоянии общего утомления, человек быстро истощается, а вместе с ним устает и снижается его внимание. Надо сделать выводы из случившегося, отслеживать свое состояние и знать, как и когда можно им управлять.

Для обретения уверенности в своих водительских способностях важно несколько раз отработать ситуацию, подобную той, в которой произошло ДТП. ДТП произошло на перекрестке? Вместо того чтобы избегать перекрестков, следует как можно чаще их проезжать с учетом допущенной ошибки, лучше в спокойной дорожной обстановке и при сопровождении более опытного товарища, который подскажет, как управлять машиной в такой ситуации. Только тренировка в данном случае придаст уверенности. Если чувство страха не покидает, можно обратиться за помощью к психологу.

Хуже, когда в автокатастрофе есть человеческие жертвы. Физическая боль или страдания прочно фиксируют в сознании связь негативных переживаний с управлением автомобилем. Проходит время, а водитель не решается сесть за руль. В таком случае надо понимать, что человек, попавший в автокатастрофу, еще не пережил ее. Люди, побывавшие в ДТП, рассказывая о ситуации, часто воспроизводят ее в своем воображении, погружаются в негативные переживания, плачут, потеют, их бьет дрожь. Это признаки того, что человек все еще находится «внутри» ситуации, а не «вне» ее. Очень важно в таком случае завершить ситуацию, довести до сознания тот факт, что все закончилось, а сам человек жив-здоров. Необходимо «выйти» из страшной картинки. Когда человек начнет вспоминать автокатастрофу как сторонний наблюдатель, не включаясь в нее эмоционально, можно работать над тем, чтобы он сел за руль. Делать это в сложных случаях должен психотерапевт, но зачастую сами водители интуитивно стараются правильно пережить случившееся. Лучше, когда они часто говорят об автокатастрофе с близкими, подробно описывают ситуацию, свои чувства, а не замыкаются в себе и не «стремятся забыть». Проговаривание может снять чувство тревоги и страха, освободить человека.

Тревога представляет собой необъяснимое беспокойство по поводу будущих событий. Она возникает в ситуациях, когда не существует, а может даже и не возникнуть реальная опасность для человека, но он ждет ее, причем пока даже не представляя, как с ней справиться.

Интенсивность тревоги может быть на уровне волнения, на уровне паники или даже такого состояния, как паническая атака.

Как использовать чувство тревоги во благо? Собираясь в поездку, люди с повышенной тревожностью легче учитывают все риски. Спокойно, четко изложите их на бумаге. Возможно, к некоторым пунктам действительно стоит присмотреться.

Неизвестность пугает сама по себе. Поэтому зачастую даже опытные водители чувствуют себя в незнакомом городе дискомфортно. Например, женщина, заблудившись в незнакомом районе поздно вечером и обнаружив, что у нее отключился навигатор или разрядился телефон, может испытать приступ паники.

Бывают люди, которые очень часто находятся в состоянии тревоги. Про таких людей говорят, что они тревожные. Тревога прочно вошла в их жизнь и стала чертой характера - тревожностью. Основные способы справиться с тревогой - разложить все по полочкам, сесть и написать список проблем, которые могут возникнуть в дороге, и продумать способы из разрешения.

Радость - положительная эмоция, она может изменяться от приятного чувства «все хорошо» до пиковых переживаний счастья и эйфории. В ряде психологических экспериментов было показано, что, находясь в радостном состоянии при средних уровнях интенсивности и активности, человек быстро принимает решения, выбирая их с наименьшими затратами времени и других ресурсов организма, излишне не рискует, то есть находится в оптимальном состоянии

для управления автомобилем. А вот на волне праздничной эйфории водитель забывает о безопасности и совершает рискованные поступки.

Когда человека переполняет счастье, он любит весь мир, у него появляется ощущение всемогущества и теряется чувство реальности. Выплесните свою радость до того, как сесть за руль. Поговорите о своем счастье с друзьями и знакомыми, позвоните разным людям и поделитесь радостью. После обсуждения одного и того же события энергия эмоций снизится и можно будет сесть за руль просто в хорошем настроении. Многим людям помогает выплескивание энергии эмоций в движении. Можно пройти пару километров быстрым шагом с такой скоростью, чтобы дыхание при этом не сбивалось.

Рассмотрим психические состояния, которые включают в себя сложный комплекс разных эмоций. Это стресс и фрустрация.

Первоначально *стрессом* называлось просто состояние напряжения — как физиологическое, так и психическое. Американский психолог Арнольд Лазарус рассматривал стресс как реакцию на угрозу, на ожидание человеком неприятностей. Угроза порождает определенное состояние напряжения, в которое включаются такие компоненты, как тревога, бдительность, готовность немедленно действовать.

Поскольку в процессе управления автомобилем в городе или на загородной трассе всегда может произойти что-нибудь неожиданное и неприятное, водитель постоянно находится в состоянии эмоционального стресса или напряжения. Средние уровни напряжения - это оптимальное состояние водителя. В этом состоянии обостряется восприятие, мышцы находятся в тонусе, процессы мышления, внимания и памяти активны. Такое состояние необходимо для быстрого обнаружения и своевременной реакции на опасные ситуации на дороге. Однако состояние напряжения потребляет физические и психические ресурсы человека и приводит к утомлению. Высокие уровни напряжения вызывают быстрое утомление, и даже истощение водителя. У начинающих водителей на дороге преобладает высокий уровень напряжения, поэтому они устают, намного быстрее опытных водителей. Им необходимо чаще отдыхать. Снижению уровня стресса способствуют в данном случае практическая подготовленность и опыт вождения. Начинающему водителю очень важно помнить, что он не сможет без остановки для отдыха преодолеть то же расстояние, что и опытный водитель. Ему всегда нужно иметь больше времени на каждую поездку. Наличие свободного времени способствует снижению уровня напряжения у водителя.

Фрустрацией называется переживание неудачи, разочарования, отчаяния, эмоциональное состояние человека в ситуации возникновения непреодолимых препятствий на пути к достижению желаемой цели. Некоторые люди реагируют на фрустрацию негативными эмоциями (обида, чувство напряженности, тревоги и страха), беспомощностью, злостью, враждебностью и другими видами переживаний.

При этом основным условием являются не только преграды, которые препятствуют достижению цели, но и высокая мотивированность человека на определенные достижения. Таким образом, получается, что фрустрация - это ситуация, когда наши желания не совпадают с нашими возможностями.

Самая распространенная ситуация на дороге, которая вызывает фрустрацию, - ДТП. К счастью, большинство ДТП обходится без человеческих жертв. Мы будем говорить именно о таких происшествиях. Любое ДТП можно рассматривать как один из жизненных кризисов. Особенно первое ДТП для начинающего водителя.

Людам часто свойственно строить планы, испытывать желания чего-то достичь или надеяться на чудо. Но когда по тем или иным причинам планы рушатся, достижения не осуществляются, а чудо не происходит, человек испытывает достаточно выраженные неприятные ощущения (напряжение, тревожность, разочарование). Это состояние и называется фрустрацией. Возникновение фрустрации как негативного психологического состояния связано по большому счету не только с неожиданными препятствиями, помешавшими целям или планам, но и с ожиданиями. Шире это можно назвать «обстоятельства сложились не так, как я ожидал».

Выделяют внешние и внутренние виды фрустрации. Например, торопясь на встречу, водитель замечает, что по дороге проколол шину. Он испытывает гнев, раздражение, ему не терпится поскорее решить эту проблему. Это внешняя фрустрация, когда некие обстоятельства встают на пути к достижению цели.

Внутренние фрустрации связаны с какими-то чертами характера человека или с его внешними особенностями, которые мешают достичь желаемого и которые не так легко устранить, как проколотую шину. Например, человек мечтает водить машину как герой фильма, легко маневрируя в потоке машин. А в реальности ему трудно сосредоточиться, у него не слишком хорошая координация движений, плохая память и повышенная тревожность. Оказывается, нужно больше времени для освоения самых простых приемов вождения и под вопросом получение прав вместе со своей группой.

Чем сильнее фрустрация, чем больше сложностей возникает на пути к успеху, тем больше вероятность проявления агрессии. Агрессия может быть направлена как на само препятствие, так и на любых людей или любые объекты, находящиеся рядом. Например, тот, кому трудно дается обучение управлению автомобилем (а в своих мечтах он уже автогонщик), может обвинить инструктора, автошколу, автомобиль, своих сокурсников в неудачах на уроках вождения. Водитель в пробке, который опаздывает на важную встречу, может совершать действия, провоцирующие ДТП, а уж попав в ДТП, может вести себя еще более агрессивно.

Под агрессией, по Э. Фромму, следует понимать любые действия, которые причиняют или имеют намерение причинить ущерб другому человеку, группе людей, а также причинение ущерба вообще всякому неживому объекту.

Вопрос 2. Способы саморегуляции эмоциональных состояний.

Способы совладания водителя со стрессом

I. Проблемно-ориентированные способы:

- хорошая теоретическая и практическая подготовка;
- соблюдение Правил дорожного движения;
- движение со скоростью потока;
- знание маршрутов и планирование поездки;
- укрепление нервной системы и организма в целом;
- изучение техник дыхания, расслабления и визуализации;
- остановка для отдыха;
- прекращение негативного общения с пассажирами;
- волевое переключение внимания с событий в семье и на работе на дорожную обстановку.

II. Эмоционально-ориентированные способы:

- включить хорошую музыку;
- подумать о чем-нибудь хорошем;
- остановить машину в безопасном месте;
- применить технику расслабления или технику визуализации;
- поговорить с приятным человеком на нейтральную тему.

Способы саморегуляции эмоциональных состояний

Практически каждый человек может овладеть методами саморегуляции. Процесс развития в себе способности к эмоционально-волевому самоконтролю и самоуправлению строится на мышечном расслаблении, управлении дыханием, построении зрительных образов и работе с мышлением. Основная цель - научиться сознательно создавать в себе оптимальную «внутреннюю атмосферу», то оптимальное состояние, которое позволяет водителю воспринимать без искажений дорожную обстановку, свои возможности и возможности других водителей, принимать адекватные решения и исполнять их.

Использование образов. Умению снять нервное напряжение помогает воображение. У каждого человека есть в памяти ситуации, в которых он испытывал покой, умиротворение, расслабление. У одних это пляж, приятное ощущение отдыха на теплом песке после купания, у других - горы, чистый свежий воздух, голубое небо, снежные вершины. Из таких ситуаций необходимо выбрать самую значимую, действительно способную вызвать эмоциональные переживания.

Управление дыханием. Процесс дыхания имеет важнейшее значение для регуляции эмоциональных состояний. Даже самые элементарные дыхательные приемы дают быстрый и ощутимый положительный результат, если необходимо быстро успокоиться или, наоборот, повысить общий тонус. В первую очередь важен ритм дыхания. Успокаивающий ритм таков, что

каждый выдох вдвое длиннее, чем вдох. В ряде случаев можно сделать глубокий вдох и затем задержать дыхание на 20-30 секунд. Последующий выдох и глубокий компенсаторный вдох оказывают на нервную систему стабилизирующее влияние.

Полезно также освоить 4-тактное дыхание: вдох - пауза - выдох - пауза на счет 4 в каждом такте.

Переход в нейтральное состояние. Этот способ «нейтрализации» эмоций доступен абсолютно всем. Он не требует актерского таланта, ибо избавление от неприятной эмоции достигается переходом в нейтральное состояние - покоя, отдыха, расслабления, в котором вообще никаким отрицательным эмоциям нет места. Наблюдение за внутренними ощущениями, связанными с эмоцией, позволяет отделиться от нее, наблюдая собственную эмоцию со стороны, а затем и убрать неприятную эмоцию, воздействуя на эти ощущения. С ощущениями же можно справиться, опираясь на «три кита»: направленное внимание (как бьется мое сердце, как поднимается моя грудная клетка при вдохе), мышечное расслабление и успокаивающее дыхание.

Развитие навыков самонаблюдения. Объем нашего внимания весьма ограничен. В каждый момент времени мы получаем массу информации как извне, так и изнутри нашего собственного организма, на которую просто не обращаем внимания. Человек часто просто не замечает, что живет в собственном теле. Ощущения, связанные с приемом пищи, вдыханием табачного дыма, особенно если что-нибудь заболит, если тело напомнит о себе, — вот и весь небогатый перечень привычных ощущений. Пещерный предок современного человека был куда более внимателен к своим внутренним ощущениям. Он полагался на них, на свое «шестое чувство» в суровой борьбе за выживание. Современному же человеку надо заново учиться осознавать себя, собственное тело. Для этого рекомендуем выполнить ряд упражнений, цель которых сосредоточить внимание на том, к чему давно привыкли, с таким же любопытством, как в раннем детстве, когда только знакомились со своим собственным телом, его внутренним языком ощущений. По сути *саморегуляция* - это умение быть «здесь и сейчас», важность которого можно проиллюстрировать известной буддийской притчей.

Когда ученик спросил Мастера дзен, в чем смысл великого Дао, учитель ответил ему:

— В простом здравом смысле. Когда я голоден - я ем, когда устал - я сплю.

— Но разве все не делают то же самое? - спросил ученик.

На что учитель ответил:

— Нет. Большинство людей не присутствуют в том, что они делают.

Вопрос 3. Конфликтные ситуации и конфликты на дороге; причины агрессии и враждебности у водителей и других участников дорожного движения; тип мышления, приводящий к агрессивному поведению; изменение поведения водителя после употребления алкоголя и медикаментов; влияние плохого самочувствия на поведение водителя.

Конфликты возникают там, где появляются пересекающиеся интересы. На дороге они пересекаются в прямом смысле этого слова, если несколько водителей хотят проехать перекресток первыми. У них для этого могут быть самые разные мотивы: один спешит, другой со всеми соревнуется, третий хочет обратить на себя внимание. Проблема в том, что первым может проехать только один. И если настойчивость и упрямство будут выражены у всех троих, а благоразумия не хватит ни у одного - первым не проедет никто. Правила движения и придуманы того, чтобы регламентировать такие «пересечения интересов» во время движения.

На дорогах города конфликты возникают часто. Повышающаяся агрессивность водителей, которую сейчас отмечают многие аналитики, во многом связана с тем, что приходится ездить во все более конфликтных условиях, находясь в постоянном напряжении. Каждому водителю приходится не только отвечать за управление автомобилем, но еще и постоянно просчитывать мотивы и интересы соседей по движению, пытаясь хотя бы примерно спрогнозировать, чего от них можно ожидать. Водителям приходится постоянно решать головоломки: кто из соседей по движению провоцирует на соревнование, кто стремится унижить, а кто просто спешит. От понимания мотива зависит реакция.

Поскольку в дорожном общении практически исключена вербальная составляющая, то вся та дипломатия, которую человечество придумало именно для сглаживания конфликтных ситуаций, вся игра слов, все умение спорить, риторика и прочие плоды человеческого интеллекта

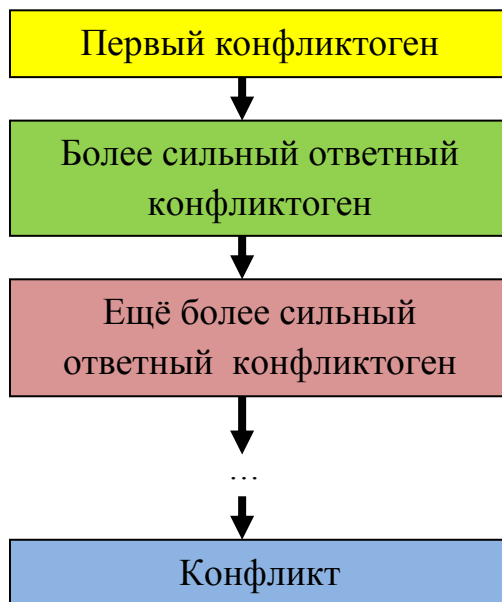
в этой области здесь, увы, не работают. В этом и состоит сложность поведения в конфликтной ситуации на дороге.

Конфликтоген - это любое слово или действие, которое может вызвать у второго участника отрицательные эмоции (злость, обиду, фрустрацию, стресс) и привести к конфликту.

Обычно на конфликтоген человек стремится ответить более сильным конфликтогеном (более обидными словами, жестами или агрессивным поведением). Какой-нибудь из конфликтогенов может стать инцидентом (поводом) для разворачивания открытого конфликта.

Схема развития конфликта

В связи с этим полезно всегда помнить правила профилактики конфликтов.



Правило 1. Не употребляйте конфликтогены.

Правило 2. Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.

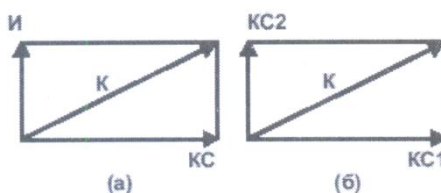
Не забывайте, что если не остановиться сейчас, то позднее сделать это будет практически невозможно — так стремительно нарастает сила конфликтогенов!

Правило 3. Делайте больше благожелательных посылов!

В латинском языке слово «*agression*» означает «нападение». *Агрессия* может проявляться как черта личности и ситуативно, как реакция на сложившиеся события.

Некоторым людям действительно присуща природная агрессивность.

Человек с повышенной прирожденной агрессивностью конфликтен, является «ходячим конфликтогеном», поскольку выплескивает накопившееся раздражение на окружающих. Другими словами, он разрешает свои внутренние проблемы за счет окружающих. Часто такие водители провоцируют конфликты на дорогах. К счастью, людей агрессивных от природы меньшинство. У подавляющего большинства природная агрессивность в норме, а в обычной жизни проявляется лишь ситуативная агрессивность.



Конфликтные ситуации

Обозначения:

К — конфликт; И — инцидент;

КС, КС1, КС2 — конфликтные ситуации

Ситуативная агрессивность возникает как ответ на сложившиеся обстоятельства. Это могут быть неприятности (личные или на работе), плохое настроение и самочувствие, а также ответная реакция на полученный конфликтоген.

В психологии это состояние называется фрустрацией. Оно возникает вследствие реальной или воображаемой помехи, препятствующей достижению цели. Защитные реакции при фрустрации проявляются в агрессивности.

Следует отметить, что конфликтогены типа «стремление к превосходству» и «проявление эгоизма» можно также отнести к скрытой агрессии. Ибо они представляют собой посягательство, хотя и завуалированное, на достоинство человека, его интересы.

В силу эскалации конфликтогенов скрытая агрессия получает отпор в виде явной, более сильной агрессии.

Какие же ситуации могут вызывать чувство враждебности и агрессивное поведение других водителей?

- 1) Неторопливая езда в крайнем левом ряду.
- 2) Невключенные габариты или указатели поворотов.
- 3) «Захват» двух парковочных мест вместо одного.
- 4) Быстрая езда в плохую погоду.
- 5) Разговоры по мобильному телефону.

Водитель, разговаривающий по мобильному телефону за рулем, так же опасен, как и пьяный водитель. Стремясь сделать два дела одновременно, разговаривающий по мобильному телефону водитель, вероятно, будет ехать медленнее, чем другие, в то время как вереница разозленных водителей будет тащиться за ним.

- 6) Опасный груз.

Выглядывающие из машины доски, стулья, матрасы, наспех перевязанные веревками (или вообще не закрепленные), заставляют водителей, оказавшихся позади, ехать затаив дыхание.

- 7) Непризнание своих ошибок и чрезмерная реакция на чужие ошибки.

Допустим, водитель А совершил глупую ошибку, в результате чего водителю Б пришлось совершить резкий маневр. Облившись горячим кофе, разозленный водитель Б показывает водителю А оскорбительный жест. Обиженный водитель А отвечает ему тем же. Мы все совершаем ошибки! Помните об этом, когда кто-то вырывается прямо перед Вами, не заметив Вас. Конечно, посигналить в такой ситуации будет совсем не лишним, особенно если того требует безопасность. Но так ли необходимо выливать на незадачливого водителя поток ругательств? Если он достаточно вежлив, чтобы поднять вверх ладонь и показать, что извиняется, разве нельзя сказать: «Ничего, бывает»? И, наоборот, если Вы совершили на дороге необдуманную ошибку, не старайтесь побыстрее исчезнуть, будто и не заметили, что чуть не стали причиной столкновения нескольких машин. Признайте, что не правы. Произнесите: «Виню», поднимите ладонь, показывая, что просите прощения, или моргните аварийной сигнализацией. Если бы водители просили прощения за свои ошибки и прощали чужие, дорога была бы куда более приятным и доброжелательным местом.

Тип мышления, приводящий к агрессивному поведению. После восприятия ситуации на дороге точно так же, как и в жизни, водитель производит оценку этой ситуации: насколько она опасная или безопасная. В чем причины такой ситуации? Что надо делать, чтобы ситуация оставалась безопасной? Какой опасности можно ждать от других участников движения? Анализ дорожной ситуации в целом, а также оценка поведения и причин поведения других участников движения вызывают эмоции у водителя, влияют на его поведение. Если человек принимает решение, что водитель соседней машины пытается его оскорбить своим поведением, это вызывает эмоцию гнева, чувство враждебности. Если человек к тому же отличается взрывным характером и плохо контролирует свои эмоции, то его поведение может стать агрессивным по отношению к другому водителю, а также опасным для всех остальных участников дорожного движения.

Какой же тип мышления чаще всего предлагает выводы о ситуации, в которой другие участники движения должны быть наказаны? Такой тип мышления называется *конфликтогенным мышлением*.

Какие феномены часто присутствуют в таком типе мышления?

1. Ошибки каузальной атрибуции.

Понимание действий другого водителя очень важно для успешного поведения на дороге. В любом взаимодействии мы каким-то образом, даже не задаваясь специальными вопросами, получаем представление о том, почему и зачем человек сделал что-то.

Под *каузальной атрибуцией* понимают интерпретацию поведения другого человека путем выдвижения предположений о его мотивах, намерениях, эмоциях, причинах поведения, качествах личности.

Чем меньше мы о человеке знаем, тем более склонны по поводу него фантазировать, придумывать. Самая распространенная ошибка («фундаментальная ошибка атрибуции») - объяснение поведения личными особенностями человека там, где оно на самом деле определялось ситуацией.

«Ты нарочно!» - «Нет, пойми, просто сложилась такая ситуация...» - «Я тебе не верю! Не вали все на ситуацию!»

Свои успехи мы чаще приписываем себе, неудачи объясняем «такой ситуацией». Для чужих успехов и неудач — все прямо наоборот.

Таким образом, если человек все время оценивает действия других людей с точки зрения того, что все они хотели сделать плохо именно ему, то вести себя он будет, как с врагами в бою, совершать «диверсии» и «любые атаки». Иными словами, человек на основании своих фантазий будет вести себя враждебно и агрессивно по отношению к другим участникам движения.

1) Отсутствие рефлексии.

Рефлексия - это способность рассмотреть себя и свое состояние со стороны. На основании рефлексии возникает всесторонняя оценка ситуации и выработка разумных действий по ее разрешению.

При отсутствии рефлексии характерна полная включенность в ситуацию даже после того, как она миновала, или разрешилась определенным образом. Такой водитель не видит своего «вклада» в аварийную ситуацию на дороге, не хочет чувствовать, что он устал, его реакция стала хуже, и он непредсказуемо ведет себя на дороге.

У человека есть тенденция лелеять в себе и сохранять обиду, страх, стыд.

Налицо полное отсутствие стремления отделаться от этих переживаний, непонимание того, что именно эта тенденция приводит к формированию агрессивного аварийного поведения.

2) Экстернальность, или внешний локус контроля.

Экстернальность - *интернальность*, или *локус контроля* (от лат. *locus* — «местоположение»). Одни люди склонны считать, что способны управлять событиями (внутренний локус контроля, интернальность), другие полагают, что от них мало что зависит, так как все с ними происходящее объясняется внешними неконтролируемыми факторами (внешний локус контроля, экстернальность). Понятие локуса контроля предложено Д. Роггером в качестве устойчивой характеристики человека, формирующейся в процессе его социализации.

Склонность же к внешнему локусу контроля сочетается с неуверенностью в своих способностях и стремлением отложить реализацию намерений на неопределенный срок, тревожностью, подозрительностью, агрессивностью. Такие люди испытывают большие трудности в принятии решения, если оно имеет для них серьезные последствия. Отмечается высокая стрессоустойчивость лиц с внутренним локусом контроля.

Люди с внутренним локусом контроля организованнее: соблюдают Правила дорожного движения, учитывают интересы других участников движения, в транспортном средстве пользуются ремнями безопасности. Прямо противоположное поведение наблюдается у людей с внешним локусом контроля.

Изменение поведения водителя после употребления алкоголя и медикаментов.

Влияние плохого самочувствия на поведение водителя

Физическое состояние, состояние здоровья, сон, те продукты, которые мы едим, и те напитки, которые мы пьем, те фармакологические препараты, которые мы принимаем, влияют на поведение за рулем, оценку окружающей обстановки, принятие решения и способность это решение выполнить. Они влияют на наши эмоции и часто мешают нашей эмоциональной сфере выполнять ту сигнальную и регуляторную роль, которую она должна играть.

Итак, при приеме алкоголя усиливается то эмоциональное состояние, которое присутствовало до приема алкоголя. В одном случае у человека возникает ощущение бодрости, прилива энергии, ему хочется общения, он становится более возбудимым и эмоциональным. Или же, напротив, человек замыкается в себе, делается более раздражительным и ищет уединения. Настроение его ухудшается, он становится молчаливым. Процесс мышления обычно ускоряется, но становится более примитивным и поверхностным. Поведение человека начинает отличаться излишней эмоциональностью, он становится менее критичным и более легкомысленно воспринимает различные вещи и ситуации. Уже в состоянии легкого опьянения при изменении эмоционального состояния существует большая вероятность возникновения конфликтных ситуаций либо различных действий, представляющих угрозу, как для самого человека, так и для окружающих его людей. Алкоголь угнетающе действует на процессы торможения в мозге, поэтому поведение человека становится более раскованным и неадекватным, движения резкими и неточными. Водитель может демонстрировать агрессивное, непредсказуемое поведение на дороге. Управлять автомобилем в состоянии алкогольного опьянения запрещено законом. Однако основная опасность кроется в том, что человек в состоянии алкогольного опьянения склонен забывать и такие вещи. Алгоритм «что я буду делать, если приму алкоголь, а мне надо ехать дальше», должен быть детально разработан заранее.

Влияние медикаментов на эмоциональное состояние человека описано в инструкции к каждому лекарственному препарату. Садясь за руль, следует учитывать это влияние на собственную психику и принимать решение о возможности управления автомобилем. Теперь уже под свою ответственность.

Таблица 4 – Воздействие алкоголя на управление транспортным средством

Восприятие	Поле зрения сужается («тоннельное зрение»), ухудшаются слуховое и зрительное восприятие, становится труднее оценивать скорость и расстояние
Реакция	Снижается скорость и адекватность реакции
Способность прогнозирования	Теряется ориентировка в дорожной ситуации и прогнозирование ее развития
Самооценка	Человек становится более раскованным, легкомысленным и менее критичным, появляется склонность к рискованному вождению

Таблица 5 – Воздействие наркотиков на управление транспортным средством

Опасное влияние наркотиков на управление транспортным средством	Искаженное восприятие реальности, обман чувств, смятение, депрессия, замедление реакции, притупление восприятия опасности, неправильная оценка скорости и расстояния, нарушение внимания
Человек, употребляющий наркотики, не способен безопасно управлять транспортным средством!!!	

Таблица 6 - Воздействие лекарственных препаратов на управление транспортным средством

Снотворные	Снижают концентрацию внимания, искажают восприятие окружающей обстановки, замедляют реакцию, вызывают сонливость, вялость, нарушение координации
Успокаивающие	
Болеутоляющие	
Водителям полностью противопоказан прием снотворных и успокоительных препаратов, наркотических обезболивающих, психотропных препаратов, противосудорожных средств, различного вида стимуляторов!	

Вопрос 4. Профилактика конфликтов; правила взаимодействия с агрессивным водителем.

В соответствии со схемой возникновения конфликта полезно всегда помнить *правила профилактики конфликтов*.

Правило 1. Не употребляйте конфликтогены.

Правило 2. Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.

Не забывайте, что если не остановитесь сейчас, то позднее сделать это будет практически невозможно - так стремительно нарастает сила конфликтогенов!

Правила взаимодействия с агрессивным водителем

Агрессивный водитель - это опасный и непредсказуемый водитель. Бывают пассивно-агрессивные водители и активно-агрессивные. Пассивно-агрессивные водители - это те, кто не дает возможности сменить ряд или встроиться в поток, или обогнать его автомобиль. Считайте, что для него это очень важно, и попробуйте обойтись без его помощи. Активно-агрессивные водители ведут себя агрессивно: сигналижат, жестикулируют, «наказывают», соревнуются.

Правила взаимодействия с агрессивным водителем похожи на правила обращения со взрывчатыми веществами - лучше не контактировать и всячески избегать взаимодействия! Действия должны быть спокойными и уверенными. По возможности следует создать запас прочности в ситуации с агрессивным водителем. Лучший вариант - это пропустить, перестроиться в правый ряд и «потеряться» от такого водителя. Здесь хорошо действует принцип «психологического айкидо». Лучше выглядеть проигравшим в соревновании, чем стать участником ДТП при попытке выиграть. Если не пропустить вовремя агрессивного водителя, возможно, он попытается наказать обидчика. Нужно ожидать такого маневра, если водитель следующей за Вашим автомобилем машины перестроился в соседний ряд и, ненадолго опередив Ваш автомобиль, вернулся в Ваш ряд и оказался перед Вами вместо того, чтобы быстро уехать вперед. Нужно спокойно снизить скорость и сосредоточиться на удержании безопасной дистанции. Долго так продолжаться не будет, потому что агрессивный водитель не способен долго выдерживать постоянную скорость. «Поиздевавшись» над Вами в течение максимум 5 минут, он быстро наберет скорость и исчезнет с Вашего горизонта.

Если агрессивный водитель едет параллельно с Вашим автомобилем и показывает вам жестами, что нужно открыть окно, покивайте ему головой в знак согласия и продолжайте движение дальше, не открывая окна. Помните, что Ваш автомобиль - Ваша крепость, и она защищает Вас.

Если Вам все же придется вступить в непосредственный контакт с агрессивным водителем, надо помнить следующее.

Человека в гневе переубедить невозможно! Что бы и как бы Вы ни говорили - Вас все равно не услышат. Если Вы действительно хотите избежать конфликта в создавшейся ситуации, то переждите, пока Ваш собеседник не перекипит и не выговорится. Проявляйте внимание к его словам. Достаточно просто присутствовать и не расплываться в улыбке, когда человек высказывает Вам свое возмущение. После того как он выдохнется, можно приступить к общению. Начинать разговор нужно медленно и спокойно. Желательно перечислить вслух все требования и негодования в свой адрес, чтобы подтвердить, что Вы все поняли и услышали, а далее предложить способ их решения с последующим обсуждением деталей. Говорите спокойно и без сарказма. Может, оппонент и не сразу успокоится и будет периодически Вам возражать, но раздраженного крика скорее всего Вы больше не услышите.

Правила взаимодействия с агрессивным водителем следующие.

Дайте ему выиграть и уехать дальше совершать свои глупости.

Если он агрессивно себя ведет, может, его сегодня очень сильно обидели? Помните об этом!

Лучше выглядеть глупым, чем им быть.

Держите дистанцию.

Повысьте бдительность, сконцентрируйте внимание.

Применяйте принципы «психологического айкидо» (принцип амортизации). Имейте план действий на случай экстремальной ситуации (телефоны полиции, информацию о расположении людных мест, таких как заправки, магазины, отделения полиции, посты ДПС).

Соглашайтесь выйти из машины и разговаривать только в людном месте, если у вас есть основания опасаться агрессивных действий со стороны водителя.

Контрольные вопросы

- 1) Виды эмоций.
- 2) Функции эмоций.
- 3) Дезорганизующая роль эмоций.
- 4) Саморегуляция эмоциональных состояний.
- 5) Причины возникновения конфликта.
- 6) Развитие конфликта.
- 7) Способы предотвращения конфликта.
- 8) Поведение в конфликтной ситуации.