

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«КАЗАНСКИЙ (ПРИВОЛЖСКИЙ) ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ИНСТИТУТ ПСИХОЛОГИИ И ОБРАЗОВАНИЯ

КАФЕДРА ОБЩЕЙ ПСИХОЛОГИИ

Направление: 37.03.01 – Психология

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

КОММУНИКАТИВНЫЕ ПСИХИЧЕСКИЕ СОСТОЯНИЯ В
УСЛОВИЯХ МОДЕЛИРУЕМЫХ СИТУАЦИЙ

Студент 4 курса
группы 17.2 - 604

«__» _____ 2020 г.

_____ (Разгулов Д. К.)

Научный руководитель
к.п.с.н., доцент

«__» _____ 2020 г.

_____ (Чернов А. В.)

Заведующий кафедрой
общей психологии
д.п.с.н., профессор

«__» _____ 2020 г.

_____ (Прохоров А. О.)

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИЗУЧЕНИЯ ОСОБЕННОСТЕЙ ПСИХИЧЕСКИХ СОСТОЯНИЙ В УСЛОВИЯХ СТРЕССОВОГО ОБЩЕНИЯ	7
1.1. Общение и коммуникация. Функции и особенности	7
1.2. Психические состояния и их классификация	11
1.3. Психические состояния, переживаемые в процессе общения	14
1.4. Психологический стресс и общение в условиях стресса	23
Выводы по главе 1.....	34
ГЛАВА 2. КОММУНИКАТИВНЫЕ ПСИХИЧЕСКИЕ СОСТОЯНИЯ В УСЛОВИЯХ МОДЕЛИРУЕМЫХ СИТУАЦИЙ	36
2.1. Организация и методы исследования.....	36
2.2. Особенности психических состояний студентов разных курсов в ситуациях стрессового общения.....	40
2.3. Образные характеристики психических состояний в ситуации стрессового общения.....	48
2.4. Ассоциативные характеристики психических состояний в условиях стрессового общения	58
2.5. Специфика коммуникативных психических состояний в условиях стрессового общения.....	67
Выводы по главе 2.....	69
ВЫВОДЫ	70
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	72
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	74

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность. В настоящее время существует множество подходов к классификации психических состояний. Например, В.А. Ганзен и В.Н. Юрченко (1991) выделяют группы состояний, характеризующие аффективно-волевую сферу, перцепцию и мышление. Каждая группа имеет характеристики, которые отражают наиболее типичные особенности, входящих в неё состояний. Однако в данной классификации не представлены коммуникативные состояния как отдельный класс состояний. К тому же, данный класс состояний не представлен ни в одной из имеющихся классификаций. Выделение класса коммуникативных психических состояний позволит наиболее точно изучить принципы возникновения, особенности и длительность протекания, а так же специфику структуры данных состояний. Немаловажно и то, как те или иные состояния, возникшие в процессе общения, могут влиять на эффективность коммуникации. Изучение данного класса состояний поможет выявить особенности влияния других составляющих структуры психики на возникновение коммуникативных состояний.

Особую актуальность рассматриваемые состояния имеют в профессиях типа «человек-человек». Профессии данного типа в большей степени строятся на общении, и эффективность выполнения задач в данных отраслях зависит зачастую от того, насколько хорошо человек умеет регулировать свои психические состояния. Следовательно, изучение коммуникативных состояний может способствовать разработке специфических видов психической регуляции, для снижения отрицательного давления коммуникативного психического состояния на работника. Зная особенности возникновения коммуникативных состояний можно наиболее эффективно выстраивать процесс общения с человеком и тем самым увеличить эффективность общения. Кроме того, данные знания могут быть

использованы в психологической практике и способствовать более легкому установлению контакта с клиентом.

Проблема исследования состоит в недостаточной изученности психических состояний, переживаемых в процессе коммуникации в условиях стресса.

Объект: психические состояния.

Предмет: психические состояния, переживаемые в условиях моделируемого стрессового взаимодействия.

Цель: изучить коммуникативные психические состояния, переживаемые в условиях моделирования стрессовой ситуации. Выделить и описать структурные компоненты коммуникативных психических состояний.

Гипотеза: существует класс коммуникативных психических состояний, возникающих в ходе общения (в том числе, в стрессовых ситуациях). Данный класс состояний обладает характерными особенностями и имеет особую структуру.

Задачи исследования:

1. Теоретически обосновать существование класса коммуникативных психических состояний человека.
2. Разработать авторскую анкету, позволяющую изучить специфику коммуникативных состояний личности.
3. Выделить особенности психических состояний студентов разных курсов в ситуациях стрессового общения.
4. Выделить образные характеристики психических состояний в условиях стрессового общения.
5. Выделить ассоциативные характеристики психических состояний в условиях стрессового общения.
6. Выделить специфику коммуникативных психических состояний в условиях стрессового общения.

Методология исследования: методология данного исследования базируется на основных идеях отечественных и зарубежных авторов. В

основе работы лежат труды выдающихся отечественных психологов, таких как: А.А. Леонтьев, Б.Ф. Ломов, Г.М. Андреева, А.О. Прохоров, Е.П. Ильин. А также труды зарубежных исследователей, таких как: Р. Мэй, Р. Лазарус, Г. Селье, Ф. Зимбардо.

Выборка исследования: в исследовании приняли участие 64 студента психологического отделения Казанского федерального университета, мужского и женского пола, в возрасте 17 – 23 лет.

Методы исследования: для проведения исследования были использованы следующие методы: моделирование ситуации, анкетирование, тестирование и методы математической обработки данных.

Методики исследования: для сбора необходимой информации были использованы следующие методики: авторская анкета коммуникативных психических состояний; методика «рельеф психических состояний личности» (краткий вариант); методика «САН – Самочувствие, активность, настроение».

Структура работы: данная работа состоит из введения, двух основных глав и заключения. Во введении раскрывается актуальность предложенной темы, определяется объект и предмет, а также выделяется теоретическая и практическая ее значимость.

В первой главе представлены теоретические аспекты изучения класса коммуникативных психических состояний. Предлагаются к рассмотрению существующие классификации психических состояний и выделяется перечень психических состояний, наиболее часто переживаемый в процессе общения. Также приводится феноменология изучения данного класса состояний. Рассматривается проблема стресса в общении и аспект конфликтного взаимодействия как специфического процесса межличностной коммуникации.

Вторая глава посвящена описанию организации и методов исследования. Также в ней предлагается к рассмотрению авторская анкета, разработанная для проведения первого этапа исследования. Так же во второй

главе представлены и описаны результаты проведенного исследования, выделены некоторые закономерности и особенности изучаемого класса психических состояний.

В заключении подводятся итоги исследования, формулируются окончательные выводы по рассматриваемой теме.

Научная новизна: новизна данного исследования заключается в разработке проблемы изучения и классификации психических состояний. В данной работе предлагается метод изучения психических состояний путем моделирования ситуаций их возникновения. Также в данной работе затрагивается проблема общения в стрессовых ситуациях. Данное направление является малоизученным, практически не разработанным в современной психологии, а потому, полученные результаты могут внести существенный вклад в его дальнейшее развитие.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИЗУЧЕНИЯ ОСОБЕННОСТЕЙ ПСИХИЧЕСКИХ СОСТОЯНИЙ В УСЛОВИЯХ СТРЕССОВОГО ОБЩЕНИЯ

1.1. Общение и коммуникация. Функции и особенности

Общение есть взаимодействие людей, содержанием которого является взаимное познание и обмен информацией с помощью различных средств коммуникаций в целях установления взаимоотношений, благоприятных для процесса совместной деятельности. (В. Н. Панферов)

Общение – это сложный процесс взаимодействия субъектов с целью обмена информацией, эмоциями чувствами.

Общение это процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый их потребностями в совместной деятельности [7].

Факт связи общения с деятельностью констатируется, так или иначе, всеми исследователями.

Однако характер этой связи понимается по-разному. Иногда деятельность и общение рассматриваются не как параллельно существующие взаимосвязанные процессы, а как две стороны социального бытия человека; его образа жизни [28]. Так же общение понимается как определенная сторона деятельности: оно включено в любую деятельность, есть ее элемент, в то время как саму деятельность можно рассматривать как условие общения [26]. В то же время, общение можно интерпретировать как особый вид деятельности. Внутри этой точки зрения выделяются две ее разновидности: в одной из них общение понимается как коммуникативная деятельность, или деятельность общения, выступающая самостоятельно на определенном этапе онтогенеза, например, у дошкольников и, особенно в подростковом возрасте [38]. В другой — общение в общем плане понимается как один из видов деятельности (имеется в виду в первую очередь речевая деятельность), и относительно нее отыскиваются все

элементы, свойственные деятельности как таковой: действия, операции, мотивы и пр. [26].

Для лучшего понимания процесса общения необходимо выделить его структуру. Г.М. Андреева [1] выделяет три взаимосвязанных стороны общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная.

Коммуникативная сторона общения, или коммуникация, это процесс обмена информацией между субъектами.

Интерактивная сторона общения подразумевает не только обмен знаниями, идеями, мыслями, но и действиями, что обеспечивает создания процесса взаимодействия субъектов.

Перцептивная сторона общения обеспечивает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и способствует установлению взаимопонимания, что крайне важно для эффективного общения.

Естественно, что обозначенные стороны являются весьма условными, но для наиболее полного понимания структуры общения необходимо знать, как функционируют отдельные её элементы.

Вместе с тем, общение как сложный процесс имеет и определенные функции. Б.Ф. Ломов [29] выделяет следующие основные функции общения: информационно-коммуникативная, регуляционно-коммуникативная и аффективно-коммуникативная.

Информационно-коммуникативная функция охватывает все процессы передачи и получения информации.

Регуляционно-коммуникативная функция обеспечивает регуляцию поведения индивида путем психического отражения окружающей действительности. Так же происходит и регуляция поведения других людей в процессе взаимного влияния коммуникантов на деятельность друг друга, осуществляется процесс взаимной подстройки и регуляции.

Аффективно-коммуникативная функция обеспечивает обмен эмоциями в процессе общения. Зачастую именно эмоциональные состояния субъектов общения являются побудителями возникновения процесса общения. Вместе с

тем, эмоции являются очень важной частью общения, поскольку благодаря им, одна и та же информация может приобретать различный смысл.

Если же рассматривать коммуникацию более узко, именно как процесс обмена информацией, то и здесь необходимо выделить основные элементы, благодаря которым осуществляется данный процесс. Согласно модели коммуникативного процесса по Лассуэллу [43] можно выделить пять основных уровней:

- | | |
|-----------------------------------|---------------------|
| 1) Кто? (передает сообщение) | - Коммуникатор |
| 2) Что? (передается) | - Сообщение (текст) |
| 3) Как? (осуществляется передача) | - Канал |
| 4) Кому? (направлено сообщение) | - Аудитория |
| 5) С каким эффектом? | - Эффективность |

Данная модель достаточно точно отражает основные элементы процесса передачи информации. Существуют и иные модели, но в основном все они сходятся на том, что есть некоторые неотъемлемые элементы структуры общения, такие как: участники, контекст, помехи, каналы, средства, процессы кодирования и декодирования, а так же обратная связь.

Под участниками коммуникативного процесса принято понимать индивидов, которые принимают активное участие в данном процессе [1]. Контекст – это те или иные условия, в которых происходит процесс общения, например: социальный контекст, религиозный контекст, культурный контекст и т.д. [1]. Помехи – это различные факторы, которые мешают процессу взаимодействия коммуникантов. Помехи могут быть как на физическом уровне (шум на улице, скрип стула, громкая музыка), так и семантические. Под семантическими шумами принято понимать разность восприятия значения одного и того же слова разными людьми. Такие шумы могут возникать так же в том случае, если один из участников общения употребляет слова, не зная их точного значения [1]. Коммуникативные каналы – это те каналы восприятия, по средствам которых мы получаем информацию, а именно: визуальный, аудиальный, кинестетический. Иногда

некоторые из этих каналов не доступны в силу специфики способа получения информации, например при общении по телефону мы не имеем возможности задействовать визуальный канал [1]. Под средствами общения принято понимать знаковые системы. Выделяются две основных системы коммуникации: вербальная и не вербальная. Вербальная коммуникация использует в качестве знаковой системы речь, т.е. систему фонетических знаков. Невербальная речь включает в себя следующие системы знаков: оптико-кинетическая (мимика, жесты, пантомимика); паралингвистическая (качество голоса, тональность, диапазон голоса); экстралингвистическая (покашливание, паузы, смех) [1].

Процессы кодирования и декодирования. Кодирование - это обращение мыслей в знаковую форму [1]. Декодирование – это обратный процесс трансформации знаков системы в мысли и образы [1]. Данные процессы зачастую становятся причиной потери информации, поскольку процессы кодирования и декодирования у разных людей протекают несколько по-разному и в результате этого возникают барьеры коммуникации.

И, наконец, обратная связь – это процесс проявления одним человеком специфических форм поведения, по которым коммуникатор понимает, насколько отправленная информация была усвоена, понята и принята [1].

Во всём разнообразии процессов общения для нас наиболее значимой формой является межличностное общение. Для этого вида общения характерна важнейшая специфическая черта – эмоциональная основа. В отечественной психологии принято выделять два основных класса эмоциональных состояний, которые возникают в процессе общения:

Конъюнктивные – это все состояния, которые сближают людей, стимулируют и располагают к общению.

Дизъюнктивные – к данному классу относятся те эмоции и чувства, которые отталкивают людей друг от друга, вызывают отвращение и нежелание взаимодействовать.

Вывод. В данном параграфе приводятся определения общения. Определяется структура, функции и особенности данного процесса. Особое внимание уделяется такому аспекту общения как коммуникация. Выделяется структура коммуникации, и описываются особенности её протекания. Вместе с этим, делается акцент на межличностном общении и особенностях эмоциональных состояний, которые возникают у участников взаимодействия.

1.2. Психические состояния и их классификация

На данном этапе необходимо рассмотреть классификации психических состояний с целью понимания имеющихся взглядов на данный аспект психологии. Поскольку целью данной работы является выделение нового класса состояний, важно убедиться в том, что он не был выделен ранее. Но для начала необходимо рассмотреть определение психического состояния.

Существует множество определений феномена психического состояния. Однако, мы остановимся на наиболее кратком и емком. А.О. Прохоров [32] пишет, что психическое состояние - это устойчивая на определенном промежутке времени характеристика психической деятельности человека.

Поскольку весь спектр психических состояний весьма обширен, было предпринято множество попыток классифицировать психические состояния, исходя из определенных признаков или характеристик, которыми они обладают.

Субъектно-деятельностный подход.

В рамках субъектно-деятельностного подхода попытку классификации состояний первым предпринял Н.Д. Левитов [24]. Систематизируя состояния, он разделил их на несколько классов: психические состояния, характерные для умственной деятельности, волевые,

эмоциональные, характерологические, а также психические состояния, возникающие в труде.

В то же время, Левитов [24] говорил о том, что данная классификация может быть условной и предлагал иные способы разделения психических состояний. Так он выделил следующие группы: состояния положительные или отрицательные по своему воздействию на индивида; личностные и ситуативные; поверхностные и глубокие в зависимости от силы их влияния на переживания и поведение индивида; более или менее осознанные и патологические; краткие и продолжительные.

В свою очередь, Ю.Е. Сосновикова [35] разделяет состояния на следующие группы: по степени распространенности (замкнутые внутри системы, выраженные внешне, определяемые местоположением человека в пространстве, местом и степенью удаленности от центра); По продолжительности (кратковременные, малопродолжительные, продолжительные); по степени адекватности (ситуативные, соответствующие нормам морали); по уровню напряженности (всего тонуса, различных компонентов); по степени осознанности.

А.О. Прохоров [32] предлагает обратить внимание на энергетическую составляющую психических состояний. Так в зависимости от длительности состояния выраженность энергетической составляющей различна. В случае кратковременных состояний высокий энергетический потенциал обеспечивает поддержание высокого уровня активности и эффективности всех подсистем целостной организации человека при осуществлении целенаправленной деятельности. Для длительных состояний низкий уровень энергетической составляющей, который характеризуется комплексами пассивности, тяжести, напряженности переживаний, низким уровнем психической активности.

По мнению Л.В. Куликова [19], все психические состояния включают в себя ситуативную и транситуативную составляющие и имеют общие параметры: эмоциональные, временные, активационные, тензионные, и

тонические. Любое состояние может быть описано широким спектром параметров, так выделяются следующие группы: - эмоциональные (модальностные) определяются качественным своеобразием эмоциональных состояний: тревога, наслаждение, созерцание;

- активационные отражают интенсивность психических процессов;
- тонические отражают тонус, ресурс сил индивида;
- тензионные отражают степень напряжения;
- временные отражают продолжительность, устойчивость состояний.

Деятельностный подход.

Общей особенностью классифицирования в рамках данного подхода является то, что психические состояния связываются с конкретными этапами деятельности и называются функциональными состояниями. Например, Е.П. Ильин [14] разделяет состояния на основе циклов тренировочной деятельности: подготовка спортсмена к соревнованию — состояния предстартового возбуждения, апатии, мобилизованности и другие; выполнение основной тренировочной и соревновательной деятельности — монотония, психическое пресыщение, эмоциональная напряженность и др.; результаты спортивной деятельности — радость, фрустрация и пр.

Также автором выделяются три основные характеристики психических состояний:

1. Глубина и качество развития;
2. Длительность протекания;
3. Степень активированности функциональных систем.

А.Б. Леонова [32] в качестве основных выделяет следующие функциональные состояния: активация и связанные с ней уровни бодрствования; утомление, напряженность, стресс.

Системный подход.

Другая классификация предложена в рамках системного подхода В.А. Ганзеным и В.Н. Юрченко [32]. Авторы выделяют основные группы состояний: аффективно-волевые, перцептивные и состояния мышления.

Каждая из выделенных групп обладает стержневыми характеристиками, которые отражают наиболее типичные особенности входящих в неё состояний. Так для группы волевых состояний это напряжение — разрешение; для аффективных - удовольствие — неудовольствие, вместе с этим для данной группы характерно то, что общим её корнем являются потребности человека.

Выделенные группы в свою очередь делятся на подгруппы: волевые на практические (положительные и отрицательные) и мотивационные (положительные и отрицательные); аффективные — на гуманитарные (положительные и отрицательные) и эмоциональные (положительные и отрицательные); перцептивные — на отражательные и ориентировочные, мыслительные — на образно-ассоциативные и вербальные.

Авторы также пишут о том, что порой сложно выделить степень доминирования конкретного компонента состояния, но качество состоянию придает ведущий компонент состава. Фон протекания состояний и их изменение зависит от уровня психической активности сознания.

Вывод. Таким образом, несмотря на многообразие классификаций, видно, что класс коммуникативных психических состояний не выделяется не одним из авторов.

1.3. Психические состояния, переживаемые в процессе общения

Поскольку спектр психических состояний весьма велик, необходимо понять, какие из них наиболее близки к процессу коммуникации и общения в целом.

Несмотря на то, что класс коммуникативных психических состояний до настоящего времени ни кем не выделялся, некоторые авторы всё же писали о том, что для коммуникации характерны определенные эмоции и переживания, либо эмоциональные состояния. Так в классификации эмоций,

предложенной И. Додоновым [9] выделяются коммуникативные эмоции. Автор пишет о том, что данные эмоции возникают в результате активизации потребности в общении. Но не все эмоции, возникающие в процессе общения, являются коммуникативными. По мнению автора, к коммуникативным относятся лишь те эмоции, которые возникают как реакция на удовлетворение или неудовлетворение стремления к эмоциональной близости (иметь друга, сочувствующего собеседника и т. п.), желания общаться, делиться мыслями и переживаниями, найти им отклик. К проявляемым при этом эмоциям автор относит чувство симпатии, расположения, чувство уважения, чувство признательности, благодарности, чувство обожания кого-либо, желание заслужить одобрение от близких и уважаемых людей.

Е. П. Ильин [14] также разделяет эмоции на классы, например: интеллектуальные эмоции, коммуникативные эмоции, фрустрационные эмоции. К коммуникативным эмоциям автор относит: стыд, смущение, вину и др.

В. Н. Куницина [21] пишет о том, что есть некоторые эмоции и чувства характерные для общения, к ним относятся следующие чувства: зависть, ревность, смущение. Автор относит данные эмоции и чувства к социальным. Они возникают в результате удовлетворения социальных потребностей. Данные эмоции являются неотъемлемой частью общения, поскольку вирбализуют внутреннее состояние человека и помогают собеседнику наиболее верно интерпретировать полученную информацию.

Исходя из анализа предложенных классификаций, были выделены и описаны состояния, которые по своим свойствам наиболее характерны для процесса общения в условиях стрессового взаимодействия.

Тревога.

Понятие тревога было введено в науку З. Фрейдом [37]. Он говорил о том, что тревога – это неопределенный, безотчётный страх. К. Изард [13] считает, что тревога это не отдельный феномен, а комбинация состояния

страха с одной или несколькими другими эмоциями, такими как: гнев, стыд, вина и т.д.

Н.Д. Левитов [24] говорит о том, что тревога и страх не являются синонимами. Бывают состояния беспокойства, тревоги, в которых страх отсутствует, либо занимает незначительное место.

Интересно, что до сих пор не сформулировано чёткое и работающее определение понятия состояния тревоги. В.Р. Кисловская [15] предлагает понимать под тревогой адекватную реакцию на реальную опасность. Более распространенным определением понятия тревоги является следующее: тревога – это психическое состояние, которое вызывается возможными или вероятными неприятностями, неожиданностью, изменениями в привычной обстановки, задержкой приятного, желательного и выражается в специфических переживаниях (опасение, волнение, нарушение покоя и др.) (Левитов, 1969) [24].

По мнению Р. Мэй (2001) [48], тревога — это неопределенное мрачное предчувствие. В отличие от страха, представляющего собой реакцию на конкретную опасность, тревога неконкретна, «неуловима», «беспредметна». Особые свойства тревоги — чувства неуверенности и беспомощности перед лицом опасности. Природу тревоги можно понять, если задаться вопросом: что именно подвергается угрозе в ситуации возникновения тревоги? Угрозе подвергается нечто, составляющее «ядро», или «сущность» личности. Таким образом, тревога — это мрачное предчувствие, вызванное угрозой какой-либо ценности, которую индивид считает необходимой для своего существования как личности. Угроза может быть направлена на физическую или психическую жизнь (угроза смерти или потери свободы) или на какую-то другую ценность, которую индивид связывает со своим существованием (патриотизм, любовь другого человека, «достижение успеха» и т.д.).

Гнев

Гнев – это реакция, возникающая в тех или иных условиях при воздействии определенных обстоятельств. Проявления гнева могут быть

различными по силе, иногда появляется критичность по отношению к себе или к окружающим. Повышается раздражительность и обидчивость. Понятие гнев близко к понятиям негодование, злость, возмущение. Гнев может быть бессильным, когда нет возможности устранить препятствие на пути к цели. Сильный гнев, который обозначают как ярость. Ярость бывает праведная, конструктивная и деструктивная. (А.О. Прохоров) [32].

Л. Берковиц [5] говорит, что гнев возникает, когда достижение целей, на которые направлено действие субъекта, блокируется.

Вина

Вина – это сложный психологический феномен, вина тесно связана с таким моральным качеством как совесть.

Д. Ангер [14] рассматривает вину как двух компонентную эмоцию. Первый компонент – вербально-оценочная реакция человека. В основе лежит негативное отношение к себе, самообвинение, связанное с совершением какого-либо проступка, либо с нарушением собственных моральных принципов. Признание своей провинности порождает второй компонент – вегетативно-висцеральную реакцию, которая проявляется в целой гамме мучительных и довольно стойких переживаний, таких как: угрызения совести; сожаления о совершенном; страх потери; печаль и т.д.

З. Фрейд [37] рассматривал вину как нравственную разновидность тревоги. Г. Мандлер [46] придерживается похожей точки зрения и говорит о том, что вина – это тревога, возникающая из-за реального или воображаемого промаха. О. Маурер [47] вообще говорит о том, что вина – это страх перед наказанием.

Д. Осьюбел [14] считает, что переживание вины возникает в результате самоосуждения и сопровождается снижением самооценки и раскаянием.

Д. Осьюбел [14] выдвинул три предпосылки развития эмоции вины:

- 1) принятие общих моральных ценностей;
- 2) их интернализация;

3) способность к самокритике, развитая настолько, чтобы воспринимать противоречия между внутренними ценностями и внешним поведением.

Обида

Обида как эмоциональное состояние возникает в тех случаях, когда задето чувство собственного достоинства человека, когда он понимает, что его унижают не заслуженно. Так бывает в случае обмана, неоправданных упреков и обвинений, оскорбления и т.д.

Обида является сильной душевной болью, огорчением. Она может оставаться затаенной, либо постепенно проходит. Затаенная обида нередко приводит к разработке плана мести. Обида может переживаться остро в виде гнева и нередко это приводит к агрессивным действиям. (А.О. Прохоров) [32].

Блейлер [14] пишет о том, что обида появляется у человека в онтогенезе довольно рано. Её проявления обнаруживают у детей 5-11 месяцев.

Как пишет Е.П. Ильин [14], обида – это несправедливо причиненное огорчение, оскорбление, а также чувство, вызванное ими.

Смущение

Состояние смущения определяют как замешательство, ощущение неловкости. Смущение может быть вызвано как неудачей, так и удачей в каком либо деле. Смущение наиболее сильно переживается, если человек терпит неудачу в группе, при не успехе в одиночной ситуации смущение выражено слабо.

К. Изард [13] выделяет два типа смущения - социальное и личностное. Первое связано с обеспокоенностью по поводу того, какое впечатление человек производит в группе, насколько он может соответствовать их ожиданиям. При втором типе проблемой является субъективное чувство дискомфорта, само переживание смущения.

Зависть

К.К. Платонов [31] считает, что зависть – это чувство, структура которого включает в себя соревнование, страдание от мысли, что у другого есть то желанное, чего нет у тебя и вызванную этим ненависть к нему. Л. А. Дьяченко и М. И. Кандыбович [10] говорят о том, что зависть - это социально-психологическая черта личности, которая проявляется в недовольстве, недоброжелательности к другим людям, которые являются более удачливыми, которые достигли благополучия.

В словаре «Психология» (1990) зависть рассматривается как проявление мотивации достижения, при которой чьи-либо реальные или воображаемые преимущества в приобретении социальных благ (материальных ценностей, успеха, статуса, личных качеств) воспринимаются субъектом как угроза ценности собственного «Я» и сопровождаются аффективными переживаниями и действиями.

К. Муздыбаев (1997) [30] выделяет следующие компоненты зависти, последовательно проявляющиеся друг за другом:

- 1) социальное сравнение;
- 2) восприятие субъектом чьего-либо превосходства;
- 3) переживание досады, огорчения, а то и унижения по этому поводу;
- 4) неприязненное отношение или даже ненависть к тому, кто превосходит;
- 5) желание или причинение ему вреда;
- 6) желание или реальное лишение его предмета превосходства.

Зависть может переживаться как обида, злость, досада на того, кто достиг большего, казалось бы, незаслуженного успеха, а с другой стороны как обида на судьбу в связи субъективным ощущением собственной неудачливости. П. Тительман [49] отмечает, что осознание человеком собственного более низкого положения является основной предпосылкой возникновения зависти.

Дж. Нью [14] говорит о том, что есть два основных вида зависти. Первый вид – беззлая зависть, выражается в том, что человек просто хочет, чтобы объект зависти не имел того, что стало причиной зависти. Второй вид – злобная зависть, выражается в том, что человек хочет отобрать у объекта зависти то, что стало причиной её возникновения. Некоторые авторы выделяют депрессивную зависть, по их мнению, она возникает в ситуации, когда человек находится в униженном положении и у него формируется чувство несправедливости, связанное с этой ситуацией. Так же выделяют и восхищенную «белую» зависть, когда человек завидуя не испытывает к преуспевающему человеку враждебных чувств и в такой ситуации зависть становится соревновательным стимулом достижения более высоких результатов.

Стыд

Б. Спиноза [36] считал, что стыд – это печаль, сопровождаемая представлением о своем действии, которое подлежит осуждению со стороны общества. К. Изард [13] говорит о том, что стыд – это осознание собственной непригодности, неумелости или неадекватности при исполнении некоторого задания или в некой ситуации, сопровождаемое огорчением, тревогой или иным негативным переживанием. Е.П. Ильин [14] не разделяет данной точки зрения и в свою очередь пишет о том, что стыд – это сильное смущение от сознания совершения предосудительного поступка или попадания в унижительную ситуацию, в результате чего человек чувствует себя опозоренным, обесчещенным. С. Томкинс [50] понимает под стыдом внутреннее мучение, болезнь души.

При стыде всё сознание человека сфокусировано на той ситуации, в которой он оказался. Человеку кажется, что всё то, что он скрывал, стало вдруг всеобщим достоянием, его тайну как бы выставили напоказ. Человек чувствует себя беспомощным, нагим. Ему кажется, что он стал объектом насмешек. Он думает, что все окружающие относятся к нему с презрением. Человек теряет самоконтроль, становится неуклюжим, заикается. Э. Эриксон

[14] отмечает, что на фоне стыда у человека могут возникать такие эмоции, как отчаяние или гнев, которые иногда сопровождаются слезами.

Х. Льюис [45] говорит о том, что есть универсальная предпосылка стыда. Стыд возникает в том случае, когда формируется невозможность соответствовать своему идеальному «я».

Застенчивость

Ф. Зимбардо [12] отмечает, что застенчивость довольно расплывчатое понятие и чем глубже углубляешься в изучение данного феномена, тем больше видов застенчивости можно обнаружить. Первое письменное употребление данного слова отмечено в написанном около 1000 года н. э. англосаксонском стихотворении в значении «легкий испуг». В Оксфордском словаре застенчивость определяется как состояние стеснения в присутствии других людей. В «Словаре русского языка» С. И. Ожегова застенчивость характеризуется склонностью человека к робкому или стыдливому поведению в общении, в поведении. Д. Дэниеле и Р. Пломин [7] считают, что застенчивость может быть как наследственной, так и приобретенной в процессе воспитания. В психоаналитических работах застенчивость связывается с отклонениями в развитии личности, когда нарушается гармония Ид, Эго и Суперэго.

П. Пилконис и Ф. Зимбардо [14] выявили, что у застенчивых людей менее выражена экстравертированность, а больше выражена озабоченность при взаимодействии с другими людьми, самоконтроль в ситуациях социального взаимодействия выражен слабо.

И. С. Кон [17] считает, что застенчивость вызвана пониженным самоуважением, интроверсией и неудачным опытом межличностных контактов. В. Н. Куницына и Е. Н. Бойцова [20] говорят о том, что застенчивый человек крайне обособлено ведет себя в группе. Пытается уйти из центра внимания, неловко поддерживает разговор и практически никогда не является его инициатором. Боится спорить, высказывать собственное мнение, редко задает уточняющие вопросы. Ведет себя крайне

нерешительно, зажато и сдержано. Затруднения в общении часто приводят к тому, что человек замыкается в себе, что в свою очередь является причиной одиночества.

Ревность

Ревность – это подозрительное отношение человека к объекту обожания, связанное с мучительным сомнением в его верности, либо знанием о его неверности.

Ф. Ларошфуко [23] писал о том, что сомнения являются фундаментом ревности. Ревность может перейти в неистовство или пропадает вовсе, как только сомнения развеиваются, либо становятся уверенностью.

Ревность состоит из трёх компонентов: ревнующий; тот, кого ревнуют и тот, к кому ревнуют. Д. Кинсли [14] говорит о том, что есть еще и четвертая сторона – это публика, которая постоянно интересуется тем, как складываются отношения между партнерами и соперниками.

Ф. Ларошфуко [23] так же говорит о том, что ревность, в какой-то степени, справедлива и разумна, поскольку она позволяет нам сохранить наше достоинство, либо же то, что мы таковым считаем.

Е. Хетфилд и Г. Уолстер [14] выделяют следующие причины ревности: осознание нарушения прав собственности, чувство ущемленной гордости. Особое место занимает ревность, возникающая в отношениях между полами, поскольку она связана с чувством любви. Поводом для такой ревности может стать тот факт, что любят не нас, а кого-то другого. Данная ревность переживается наиболее остро, поскольку лишь представление о том, что возлюбленный встречается с кем-то другим, может вызвать сильную душевную боль, чувство отторгнутости, ненужности, одиночества, внутренней опустошенности. В подобном состоянии человек не способен мыслить рационально и его постоянно преследует чувство ревности.

А. Н. Волкова (1989) [6] классифицирует реакции ревности по нескольким основаниям: по критерию нормы - нормальные или патологические; по содержательному критерию - аффективные,

когнитивные, поведенческие; по типу переживания - активные и пассивные; по интенсивности - умеренные и глубокие, тяжелые. Непатологическая ревность подотчётна субъекту, контролируется им. Когнитивные реакции заключаются в том, что субъект стремится анализировать происходящие события, строить прогнозы и находить выходы из сложившейся ситуации, которая вызвала чувство ревности. Человек как бы создает картину происходящих событий. Аффективные реакции выражаются в возникновении неконтролируемых чувств и эмоций, таких как: гнев, ненависть, отчаяние, презрение и прочие. Поведенческие реакции проявляются в том, что человек либо стремится всеми силами удержать партнера, к которому испытывает обоснованное чувство ревности, либо не предпринимает никаких попыток для удержания и восстановления отношений.

Выделяют несколько видов ревности: тираническую, от ущемленности, обращенную, привитую (Линчевский, 1978) [27].

Вывод. В данном параграфе были рассмотрены классификации эмоциональных состояний. Так же был сформирован список состояний, которые наиболее характерны для стрессовой коммуникации. Для лучшего понимания особенностей выделенных состояний были предложены представления о них.

1.4. Психологический стресс и общение в условиях стресса

Поскольку целью работы является выделение класса коммуникативных психических состояний в условиях стресса, необходимо понять, что такое стресс. Каковы особенности психического состояния стресса, что его порождает и в чем заключаются особенности протекания данного состояния. Так же необходимо понять, как выражается стресс в коммуникации и каковы особенности его влияния на процесс общения. В то же время, необходимо

рассмотреть понятие конфликта как специфического процесса взаимодействия, который характеризуется стрессовой составляющей.

Основоположниками научного подхода к изучению стресса были такие исследователи, как Уолтер Кеннон и Ганс Селье.

Впервые такая реакция организма как учащение сердцебиения, дыхания, напряжение мускулатуры в момент действия опасной ситуации, была описана известным физиологом Уолтером Кенноном [51] в 1932г. По мнению ученого, при эмоциональном возбуждении благодаря активизации симпатического отдела вегетативной нервной системы происходит выброс адреналина, который обеспечивает мобилизацию организма к активным действиям, именно этим и обусловлены специфические особенности реакции организма, о которых говорилось ранее.

Так же Кенноном [51] было разработано учение о гомеостазе как тенденции организма к сохранению устойчивости основных физиологических функций. «Мудрость тела», как полагал У. Кеннон [51], в температурном, кислотно-щелочном, водно-солевом, углеводном и других гомеостазах организма, обеспечивающих постоянное уравнивание организма с изменяющимися условиями внешней среды.

В свою очередь, канадский ученый Ганс Селье [34], развивая учение У. Кеннона, впервые ввёл в науку такое понятие как стресс. Особенности состояния стресса были описаны Селье в статье «Синдром, вызываемый разными повреждающими агентами» [16]. Автор привел результаты исследований больных с соматическими нарушениями, вызванными «повреждающими агентами» (в основном — различными заболеваниями). Он описал «синдром ответа на повреждение как таковое», получивший название «триада» — увеличение и повышение активности коркового слоя коры надпочечников, уменьшение (сморщивание) вилочковой железы и лимфатических желез, изменения в слизистой оболочке желудка и кишечника (точечные кровоизлияния и язвочки).

Вслед за данной публикацией последовали различные эксперименты с подопытными животными. В результате было обнаружено, что на действие различных болезнетворных механизмов и других, совершенно разных по действию неблагоприятных факторов, как то: холод, жара, облучения рентгеновскими лучами, инъекции инсулина, чисто физические травмирующие воздействия, боли и многого другого — наряду со специфическими для каждого из них последствиями организм дает практически одинаковые, стандартные («неспецифические») реакции. Таким образом, Селье [34] пришёл к следующему выводу «Стресс есть неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование». В последствии, проведя большое количество экспериментальных клинических исследований, Селье [34] сформулировал теорию стресса, выявил и конкретизировал его закономерности. А так же сформулировал следующее определение «стресс - это состояние, развивающееся в особо сложных условиях при несоответствии приспособительных возможностей организма величине действующей на него нагрузки».

«Стрессор» — фактор, способный возбудить стрессовую реакцию. Иными словами, это название подсказывает, что по изменениям, происходящим в организме, невозможно определить причину стресса. Стрессоры могут быть разными, но организм не различает их, реагируя стереотипно, одинаковыми биологическими изменениями. Например, учащение сердцебиения и другие признаки стресса могут возникнуть как в результате испуга, так и нанесенного публичного оскорбления или известия о потере близкого человека. Нелегко представить себе, что холод, жара, лекарства, гормоны, печаль и радость вызывают одинаковые биохимические сдвиги в организме. Однако дело обстоит именно так. Практически все нейроэндокринные структуры организма задействованы в процессе развития этого синдрома: стрессор активизирует деятельность гипофиза, щитовидной и паращитовидной желез, надпочечников, клеток поджелудочной железы, а также гипоталамуса, таламуса, миндалевидного комплекса, гиппокампа и

различных отделов коры больших полушарий головного мозга. По мнению Селье [34] наиболее точным названием синдрома стресса является адаптационный синдром. Из такого названия следует то, что возникшая в организме совокупность реакций не случайна, эти реакции носят приспособительный, адаптивный характер и направлены на преодоление стресса.

Долгое время стресс было принято воспринимать лишь как отрицательный фактор, негативно влияющий на деятельность и поведение человека.

Однако, затем Селье [34] предложил различать стресс, который служит целям адаптации организма к окружающей среде, — эустресс, и дистресс как негативный фактор. Положительное воздействие стресса выражается в ряде психологических свойств: в улучшении внимания, повышении заинтересованности человека в достижении поставленной цели, в положительной эмоциональной окраске процесса работы.

Принято различать две формы влияния стресса: стресс льва (эустресс) повышающий функциональные возможности организма (у льва в надпочечниках обнаруживается преимущественно норадреналин — «агрессивный», «активный» биогенный амин, обеспечивающий наступательную реакцию) и стресс кролика (дистресс), понижающий уровень активности (надпочечники кролика при стрессе выделяют гормоны, вызывающие страх и оборонительные реакции).

Г. Селье [34] выделил три стадии развития стресса:

1. Стадия тревоги. В ответ на воздействие стрессора сначала происходит некоторое понижение ряда физиологических параметров, которое Г. Селье обозначил как «шок», вслед за этим развивается реакция «противошока», включающая мобилизационные резервы организма. Рефлекторно возникает активация симпатического отдела.

2. Стадия адаптации, или резистентности. Она рассматривается как стадия сопротивления. На этой стадии полностью разворачивается действие

синдрома стресса, обеспечивающего «готовность номер один» к бегству или борьбе. Происходит сбалансированное расходование адаптационных резервов.

3. Стадия истощения. Адаптационная энергия не беспредельна, кладовые резервов исчерпываются, организму срочно нужна помощь в виде поддержки извне либо в форме устранения действия изнуряющего стрессора. Г. Селье говорил о «поверхностной» и «глубокой» адаптационной энергии. Первая доступна «по первому требованию» и восполняется за счет второй — «глубокой». «Глубокая» мобилизуется адаптационной перестройкой гомеостатических механизмов организма. Ее постепенное истощение необратимо и ведет к гибели.

Кратковременные экстремальные ситуации вызывают расходование «поверхностных» адаптационных резервов, которые в организме всегда «наготове». Одновременно начинается мобилизация «глубоких» резервов (для возмещения расходуемых «поверхностных»). Если «поверхностных» резервов не хватает для ответа на экстремальные требования среды, а темп мобилизации «глубоких» недостаточен, то может наступить смерть, даже если при этом «глубокие» резервы еще полностью не израсходованы. Длительный стресс ведет к мобилизации и расходованию и «поверхностных» и «глубоких» адаптационных резервов. Однако при высокой мотивации может довольно долго поддерживаться высокая работоспособность за счет «сверхмобилизации» резервов. На фоне переутомления, болезней, а также в немолодом возрасте «сверхмобилизация» в результате истощения ресурсов организма приводит к обострению имеющихся заболеваний, а также вызывает другие болезни и приводит к летальному исходу.

Психологический стресс.

По прошествии некоторого времени после начала изучения синдрома стресса было выявлено, что весь комплекс реакций, описанный Селье, может развиваться без каких-либо физических вредных для организма воздействий. Возникновение стресса может быть обусловлено факторами, которые никак

не угрожают здоровью или жизни человека. Например, достаточно угрозы самооценке, престижу, социальному статусу и т.д. так же было выявлено что события, пережитые в течение последних 12 месяцев, в первую очередь, — реакция личности (а не организма, как это представлялось вначале). Ряд воздействий, которые его вызывают, оказался гораздо длительнее, чем предполагали первоначально. Стрессорами являются не только холод и жара, голод или боль, опасность для жизни или угроза здоровью, но и обида, вина, ревность, стыд, разочарование, подозрение и т.п.

Впервые физиологическое и психологическое понимание стресса было разграничено американским психологом Ричардом Лазарусом [44]. Он писал, что физиологический стресс вызывается непосредственным действием неблагоприятного стимула на организм. При этом нарушается гомеостаз, для восстановления которого используются стереотипные висцеральные и нейрогуморальные механизмы. При психологическом понимании стресса внимание акцентируется на психологических особенностях поведения и состояния субъекта стресса. Ответные реакции разных лиц на один и тот же стрессор не стереотипны, они зависят от индивидуальных особенностей человека. Так, например, в ситуации угрозы один будет реагировать гневом, а другой — страхом.

Во многом благодаря работам Р. Лазаруса на смену бихевиористской позиции «стимул–реакция» («стрессор–стресс») пришло понимание того, что между указанными звеньями связь не прямая, она опосредована самим субъектом — носителем психики, сознания. Появляется понятие «психический» стресс, при исследовании которого особое внимание стало уделяться психологическим аспектам стресса. Признаки стресса могут быть обнаружены во всех сферах психики. В эмоциональной сфере — чувство тревоги. В когнитивной — восприятие ситуации как неопределенной либо несущей угрозу, опасность. В мотивационной — мобилизация сил или, наоборот, капитуляция. В поведенческой сфере — изменение активности,

привычных темпов деятельности, появление признаков суетливости или «зажатости» в движениях.

Различение стресса физиологического, гормонального, психического, эмоционального — достаточно условно, поскольку любой стресс всегда является и физиологическим, и гормональным, и психологическим. Поведенческие реакции при стрессе всегда эмоционально окрашены, таким образом, стресс также всегда и «эмоциональный». Тем не менее, обычно используются различные наименования стресса, и связано это, как правило, с необходимостью подчеркнуть характер стрессора. Например, если источником развития стрессового состояния являются эмоциогенные воздействия (вызывающие страх, ярость, чрезмерное чувство ответственности, «душевную боль» в связи с гибелью близких людей, предательством друга, ревность и др.), в таком случае стресс называют «эмоциональным». Негативные условия труда и производственные конфликты определяют «производственный» стресс. Причем он может быть специфичным для различных видов деятельности. Например, говорят об «авиационном», «космическом», «спортивном», «экзаменационном», «операционном» и других стрессах, испытываемых человеком в процессе деятельности. Перегрузка в интеллектуальной сфере без надлежащего отдыха вызывает «психический» стресс, сопровождающийся ухудшением психической деятельности. Любая разновидность психологического стресса (личностного, профессионального и т.п.) является в своей основе «информационной», так как источником его развития служат внешние сообщения, информация о текущем (реальном) и предполагаемом, вероятном воздействии неблагоприятных событий, их угрозе, или «внутренняя» информация в форме извлекаемых из памяти сведений о травмирующих психику событиях. Информация является пусковым моментом, определяющим степень угрозы стрессогенного события, а также необходимым элементом регуляции процесса выхода из критической ситуации.

Обобщая теоретические представления о содержании понятия стресса, А.Б. Леонова [25] выделила три типа концептуальных парадигм анализа стресса:

1. Парадигма соответствия в системе «личность — среда», лежащая в основе экологического подхода. Стресс рассматривается как результат дисбаланса между требованиями окружающей среды и наличными ресурсами человека. Анализу подвергаются в основном последствия стресса в виде нарушений деятельности и поведения.

2. Процессуально-когнитивная парадигма, оформившаяся в виде трансактного подхода. Стресс интерпретируется как процесс развития индивидуально-личностных форм адаптации к осложненным условиям, главными компонентами которого являются когнитивная оценка ситуации и актуализация внутренних средств преодоления.

3. Парадигма регуляции состояний, реализуемая в рамках регуляторного подхода. Внимание фокусируется на анализе стресса как особого класса психических состояний, возникающих в результате изменения механизмов регуляции деятельности и поведения при воздействии стрессогенных факторов.

Стресс в общении.

Теперь необходимо рассмотреть особенности воздействия стресса на процесс коммуникации.

Несмотря на то, что данная проблема является мало изученной. Постараемся рассмотреть основные аспекты проявления и влияния стресса на процесс общения. Начнем с того, что изменение процесса общения при стрессе могут возникать при действии на человека, как физических стрессоров, так и в результате взаимодействия с людьми, характер общения которых изменен имеющимся у них стрессом [16]. Изменение функционального состояния человека при стрессе меняет его отношение к окружающему миру, к людям, соответственно меняются и способы общения. Вместе с тем, на процесс общения влияет вид переживаемого стресса. При

остром стрессе для индивида характерна высокая эмоциональность, человек может как абсолютно замыкаться от взаимодействия, так и охотно развивать процесс коммуникации. При хроническом стрессе у человека истощается запас внутренних ресурсов, вследствие чего при общении ему сложно выдавать объемный спектр переживаемых эмоций. В таком случае, общение становится в большей мере односторонним, безучастным, холодным и малоэффективным, поскольку человек погружен во внутренний мир своих переживаний [16].

В свою очередь, поскольку общение – это процесс межличностного взаимодействия, для него характерны некоторые специфические особенности, детерминирующие возникновение стрессового состояния. К таким особенностям можно отнести конфликтное взаимодействие. Как правило, в обыденной жизни под конфликтом подразумевается достаточно большая совокупность явлений. Конфликт – это столкновение социальных групп, семейные или рабочие разногласия, дискуссии в парламенте, военные столкновения, а так же внутренняя борьба мотивов или стремлений и так далее [8].

Поскольку область понимания феномена конфликта весьма обширна, предложено большое количество определений для понимания истинного смысла предложенного явления.

Так А. Г. Здравомыслов [11] пишет, что «конфликт — это важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе, своего рода клеточка социального бытия. Это форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями».

Психологический словарь [33] определяет конфликт как «трудно разрешимое противоречие, связанное с острыми эмоциональными переживаниями».

Конфликт — это «наиболее деструктивный способ развития и завершения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, а также борьба подструктур личности» [4].

В психологии понятие конфликта также применяется достаточно широко, фактически адресуясь к весьма разнородным явлениям. Например, «конфликт используется для описания поведения групп, которые идут одна против другой, соперничества между индивидами и субъективной неопределенности внутри индивида» [42].

Исходя из анализа материалов первой отечественной психологической конференции по вопросам понимания конфликта можно сделать вывод, что конфликтом называют межличностные трудности и внутриличностные переживания и кризисные явления, предмет психотерапевтической работы и столкновение алгоритмов решения учебных задач у ребенка и др. [18].

Таким образом, в независимости от отрасли применения, одним и тем же понятием конфликта обозначается широкий спектр явлений.

Классификации видов конфликтных явлений.

Традиционное выделение видов конфликта основано на различении конфликтующих сторон. Это могут быть, как у К. Боулдинга, конфликты между отдельными личностями, между личностью и группой, между личностью и организацией, между группой и организацией, между разными типами групп и организаций [40].

С. Чейз [41] предложил 18-уровневую структурную классификацию, охватывающую конфликтные явления от внутриличностного и межличностного уровня до конфликтов между государствами, нациями и т.д., вплоть до противостояния Востока и Запада.

Отечественный исследователь А. Г. Здравомыслов [11] приводит следующий ряд уровней конфликтующих сторон.

1. Межиндивидуальные конфликты.

2. Межгрупповые конфликты (при этом выделяются отдельные типы групп): а) группы интересов; б) группы этнонационального характера; в) группы, объединенные общностью положения.

3. Конфликты между ассоциациями (партиями).

4. Внутри - и межинституциональные конфликты.

5. Конфликты между секторами общественного разделения труда.

6. Конфликты между государственными образованиями.

7. Конфликт между культурами или типами культур.

Авторы отечественного междисциплинарного обзора по проблемам конфликта [2] предлагают различать три основных типа конфликтов: внутриличностные конфликты, социальные конфликты и зооконфликты. К основным видам социальных конфликтов они относят: межличностные конфликты, конфликты между малыми, средними и большими социальными группами, международные конфликты между отдельными государствами и их коалициями.

Теперь необходимо перейти непосредственно к рассмотрению особенностей межличностного конфликта. Межличностные конфликты — это ситуации противостояния, разногласий, столкновений между людьми [8]. Межличностный конфликт может быть определен как ситуация противостояния участников, воспринимаемого и переживаемого ими (или по крайней мере одним из них) как значимая психологическая проблема, требующая своего разрешения и вызывающая активность сторон, направленную на преодоление возникшего противоречия и разрешение ситуации в интересах обеих или одной из сторон [8].

Обобщение определений межличностного конфликта позволило выделить следующие его основные свойства: наличие противоречия между интересами, ценностями, целями, мотивами как основа конфликта; противодействие субъектов конфликта; стремление любыми способами нанести максимальный ущерб оппоненту, его интересам; негативные эмоции и чувства по отношению друг к другу [3].

В психологической литературе предлагаются различные систематизации видов межличностных конфликтов. Некоторые авторы выделяют конфликты ценностей и конфликты интересов.

Согласно другим классификациям выделяются: мотивационные, к ним относятся конфликты интересов — это ситуации, затрагивающие цели, планы, устремления, мотивы участников, оказывающиеся несовместимыми или противоречащими друг другу. Когнитивные, к ним относятся ценностные конфликты — это конфликтные ситуации, в которых разногласия между участниками связаны с их противоречащими друг другу или несовместимыми представлениями, имеющими для них особое значение. Ролевые – это конфликты, возникающие из-за нарушения норм или правил взаимодействия [8].

В целом, достаточно сложно говорить о каких-либо закономерностях формирования процесса общения при стрессе, поскольку большую роль играют индивидуальные особенности коммуникантов, а так же особая индивидуальность ситуации, в которой происходит взаимодействие. Так же не малую роль играют культурные и социальные особенности восприятия тех или иных стрессовых воздействий и формируемые на основе данного восприятия модели поведения.

Вывод. В данном параграфе были рассмотрены такие понятия как стресс и конфликт. Выделены виды и рассмотрены различные подходы к пониманию данных феноменов. Так же кратко описаны особенности стресса в общении.

Выводы по главе 1.

В данной главе был проведен теоретический анализ литературы по изучаемой теме. Описаны особенности процессов общения и коммуникации. Так же рассмотрены различные подходы к классификации психических

состояний. Рассмотрены классификации эмоциональных состояний и выделен список наиболее характерных для общения психических состояний, описаны особенности и феноменология их изучения. Далее рассмотрены феномены стресса и конфликта. Описаны особенности данных явлений, причины возникновения и наиболее типичные проявления. Также предпринята попытка охарактеризовать стресс в общении и описаны некоторые особенности данного явления.

ГЛАВА 2. КОММУНИКАТИВНЫЕ ПСИХИЧЕСКИЕ СОСТОЯНИЯ В УСЛОВИЯХ МОДЕЛИРУЕМЫХ СИТУАЦИЙ

2.1. Организация и методы исследования

Выборка исследования: в исследовании приняли участие 64 студента психологического отделения, мужского и женского пола, в возрасте 17 – 23 года. Общую выборку составили студенты первого курса в количестве 34 человек и студенты четвертого курса в количестве 30 человек. В исследовании принимали участие преимущественно студенты женского пола. Методы: для выявления актуальности принадлежности выделенных состояний к классу коммуникативных и для оценки степени их выраженности в стрессовых ситуациях была разработана анкета. Так же для выделения ядерных структур выбранных состояний, с целью отнесения их к классу коммуникативных были использованы: методика «рельеф психических состояний» и методика «САН».

Процедура: исследование проводилось в три этапа. Первый этап: включал разработку анкеты исследования. На втором этапе осуществлялась основная экспериментальная работа, где студентам раздавались стимульные материалы методик, на которых они давали свои ответы. На третьем этапе была завершена экспериментальная часть работы, проведена математическая обработка, интерпретация результатов. Полученные данные подвергались качественному и количественному анализу.

Разработка анкеты

Разработанная анкета представляет собой набор ситуаций, в которых отражены коммуникативная и стрессовая составляющие. Испытуемым предлагается ознакомиться с ситуацией и оценить каждое из представленных в бланке ответов состояний по шкале от 1 до 10, где 1 – не испытываю вовсе, а 10 – испытываю максимально сильно. В инструкции было указано, что

переходить к оценке следующей ситуации необходимо только после того, как вы оценили предыдущую ситуацию.

Таким образом, предполагалось, что получив результаты и суммировав их, мы увидим, какие из выделенных состояний наиболее типичны для ситуаций стресса в общении. Вместе с этим, опираясь на результаты по каждой отдельной ситуации, мы можем сказать, какие состояния наиболее выражены в тех или иных условиях общения и стрессового воздействия.

Анкета.

ИНСТРУКЦИЯ.

Внимательно прочитайте представленные ниже ситуации. Представьте, что вы являетесь главным участником ситуаций. Подумайте, какие состояния, предложенные в бланке ответов, Вы будете испытывать, находясь в описанной ситуации. В бланке ответов оцените степень выраженности переживаемого состояния. Оценка производится по десятибалльной шкале, где 0 – не испытываю вовсе, а 10 – испытываю максимально сильно.

Сначала прочитайте описание первой ситуации и оцените её, после чего переходите к прочтению описания и оценке следующей ситуации. Внимание, в графе «дополнительно» вы можете указать одно или несколько состояний, которые, по вашему мнению, могут быть характерными для той или иной описанной ситуации.

Ситуация 1 (конфликт в общественном транспорте).

Вы едете в полном общественном транспорте. Вас ждет важная встреча, и выглядеть вы должны максимально опрятно и аккуратно. В связи с этим, готовясь к мероприятию, вы подобрали одежду и почистили обувь. Сейчас Вы всеми мыслями погружены в предстоящие события. Думаете о том, как всё пройдет, какие слова Вы будете говорить и как будете себя вести. И вдруг пассажир, проходящий мимо Вас к выходу, наступает Вам на ногу. Но вместо того, чтобы извиниться, начинает возмущенно обвинять Вас в том, что Вы встали в проходе, и мешаете другим людям выходить.

Ситуация 2 (ожидание экзамена).

Сегодня вам предстоит сдать экзамен. Вы плохо спали ночью и переживаете по поводу успешности сдачи. Предмет довольно сложный, вы готовились, но всё равно волнуетесь. Вы сидите около аудитории и ждете свою очередь. Смотрите в конспекты, вспоминаете и повторяете наиболее важные моменты. Для того, чтобы посторонние звуки не отвлекали вас, вы надели наушники и включили легкую фоновую музыку. Вдруг рядом с вами садится ваш одногруппник (одногруппница), который уже сдал экзамен и хочет поделиться эмоциями от сдачи экзамена. Он начинает задавать вам различные вопросы и развивать разговор, тем самым отвлекая вас от повторения материала.

Ситуация 3 (долгожданная встреча).

В силу некоторых обстоятельств вы долгое время не виделись со своим хорошим другом (подругой) и довольно сильно соскучились. И вот вы, наконец, встретились и хотите поделиться какими-то новостями из своей жизни, услышать что-то интересное от собеседника. Ваша беседа очень активно набирает обороты. Но вдруг, к вам присоединяется ваш общий знакомый, который начинает активно переключать внимание вашего собеседника на себя. К тому же, он прервал историю, которую вы активно рассказывали и сейчас ваш собеседник вас уже не слушает.

Ситуация 4 (застольная похвала).

Вы находитесь на семейном или дружеском застолье. И в какой-то момент кто-то из друзей, либо родственников начинает выносить ваши достоинства, достижения на общее обсуждение. Вас публично хвалят, задают вопросы, вы в центре внимания. Но в какой-то момент градус интереса к вашей персоне снижается из-за того, что к вашей компании присоединился другой друг, либо родственник, чьи успехи и достижения вышли на первый план всеобщего обсуждения.

Ситуация 5 (навязчивый продавец).

Вы совершаете покупку. На кассе вам предлагают множество дополнительных товаров и услуг, вы торопитесь и последовательно

отказываетесь от всех предложений, но кассир навязчив и активно рекламирует качество и преимущество предлагаемых услуг. В то же время вы замечаете, что на соседней кассе покупатели быстро оплачивают покупки и идут по своим делам, и пока вы пытаетесь совершить одну покупку, там уже прошло несколько человек. Причем вы помните, что могли выбрать другую кассу, но не сделали этого, хотя очереди не было не на одной из них.

Ситуация 6 (тайная симпатия).

Вы испытываете симпатию к человеку противоположного пола, который учится (работает) вместе с вами. Вы стесняетесь подойти к нему, потому что считаете, что у вас ничего не получится. Иногда даже избегаете встреч с этим человеком. Но однажды он сам подходит к вам и начинает разговор. Вы мило общаетесь какое-то время, обмениваясь общими фразами. В какой-то момент возникает неловкость, вызванная тем, что вам больше нечего сказать. Человек улыбается и заканчивает разговор, затем уходит. Вы видите, как он подходит к другому человеку и начинает с ним похожую беседу, как и с вами. А ведь вам казалось, что он подошёл не просто так.

Бланк ответов:

Состояния	Оценка ситуации 1	Оценка ситуации 2	Оценка ситуации 3	Оценка ситуации 4	Оценка ситуации 5	Оценка ситуации 6
Тревога						
Гнев						
Вина						
Обида						
Смущение						
Зависть						
Стыд						
Застенчивость						
Ревность						
Другое						

2.2. Особенности психических состояний студентов разных курсов в ситуациях стрессового общения

После проведения исследования и математической обработки данных были получены следующие результаты.

Таблица 1

Ситуация 1 (конфликт в общественном транспорте)

Состояния	1 курс	4 курс
Тревога	150	142
Гнев	191	209
Вина	58	48
Обида	171	162
Смушение	122	78
Зависть	7	5
Стыд	30	42
Застенчивость	96	60
Ревность	16	1

Из представленных результатов видно, что наиболее выраженными для данной ситуации являются: гнев; обида; тревога; смущение и застенчивость (см. Табл. 1). Менее выраженными являются состояния: вина; стыд; зависть; ревность. Исходя из конфликтной направленности данной ситуации, наибольшая выраженность тревоги, гнева и обиды представляется весьма обоснованной и логичной. Состояния смущения и застенчивости наиболее характерны для тех испытуемых, которые боятся или по каким-либо иным причинам не могут вступить в открытый конфликт с агрессором.

Ситуация 2 (ожидание экзамена)

Состояния	1 курс	4 курс
Тревога	167	199
Гнев	104	123
Вина	27	21
Обида	24	51
Смущение	29	32
Зависть	61	92
Стыд	12	16
Застенчивость	38	30
Ревность	14	22

Из представленных результатов видно, что наиболее выраженными в данной ситуации являются: тревога; гнев; зависть; обида и застенчивость (см. Табл. 2). Менее выраженными являются состояния: смущение; вина; стыд и ревность. Исходя из особенности ситуации, такая выраженность состояний представляется логичной. Тревога обусловлена предстоящим экзаменом. Гнев вызывает человек, который отвлекает от подготовки и мешает настроиться на работу. Зависть вызвана тем, что мешающий человек уже пережил самое страшное и ему не приходится переживать. Обида так же обусловлена тем, что мешающий человек уже сдал экзамен и теперь мешает готовиться. Застенчивость скорее характерна тем испытуемым, которые в силу личностных особенностей не могут прогнать мешающего человека.

Ситуация 3 (долгожданная встреча)

Состояния	1 курс	4 курс
Тревога	88	64
Гнев	157	177

Вина	31	10
Обида	191	170
Смушение	69	69
Зависть	42	76
Стыд	32	21
Застенчивость	53	52
Ревность	158	139

Из представленных результатов видно, что наиболее выраженными для данной ситуации являются состояния: обида; гнев; ревность; тревога и смущение (см. Табл. 3). Менее выраженными являются: зависть; застенчивость; стыд и вина. Исходя из особенности данной ситуации, такое распределение состояний представляется логичным. Обида может быть обусловлена тем, что значимый человек так легко отвлекся на кого-то постороннего. Состояние гнева, скорее всего, вызвано как вмешательством постороннего человека, так и невнимательностью значимого человека. Состояние ревности обусловлено желанием взаимодействия со значимым человеком и невозможностью продолжить общение. В свою очередь, тревога возникает как реакция на внедрение постороннего человека во взаимодействие. И, наконец, состояние смущения в большей степени характерно для тех испытуемых, личностные особенности которых не позволяют открыто выразить своё недовольство и свободно вступить в конфликт.

Таблица 4

Ситуация 4 (застольная похвала)

Состояния	1 курс	4 курс
Тревога	32	48
Гнев	28	33
Вина	29	8

Обида	75	66
Смущение	62	131
Зависть	52	54
Стыд	26	33
Застенчивость	65	118
Ревность	59	54

Из представленных результатов видно, что наиболее выраженными в данной ситуации являются состояния: смущение; застенчивость; обида; ревность и зависть (см. Табл. 4). Менее выраженными являются состояния: тревога; гнев; стыд и вина. Исходя из особенностей данной ситуации, такое распределение состояний представляется логичным. Смущение и застенчивость обусловлены большим количеством внимания со стороны присутствующих. Состояние обиды может быть вызвано тем, что объектом похвалы стал другой человек, несмотря на неловкость такое внимание может быть приятным. Тем же обусловлено и состояние ревности, потеря лидирующей позиции весьма болезненна для некоторых людей. Зависть, в свою очередь, скорее всего обусловлена тем, что в подобной ситуации человеку неприятно, что фокус внимания сместился с него на кого-то другого и он начинает завидовать успехам другого, поскольку сам не имеет подобных достоинств или достижений.

Таблица 5

Ситуация 5 (навязчивый продавец)

Состояния	1 курс	4 курс
Тревога	106	114
Гнев	121	151
Вина	37	20
Обида	78	73
Смущение	52	34

Зависть	57	68
Стыд	13	6
Застенчивость	33	37
Ревность	14	11

Из представленных результатов видно, что в данной ситуации наиболее выражены состояния: гнев; тревога; обида; зависть и смущение (см. Табл. 5). Менее выраженными являются состояния: застенчивость; вина; ревность и стыд.

Исходя из контекста данной ситуации, подобное распределение состояний представляется логичным. Состояния: гнев, тревога и обида обусловлены тем, что человеку не нравится происходящая ситуация. Он торопится, а потому гневается и тревожится, а обидно ему потому, что на соседних кассах всё происходит гораздо быстрее и, возможно, человек обижается на себя самого, так как он мог выбрать другую кассу, но не сделал этого. Состояние зависти, скорее всего, обусловлено тем, что у других покупателей всё происходит быстро. Смущение может быть объяснено личностными особенностями тех испытуемых, которые высоко оценили данное состояние. Если человеку необходимо противостоять напору продавца, а у него не достаточно моральных сил, то человек начинает смущаться, потому что боится открыто конфликтовать.

Таблица 6

Ситуация 6 (тайная симпатия)

Состояния	1 курс	4 курс
Тревога	130	132
Гнев	86	59
Вина	90	72
Обида	161	154
Смущение	142	160
Зависть	67	76

Стыд	72	87
Застенчивость	145	125
Ревность	135	121

Из представленных результатов видно, что в данной ситуации наиболее выражены состояния: обида; смущение; застенчивость; тревога и ревность (см. Табл. 6). Менее выраженными являются состояния: вина; стыд; гнев и зависть.

Исходя из особенностей данной ситуации, подобное распределение состояний представляется логичным. Состояние обиды может быть вызвано пониманием того, что человек, к которому есть чувство симпатии, уделяет столько же внимания кому-то ещё. И это не проявление взаимного интереса, а просто вежливость или минутная заинтересованность. Состояния застенчивости и смущения наверняка обусловлены неловкостью из-за неожиданного внимания объекта симпатии. Состояние тревоги активизируется в момент, когда становится понятно, что темы разговора исчерпаны и беседа подходит к концу, но желания завершить её нет. И наконец, ревность возникает из-за того, что объект симпатии уделяет внимание кому-то другому.

Таблица 7

Общая выраженность состояний по всем ситуациям.

Состояния	Общая выраженность состояний по всем ситуациям
Тревога	1372
Гнев	1439
Вина	451
Обида	1376
Смущение	980
Зависть	657
Стыд	390

Застенчивость	852
Ревность	744

Полученные результаты позволяют выстроить последовательность психических состояний по степени их выраженности, начиная с наиболее выдающихся: гнев; обида; тревога; смущение; застенчивость; ревность; зависть; вина; стыд (см. Табл. 7).

Таким образом, исходя из полученных результатов, становится понятно какие состояния, по мнению испытуемых, наиболее характерны для стрессовой коммуникации. В свою очередь, меньшая выраженность оставшихся состояний может быть обусловлена тем, что данных ситуаций недостаточно для раскрытия полной специфики общения в условиях стресса. Но необходимо заметить, что предложенные ситуации всё же смоделированы с учетом наибольшего количества возможностей выбора тех или иных психических состояний.

Частота встречаемости психических состояний.

Перед прохождением рельефа психических состояний испытуемым было предложено выбрать одно из коммуникативных состояний и пройти методику так, будто выбранное состояние является актуальным в данный момент.

Результаты позволяют оценить, насколько те или иные состояния являются актуальными для коммуникации по мнению испытуемых, а так же определить, какие показатели являются наиболее выраженными как для отдельных состояний, так и для коммуникативной группы состояний в целом.

Частота встречаемости состояний

Состояния	частота встречаемости 1 курс	частота встречаемости 4 курс	общая частота встречаемости
Тревога	10	12	22
Гнев	4	5	9
Вина	1	0	1
Обида	3	2	5
Смушение	4	6	10
Зависть	0	0	0
Стыд	0	0	0
Застенчивость	9	5	14
Ревность	3	0	3

Если расположить состояния по порядку, исходя из частоты встречаемости, начиная с наиболее часто встречающихся, то получится следующий список: тревога; застенчивость; смущение; гнев; обида; ревность; вина (см. Табл. 8).

Необходимо заметить, что такие состояния как стыд и зависть ни разу не были выбраны испытуемыми.

Таким образом, можно сделать вывод, что большинство психических состояний, которые были выделены ранее, по мнению испытуемых, действительно соотносятся с общением. В свою очередь, состояния стыд и зависть не были отмечены испытуемыми. Возможно, это связано с тем, что данные состояния для них не ассоциируются с общением в условиях стресса. Так же возможно и то, что такой результат обусловлен количеством испытуемых.

Вывод. Таким образом, в данном параграфе были рассмотрены результаты коммуникативной анкеты, выделены и описаны состояния, наиболее характерные для тех или иных стрессовых ситуаций. Также были получены обобщенные результаты и выведены наиболее типичные для стрессовой коммуникации состояния. Вместе с этим, был проведен анализ частоты встречаемости выбранных состояний и дальнейший их отбор с целью дальнейшей работы в данном направлении.

2.3. Образные характеристики психических состояний в ситуации стрессового общения

Исходя из частоты встречаемости состояний, для наибольшей объективности в анализе дальнейших показателей, необходимо учитывать лишь наиболее весомые и выраженные из них. Таким образом, в последствии наиболее подробно будут рассмотрены основные характеристики следующих состояний: тревога, обида, гнев, смущение, застенчивость. А такие состояния как вина, стыд, зависть, ревность предлагается отнести к группе условно коммуникативных состояний, поскольку они были оценены испытуемыми в меньшей степени и частота выбора этих состояний весьма низка. Следовательно, получение обобщенных данных по этим состояниям не представляется возможным.

Таблица 9

Тревога

Параметры и шкалы	Показатели выраженности
1. Веселость	5,2
2. Оптимистичность	5,7
3. Задорность	5,9
4. Бодрость	6,7

5. Бойкость	6,5
6. Четкость, осознанность восприятия	6
7. Четкость представлений, легкость возникновения образов.	7,2
8. Улучшение памяти, легкость запоминания	5,1
9. Повышение сообразительности, высокая находчивость	6
10. Легкость образования новых ассоциаций, фантазирование	5,9
11. Последовательность, целеустремленность	5,1
12. Продуманность	6
13. Управляемость	6,5
14. Адекватность	6,5
15. Улучшение координации движений	4,9
16. Повышение двигательной активности	8
17. Ощущение усиления сердечной деятельности, не привлекающее особого внимания	5,8
18. Увеличение глубины дыхания, не причиняющее беспокойство	5,5
шкала переживаний	6
шкала активности психических процессов	6,04
шкала активности поведения	6,3
шкала особенностей физиологических реакций	6,05
выраженность интенсивности состояния	6,1

Из представленных результатов видно, что наиболее выраженным компонентом данного состояния является повышение физической активности (см. Табл. 9). Возможно, это обусловлено тем, что состояние тревоги связано с волнением и неопределенностью и в таком случае человеку сложно усидеть на месте. Очень часто, испытывая тревогу, люди ходят по

помещению, перебирают что-то руками и т.д. также выше среднего уровня находятся показатели особенностей представления – легкость возникновения образов, а так же бодрость. Возможно, данные показатели связаны с тем, что во время тревоги человек активно представляет то, что его тревожит и образы возможного будущего, связанного с тревожной ситуацией. В свою очередь, поскольку человек обеспокоен и взволнован, повышается бодрость.

Менее выраженным является показатель координации движений. В состоянии тревоги человеку тяжело сосредоточиться на точности выполнения сложных двигательных операций, следовательно, чем более дифференцированное и многокомпонентное действие необходимо выполнить, тем сложнее его будет реализовать, поскольку отсутствует необходимый уровень концентрации и сосредоточенности.

Если обратить внимание на особенности выраженности структур состояния по отношению к тревоге, то видно, что наиболее выражена активность поведения, несколько слабее выражены особенности физиологических реакций, затем активность психических процессов и наименее выраженной является структура переживаний. В целом, все показатели находятся на среднем и немного более высоком уровнях, это значит, что для данного состояния характерен общий уровень функционирования указанных структур, а различия в степени выраженности весьма условны.

Таблица 10

Застенчивость

Параметры и шкалы	Показатели выраженности
1. Веселость	7,9
2. Оптимистичность	7,5
3. Задорность	7,5
4. Бодрость	7,6
5. Бойкость	7,2

6. Четкость, осознанность восприятия	8,1
7. Четкость представлений, легкость возникновения образов.	8,1
8. Улучшение памяти, легкость запоминания	7,2
9. Повышение сообразительности, высокая находчивость	6,8
10. Легкость образования новых ассоциаций, фантазирование	7,1
11. Последовательность, целеустремленность	6,4
12. Продуманность	6,4
13. Управляемость	6,8
14. Адекватность	7,3
15. Улучшение координации движений	6,5
16. Повышение двигательной активности	7,1
17. Ощущение усиления сердечной деятельности, не привлекающее особого внимания	6,1
18. Увеличение глубины дыхания, не причиняющее беспокойство	6,2
шкала переживаний.	7,54
шкала активности психических процессов.	7,46
шкала активности поведения.	6,73
шкала особенностей физиологических реакций.	6,48
выраженность интенсивности состояния.	7,1

Из представленных результатов видно, что наиболее выраженными компонентами данного состояния являются чёткость восприятия и представлений (см. Табл. 10). А так же показатель функционирования

сердечно-сосудистой системы, что говорит о наличии неприятных ощущений со стороны сердца.

Достаточно большое количество компонентов имеет выраженность выше средней, например: веселость, оптимистичность, задорность, бодрость, бойкость, улучшение памяти, легкость фантазирования, адекватность и увеличение двигательной активности. На мой взгляд, такая выраженность компонентов и их позитивная направленность объясняется тем, что состояние застенчивости не имеет как таковой негативной окраски. Можно предположить, что полученные результаты характеризуют застенчивость как кокетство. Возможно, это связано со спецификой понимания испытуемыми значения особенностей протекания и проявления данного состояния.

Если обратить внимание на выраженность структур данного состояния, то видно, что наиболее выражены переживания, несколько меньше выражена активность психических процессов, менее выражена активность поведения и, наконец, особенности физиологических реакций. На мой взгляд, данные результаты объясняются тем, что в ситуации стрессовой коммуникации застенчивость обусловлена не комфортностью нахождения в условиях взаимодействия, следовательно, человек переживает и активно думает, как выйти из сложившейся ситуации, что подтверждается представленными выше результатами.

Также в сравнении с тревогой застенчивость является более интенсивно выраженным состоянием.

Таблица 11

Смущение

Параметры и шкалы	Показатели выраженности
1. Веселость	7,7
2. Оптимистичность	7
3. Задорность	7,7

4. Бодрость	5,9
5. Бойкость	7,2
6. Четкость, осознанность восприятия	6,7
7. Четкость представлений, легкость возникновения образов	7,7
8. Улучшение памяти, легкость запоминания	6,8
9. Повышение сообразительности, высокая находчивость	5,9
10. Легкость образования новых ассоциаций, фантазирование	8,5
11. Последовательность, целеустремленность	8,1
12. Продуманность	7,4
13. Управляемость	7,4
14. Адекватность	7,8
15. Улучшение координации движений	6,2
16. Повышение двигательной активности	5,3
17. Ощущение усиления сердечной деятельности, не привлекающее особого внимания	7,6
18. Увеличение глубины дыхания, не причиняющее беспокойство	5,5
шкала переживаний.	7,1
шкала активности психических процессов.	7,12
шкала активности поведения.	7,68
шкала особенностей физиологических реакций.	6,15
выраженность интенсивности состояния.	7,1

Из представленных результатов видно, что наиболее выраженными для данного состояния являются следующие компоненты: раскованность и легкость воображения; целеустремленность и последовательность поведения; сонливость; ухудшение сообразительности; снижение двигательной

активности; изменение дыхания – отдышка, чувство недостаточности вдоха, комок в горле (см. Табл. 11). Необходимо заметить, что данные компоненты не имеют критической выраженности, следовательно, указанные проявления характерны, но выражены весьма слабо.

На среднем уровне выраженности находятся следующие компоненты: особенности восприятия; особенности памяти; координация движений. Соответственно, данные компоненты функционируют на среднем уровне.

Если обратить внимание на особенности функционирования структур данного состояния, то видно, что наиболее выраженным является поведение, затем активность психических процессов, чуть менее выражены переживания и наименее выражены особенности физиологических реакций. Можно предположить, что в условиях конфликтной коммуникации человеку свойственно действовать, опираясь на психические процессы регулировать свое поведение, а переживания хоть и присутствуют, но имеют чуть меньшую важность и выраженность. Особенности физиологических реакций находятся на среднем уровне, следовательно, возможно как наличие признаков смущения, так и их отсутствие, что в свою очередь может объясняться индивидуальными физиологическими особенностями конкретной личности.

В сравнении с предыдущими состояниями смущение имеет чуть большую интенсивность, чем тревога и находится на одном уровне с застенчивостью.

Таблица 12

Гнев

Параметры и шкалы	Показатели выраженности
1. Веселость	5
2. Оптимистичность	4,7
3. Задорность	6,4

4. Бодрость	7,6
5. Бойкость	8,1
6. Четкость, осознанность восприятия	4,9
7. Четкость представлений, легкость возникновения образов.	6,9
8. Улучшение памяти, легкость запоминания	5,4
9. Повышение сообразительности, высокая находчивость	5,6
10. Легкость образования новых ассоциаций, фантазирование	7
11. Последовательность, целеустремленность	5,3
12. Продуманность	4
13. Управляемость	4,7
14. Адекватность	5,4
15. Улучшение координации движений	7,3
16. Повышение двигательной активности	8,7
17. Ощущение усиления сердечной деятельности, не привлекающее особого внимания	6,2
18. Увеличение глубины дыхания, не причиняющее беспокойство	4,3
шкала переживаний.	6,36
шкала активности психических процессов.	5,96
шкала активности поведения.	4,85
шкала особенностей физиологических реакций.	6,6
выраженность интенсивности состояния.	5,9

Из представленных результатов видно, что для данного состояния наиболее выраженными компонентами являются: повышение двигательной активности; бойкость и живость; ухудшение восприятия, грустность, неуправляемость (бесконтрольность); изменение дыхания – отдышка, комок в горле, недостаточность вдоха; необдуманность (см. Табл. 12). Такое

проявление компонентов состояния гнева представляется логичным в условиях стрессовой коммуникации.

Компоненты, которые имеют средний уровень выраженности: особенности представлений; печаль – задорность (страстность); особенности сердечных ощущений.

Средний уровень выраженности данных компонентов указывает на их включенность в состояние гнева.

Если обратить внимание на уровень выраженности структур данного состояния, то заметно, что наиболее выражены особенности физиологических реакций, несколько менее выражен уровень переживаний, затем уровень активности психических процессов и, наконец, наименее выраженной является активность поведения. Данные результаты демонстрируют особенности протекания состояния гнева в условиях стрессовой коммуникации. Подобное распределение параметров представляется вполне логичным исходя из особенностей этого состояния.

В сравнении с представленными выше состояниями интенсивность проявления гнева как психического состояния является наименее выраженной.

Таблица 13

Обида

Параметры и шкалы	Показатели выраженности
1. Веселость	2,6
2. Оптимистичность	2,6
3. Задорность	2,8
4. Бодрость	6,2
5. Бойкость	5,6
6. Четкость, осознанность восприятия	7
7. Четкость представлений, легкость возникновения	9

образов.	
8. Улучшение памяти, легкость запоминания	6,2
9. Повышение сообразительности, высокая находчивость	7,2
10. Легкость образования новых ассоциаций, фантазирование	7,2
11. Последовательность, целеустремленность	4,6
12. Продуманность	6,2
13. Управляемость	6,4
14. Адекватность	5,8
15. Улучшение координации движений	7,4
16. Повышение двигательной активности	4,2
17. Ощущение усиления сердечной деятельности, не привлекающее особого внимания	5,2
18. Увеличение глубины дыхания, не причиняющее беспокойство	5,4
шкала переживаний.	3,96
шкала активности психических процессов.	7,32
шкала активности поведения.	5,75
шкала особенностей физиологических реакций.	5,55
выраженность интенсивности состояния.	5,6

Исходя из представленных результатов видно, что наиболее выраженными компонентами данного состояния являются: ясность представлений; улучшение координации движений; повышение сообразительности; легкость образования новых ассоциаций; тоскливость, грустность, печаль, непоследовательность поведения (см. Табл. 13).

На среднем уровне выраженности находятся следующие компоненты: уровень бодрости, особенности функционирования памяти, продуманность поведения, контроль поведения.

Полученные результаты характеризуют обиду как коммуникативное состояние в условиях стресса.

Если обратить внимание на уровень выраженности структур данного состояния, то видно, что наиболее выраженной является активность психических процессов, чуть менее выражена активность поведения, затем особенности физиологических реакций и, наконец, активность переживаний. Возможно, столь низкий уровень активности переживаний обусловлен сосредоточенностью человека на том, что конкретно его обидело и как необходимо вести себя в дальнейшем. Поскольку коммуникация это активный процесс, реагировать необходимо достаточно быстро. Соответственно, данное предположение подтверждается высокой выраженностью функционирования структуры психических процессов.

На фоне всех представленных состояний, уровень интенсивности обиды как коммуникативного состояния является самым низким.

Вывод. Таким образом, в данном параграфе были рассмотрены и описаны результаты рельефа психических состояний, отдельно для каждого состояния. Выделены компоненты и особенности функционирования, а также уровень интенсивности протекания каждого состояния.

2.4. Ассоциативные характеристики психических состояний в условиях стрессового общения

Перед прохождением методики «САН» испытуемые так же выбирали состояние, которое, по их мнению, наиболее характерно для коммуникации в условиях стресса. Но важным условием было то, что методики САН и рельеф необходимо проходить исходя из одного состояния, того, которое было выбрано изначально. Следовательно, частота встречаемости состояний для данной методики идентична уже представленным ранее результатам.

Тревога

параметры и шкалы	показатели выраженности
1. Самочувствие плохое - Самочувствие хорошее	2,7
2. Чувствую себя сильным - Чувствую себя слабым	3,1
3. Пассивный - Активный	3,8
4. Малоподвижный - Подвижный	4,9
5. Веселый - Грустный	3,5
6. Хорошее настроение - Плохое настроение	3,4
7. Работоспособный - Разбитый	3,8
8. Полный сил - Обессиленный	3,7
9. Медлительный - Быстрый	4,5
10. Бездеятельный - Деятельный	4,8
11. Счастливый - Несчастный	3,7
12. Жизнерадостный - Мрачный	3,2
13. Напряженный - Расслабленный	2
14. Здоровый - Больной	4,2
15. Безучастный - Увлеченный	4,5
16. Равнодушный - Взволнованный	5,5
17. Восторженный - Унылый	3,8
18. Радостный - Печальный	3,5
19. Отдохнувший - Усталый	2,8
20. Свежий - Изнуренный	2,9
21. Сонливый - Возбужденный	4,9
22. Желание отдохнуть - Желание работать	3,5
23. Спокойный - Озабоченный	2,7
24. Оптимистичный - Пессимистичный	3,4
25. Выносливый - Утомляемый	3,9

26. Бодрый – Вялый	3,7
27. Соображать трудно - Соображать легко	3,6
28. Рассеянный - Внимательный	3,4
29. Полный надежд - Разочарованный	3,4
30. Довольный - Недовольный	3,2
самочувствие	3,3
активность	4,3
настроение	3,4

Из представленных результатов видно, что для данного состояния наиболее выраженными компонентами являются: плохое самочувствие; подвижность; напряженность; взволнованность; возбужденность; деятельность; увлеченность (см. Табл. 14). Данные результаты характеризуют тревогу как коммуникативное состояние в условиях стресса. Остальные компоненты находятся на среднем и ближе к среднему уровнях выраженности. Это демонстрирует их включенность в состояние, но изменение целостной структуры состояния от них не зависит.

Если обратиться к показателям выраженности самочувствия активности и настроения, то видно, что все они находятся на среднем уровне. В то же время, если сопоставить показатели между собой, то заметно, что уровень активности данного состояния находится на более высоком уровне.

Таблица 15

Застенчивость

Параметры и шкалы	Показатели выраженности
1. Самочувствие плохое - Самочувствие хорошее	5
2. Чувствую себя сильным - Чувствую себя слабым	3,6
3. Пассивный - Активный	4,1
4. Малоподвижный - Подвижный	4

5. Веселый - Грустный	4,4
6. Хорошее настроение - Плохое настроение	4,7
7. Работоспособный - Разбитый	4,1
8. Полный сил - Обессиленный	3,9
9. Медлительный - Быстрый	4,1
10. Бездеятельный - Деятельный	4,4
11. Счастливый - Несчастный	4,7
12. Жизнерадостный - Мрачный	4,6
13. Напряженный - Расслабленный	3,3
14. Здоровый - Больной	4,9
15. Безучастный - Увлеченный	4,5
16. Равнодушный - Взволнованный	5,1
17. Восторженный - Унылый	4,1
18. Радостный - Печальный	4,5
19. Отдохнувший - Усталый	3,1
20. Свежий - Изнуренный	4,1
21. Сонливый - Возбужденный	3,9
22. Желание отдохнуть - Желание работать	4,1
23. Спокойный - Озабоченный	3,1
24. Оптимистичный - Пессимистичный	4,6
25. Выносливый - Утомляемый	3,6
26. Бодрый - Вялый	3,9
27. Соображать трудно - Соображать легко	4
28. Рассеянный - Внимательный	3,6
29. Полный надежд - Разочарованный	4,4
30. Довольный - Недовольный	4,4
самочувствие	4
активность	4,2
настроение	4,4

Из представленных результатов видно, что для данного состояния наиболее выраженными компонентами являются: взволнованность; хорошее самочувствие; плохое настроение; несчастье; мрачность; болезненность; пессимистичность (см. Табл. 15). Данные результаты характеризуют застенчивость как коммуникативное состояние в условиях стресса. Остальные компоненты находятся на среднем или близком к среднему уровнях выраженности, что означает их включенность в общую структуру состояния.

Если рассмотреть показатели самочувствия активности и настроения видно, что все они находятся на среднем уровне выраженности. Однако, наиболее выраженным является показатель настроения, а наименее выраженным показатель самочувствия.

Таблица 16

Смущение

Параметры и шкалы.	Показатели выраженности
1. Самочувствие плохое - Самочувствие хорошее	5,2
2. Чувствую себя сильным - Чувствую себя слабым	3,8
3. Пассивный - Активный	4,5
4. Малоподвижный - Подвижный	4,3
5. Веселый - Грустный	4,4
6. Хорошее настроение - Плохое настроение	5,1
7. Работоспособный - Разбитый	4,4
8. Полный сил - Обессиленный	4,5
9. Медлительный - Быстрый	4,7
10. Бездеятельный - Деятельный	4,6
11. Счастливый - Несчастный	5,6
12. Жизнерадостный - Мрачный	5
13. Напряженный - Расслабленный	4,2

14. Здоровый - Больной	5,7
15. Безучастный - Увлеченный	4,8
16. Равнодушный - Взволнованный	4
17. Восторженный - Унылый	4,1
18. Радостный - Печальный	4,6
19. Отдохнувший - Усталый	3
20. Свежий - Изнуренный	3,6
21. Сонливый - Возбужденный	4,1
22. Желание отдохнуть - Желание работать	2,4
23. Спокойный - Озабоченный	4,9
24. Оптимистичный - Пессимистичный	5,2
25. Выносливый - Утомляемый	3,5
26. Бодрый – Вялый	4,2
27. Соображать трудно - Соображать легко	4,2
28. Рассеянный - Внимательный	4,4
29. Полный надежд - Разочарованный	4,9
30. Довольный - Недовольный	5
самочувствие	4,2
активность	4,2
настроение	4,9

Из представленных результатов видно, что для данного состояния наиболее выраженными являются компоненты: болезненность; несчастье; хорошее самочувствие; пессимистичность; плохое настроение; мрачность; недовольство; желание отдохнуть; быстрота; увлеченность; озабоченность; разочарованность (см. Табл. 16). Данные результаты демонстрируют особенности смущения как коммуникативного состояния в условиях стресса. Остальные компоненты находятся на среднем, или близком к среднему, уровне выраженности. Следовательно, эти компоненты входят в структуру

состояния, но не оказывают значимого влияния на особенности его протекания.

Если рассмотреть показатели выраженности самочувствия активности и настроения, то становится понятно, что их значения находятся на среднем уровне. Однако, показатель настроения имеет наибольшую выраженность, в то время как показатели активности и настроения находятся на одинаковом уровне.

Таблица 17

Гнев

Параметры и шкалы	Показатели выраженности
1. Самочувствие плохое - Самочувствие хорошее	2,8
2. Чувствую себя сильным - Чувствую себя слабым	4,1
3. Пассивный - Активный	4,4
4. Малоподвижный - Подвижный	5
5. Веселый - Грустный	3,2
6. Хорошее настроение - Плохое настроение	2,9
7. Работоспособный - Разбитый	3,3
8. Полный сил - Обессиленный	4
9. Медлительный - Быстрый	5,4
10. Бездеятельный - Деятельный	4,7
11. Счастливый - Несчастный	3,1
12. Жизнерадостный - Мрачный	2,8
13. Напряженный - Расслабленный	1,4
14. Здоровый - Больной	4
15. Безучастный - Увлеченный	4,1
16. Равнодушный - Взволнованный	5,1
17. Восторженный - Унылый	3,3
18. Радостный - Печальный	3,4

19. Отдохнувший - Усталый	2,8
20. Свежий - Изнуренный	3
21. Сонливый - Возбужденный	5,1
22. Желание отдохнуть - Желание работать	4
23. Спокойный - Озабоченный	2,4
24. Оптимистичный - Пессимистичный	3,1
25. Выносливый - Утомляемый	3,4
26. Бодрый - Вялый	4,6
27. Соображать трудно - Соображать легко	3,7
28. Рассеянный - Внимательный	3,6
29. Полный надежд - Разочарованный	2,9
30. Довольный - Недовольный	3
самочувствие	3,3
активность	4,5
настроение	3

Из представленных результатов видно, что наиболее характерными для данного состояния являются следующие компоненты: плохое самочувствие; подвижность; напряженность; взволнованность; чувство отдохнувшего; возбужденность; спокойное настроение; полнота надежд (см. Табл. 17). Данные результаты характеризуют гнев как коммуникативное состояние в условиях стресса. Остальные компоненты находятся на среднем уровне выраженности, что демонстрирует их включенность в общую структуру данного состояния.

Если рассмотреть показатели самочувствия активности и настроения видно, что они находятся на среднем уровне выраженности. Однако, при сопоставлении показателей понятно, что наиболее выраженной является шкала активности, а наименее шкала настроения.

Обида

Параметры и шкалы	Показатели выраженности
1. Самочувствие плохое - Самочувствие хорошее	3
2. Чувствую себя сильным - Чувствую себя слабым	3,6
3. Пассивный - Активный	4,2
4. Малоподвижный - Подвижный	4
5. Веселый - Грустный	2,6
6. Хорошее настроение - Плохое настроение	2,8
7. Работоспособный - Разбитый	2,6
8. Полный сил - Обессиленный	4,2
9. Медлительный - Быстрый	4,8
10. Бездеятельный - Деятельный	4,2
11. Счастливый - Несчастный	3,2
12. Жизнерадостный - Мрачный	2,6
13. Напряженный - Расслабленный	2
14. Здоровый - Больной	3,6
15. Безучастный - Увлеченный	4,2
16. Равнодушный - Взволнованный	5,8
17. Восторженный - Унылый	3,6
18. Радостный - Печальный	2,6
19. Отдохнувший - Усталый	2,8
20. Свежий - Изнуренный	3,4
21. Сонливый - Возбужденный	4,8
22. Желание отдохнуть - Желание работать	4,6
23. Спокойный - Озабоченный	2,8
24. Оптимистичный - Пессимистичный	3,4
25. Выносливый - Утомляемый	3

26. Бодрый - Вялый	4,4
27. Соображать трудно - Соображать легко	3,8
28. Рассеянный - Внимательный	4,2
29. Полный надежд - Разочарованный	4
30. Довольный – Недовольный	2,4
самочувствие	3,3
активность	4,5
настроение	3

Из представленных результатов видно, что для данного состояния наиболее выраженными являются следующие компоненты: веселость; повышенная работоспособность; напряженность; взволнованность; чувство отдохнувшего; спокойствие; довольное настроение (см. Табл. 18).

Если обратить внимание на показатели самочувствия активности и настроения видно, что они находятся на среднем уровне выраженности. Однако, при сопоставлении показателей становится понятно, что наиболее выражена шкала активности, а наименее шкала настроения.

Вывод. Таким образом, в данном параграфе были рассмотрены и описаны результаты методики САН. Выявлены компоненты наиболее характерные для тех или иных состояний. Также выделены особенности самочувствия активности и настроения отдельно для каждого состояния.

2.5. Специфика коммуникативных психических состояний в условиях стрессового общения

В предыдущих параграфах нами были рассмотрены отдельные особенности и характеристики каждого из выделенных состояний. Теперь же необходимо обобщить полученные результаты для того, чтобы выделить общие особенности коммуникативных состояний как отдельного класса.

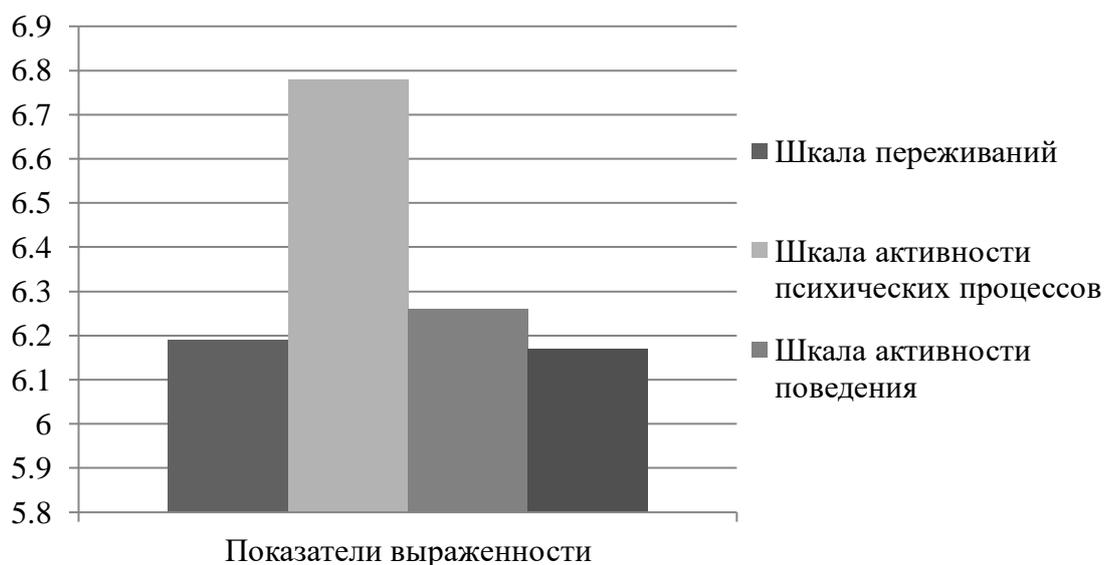


Рисунок 1. Рельеф коммуникативных состояний

Из представленных результатов видно, что для коммуникативных состояний в условиях стресса характерна следующая последовательность включенности шкал: наиболее выражена активность психических процессов; чуть менее выражена активность поведения; затем активность переживаний и, наконец, наименьшую выраженность имеют особенности физиологических реакций (см. Рис. 1).

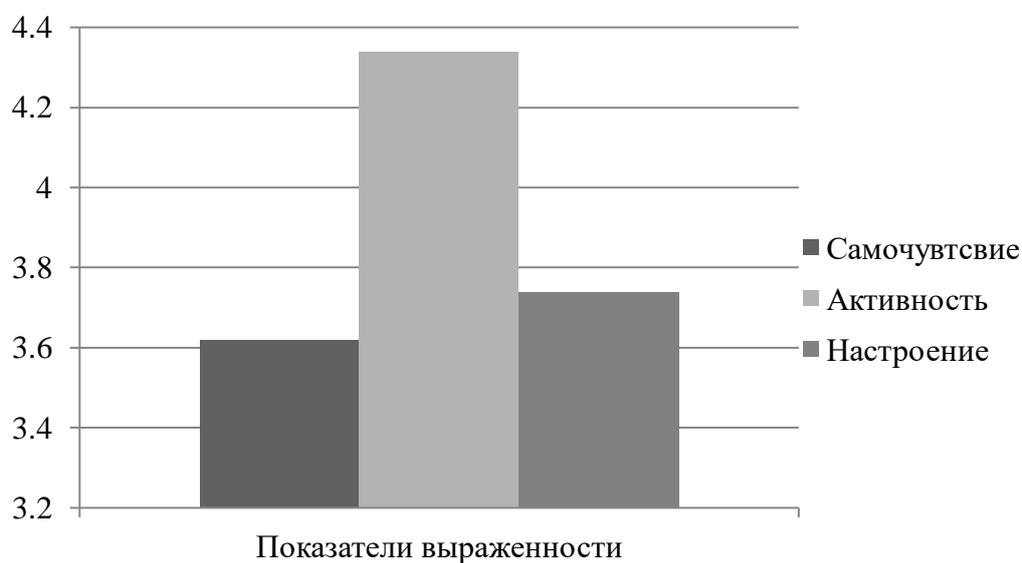


Рисунок 2. Самочувствие активность и настроение коммуникативных состояний

Из представленных результатов видно, что для психических состояний в условиях стрессовой коммуникации наиболее характерна выраженность

активности, несколько меньшая выраженность настроения и, наконец, наименее выраженным является параметр самочувствия (см. Рис. 2).

Вывод. Таким образом, в данном параграфе были обобщены и описаны ассоциативные и образные характеристики коммуникативных психических состояний.

Выводы по главе 2

В данной главе были рассмотрены и описаны результаты коммуникативной анкеты, рельефа психических состояний и методики САН. Также были отобраны состояния, наиболее характерные для стрессовой коммуникации, к таковым были отнесены: тревога, застенчивость, смущение, гнев и обида. Затем был проведен анализ отдельно по каждому состоянию и выявлены наиболее выраженные компоненты этих состояний. Благодаря полученным результатам стало возможным обобщить всю имеющуюся информацию и вывести характеристики коммуникативных психических состояний в условиях стрессовой ситуации. К таким характеристикам относятся как отдельные особенности выраженности тех или иных компонентов состояний, так и обобщенные значения параметров, свойственные для данной группы состояний в целом. Например, психические состояния, возникающие в процессе стрессовой коммуникации характеризуются высокой активностью и вовлеченностью психических процессов, негативной окраской переживаний и сниженной физической активностью. Для данной группы состояний характерен средний уровень настроения субъекта, испытывающего эти состояния. Вместе с этим, такие состояния как: стыд, зависть, вина и ревность не были включены в список коммуникативных, поскольку были исключены испытуемыми на первом этапе исследования. Однако, поскольку эти состояния все-таки имеют под собой коммуникативную направленность их предложено относить к классу условно коммуникативных.

ВЫВОДЫ

Исходя из полученных результатов, можно говорить о том, что каждое из выделенных состояний обладает определенными характеристиками.

Так, для тревоги характерна повышенная физическая активность, плохое настроение, взволнованность, напряженность, бодрость и легкость возникновения вторичных образов, а так же сниженная точность при выполнении каких-либо сложных действий.

Состояние застенчивости характеризуется четкостью восприятия, плохим настроением, мрачностью, несчастьем, пессимистичностью, а так же дискомфортными ощущениями в области сердца.

Для смущения характерна целеустремленность и последовательность поведения, снижение двигательной активности, желание отдохнуть, озабоченность, разочарованность, мрачность, а так же трудности с дыханием, ощущение комка в горле.

Гнев же характеризуется повышением физической активности, бойкостью, ухудшением восприятия, грустностью, не управляемостью (бесконтрольностью), плохим самочувствием, взволнованностью, возбужденностью, а также сложностями с дыханием.

Для обиды характерна повышение сообразительности, легкость образования новых ассоциаций, непоследовательность поведения, грустность, печаль, напряженность, взволнованность.

В свою очередь, обобщая полученные результаты, можно так же говорить о некоторых особенностях, типичных для всех состояний, образующих данный класс. Таким образом, для коммуникативных состояний характерна высокая активность психических процессов и активность субъекта, испытывающего данные состояния, в целом. Так же достаточно выраженной является активность поведения и средний уровень настроения. Однако, снижены: уровень переживаний, они имеют преимущественно негативную окраску; уровень физиологических реакций, что говорит о

сложности выполнения многокомпонентных действий, а также уровень самочувствия.

Полученные результаты позволяют сделать вывод о том, что метод моделирования ситуаций можно использовать при изучении психических состояний.

Практическая значимость результатов проведенной работы заключается в возможности более полного понимания особенностей выделенных состояний. Что в свою очередь позволит наиболее эффективно работать с методами регуляции, путем направленного воздействия на те или иные компоненты. Например, можно улучшить самочувствие и настроение, а так же снизить интенсивность переживаний. В таком случае разработка конкретных методов поможет наиболее эффективно выстраивать процесс коммуникации в стрессовых ситуациях.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В данной работе рассматривалась возможность выделения класса коммуникативных психических состояний в условиях моделируемых стрессовых ситуаций. Изначально был проведен теоретический анализ литературы по данной теме. Описаны теоретические аспекты общения и коммуникации, особенности возникновения и понимания психических состояний, характерных для общения. Приведена феноменология этих состояний. Затем была рассмотрена проблема стресса в коммуникации, а также понятие конфликта, как особого явления стрессовой направленности, раскрыты основные особенности данных феноменов.

В эмпирической части была представлена авторская анкета, которая в дальнейшем была использована для основной части исследования. В результате были выделены и описаны состояния, наиболее типичные для тех или иных ситуаций. Затем была проанализирована частота встречаемости этих состояний для методик САН и рельеф. На основе этого анализа были выделены основные состояния, которые и предлагается относить к классу коммуникативных, оставшиеся состояния в свою очередь предлагается считать условно коммуникативными. На следующем этапе были представлены и описаны результаты методик САН и рельеф отдельно по каждому состоянию, что дало возможность понять особенности их протекания в условиях стрессовой коммуникации.

На заключающем этапе исследования были обобщены и описаны результаты методик САН и рельеф. Полученные результаты дают возможность сделать вывод о том, что для психических состояний в условиях стрессовой коммуникации характерна особая выраженность функционирования компонентов и структур. Таким образом, выделенные структуры можно назвать ядерными структурами коммуникативных психических состояний и основываясь на данных параметрах расширять полученный класс.

Таким образом, подводя итоги можно заключить, что гипотеза исследования подтвердилась. В ходе работы было доказано существование класса коммуникативных психических состояний, который обладает своими особенностями и характеристиками.

Перспектива дальнейшей работы состоит в расширении класса коммуникативных состояний. Поиск и описание дополнительных характеристик и свойств. Моделирование ситуаций иного содержания с целью поиска особенностей положительной направленности и обоснование включения таких состояний в выделенный класс.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Андреева Г.М. Социальная психология: Учебник для высших учебных заведений учебник. - 5-е изд., испр. и доп. — М.: Аспект Пресс, 2003. - 229 с.
2. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология: теория, история, библиография. М., 1996.
3. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Проблема конфликта: аналитический обзор, междисциплинарный библиографический указатель. М., 1992.
4. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Словарь конфликтолога. 2-е изд. СПб., 2006.
5. Берковиц Л. Агрессия: причины, последствия и контроль СПб.: Прайм-Еврознак, 2001. — 512 с.
6. Волкова А. Н. Опыт исследования супружеской неверности // Вопросы психологии. - 1989. - № 2. - С. 98-102.
7. Горянина В.А. Психология общения: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Издательский центр «Академия», 2002.
8. Гришина Н. В. Психология конфликта. 2-е изд. — СПб.: Питер, 2008.
9. Додонов Б. И. В мире эмоций. - Киев: Политиздат, 1987.
10. Дьяченко М. И., Кандыбович Л. А. Психология: Словарь-справочник. - Минск, 1998.
11. Здравомыслов А. Г. Социология конфликта: Россия на путях преодоления кризиса: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений. М.: Аспект Пресс, 1995.
12. Зимбардо Ф. Застенчивость. - М., 1991.
13. Изард К.Э. Психология эмоций пер. с англ. СПб., 1999. 464 с.
14. Ильин Е.П. Эмоции и чувства. - СПб: Питер, 2001. - 752 с.

15. Кисловская В.Н. Зависимость между социометрическим статусом и симптомом тревожности ожиданий в социальном общении: Автореф. дис. ...канд. наук. - М., 1972.
16. Китаев-Смык А. А. Психология стресса. - М.: Наука, 1983.
17. Кон И. С. Дружба. Этико-психологический очерк. - М.: Политиздат, 1987.
18. Конфликт в конструктивной психологии. Тезисы докладов и сообщений на второй научно-практической конференции по конструктивной психологии. Красноярск, 1990.
19. Куликов Л. В., Психогигиена личности. Основные понятия и проблемы. Учебное пособие. - СПб.: Изд-во СПбГУ, 2000.
20. Куницына В. Н., Бойцова Е. Н. Психологический портрет застенчивого человека // Гностические и коммуникативные компоненты в структуре педагогического мастерства. - Ижевск, 1983.
21. Куницына В. Н., Казаринова Н. В., Погольша В. М. Межличностное общение. Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2001. – 544 с.
22. Лазарус Р. Теория стресса и психофизиологические исследования // Эмоциональный стресс. - Л., 1970.
23. Ларошфуко Ф. Мемуары. Максимумы. - Л.: Наука, 1971.
24. Левитов Н. Д. О психических состояниях человека. - М., 1964.
25. Леонова А. Б. Психопрофилактика стрессов, М.: Изд-во МГУ, 1993.
26. Леонтьев А. А. Общение как объект психологического исследования // Методологические проблемы социальной психологии. М., 1975.
27. Линчевский Э. Э. Как быть с ревностью? - Л.: Знание, 1978.
28. Ломов Б. Ф. Общение и социальная регуляция поведения индивида // Психологические проблемы социальной регуляции поведения. М., 1976.
29. Ломов Б. Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. М., 1984, с. 1174

30. Муздыбаев К. Психология зависти // Психологический журнал. - 1997. -№6.-С. 3-11.
31. Платонов К. К. Краткий словарь системы психологических понятий. - М., 1984.
32. Прохоров А. О. Психология состояний: Учебное пособие.– М.: Изд-во «Когито-Центр», 2011. – 624 с.
33. Психологический словарь / Под ред. В. В. Давыдова, А. В. Запорожца, Б. Ф. Ломова и др. М., 1983.
34. Селье Г. Очерки об адаптационном синдроме. - М.: Медицина, 1960.
35. Сосновикова Ю. Е. Психические состояния человека, их классификация и диагностика. - Горький, 1975.
36. Спиноза Б. Избранные произведения. Т. 1. - М., 1957.
37. Фрейд З. Психология масс и анализ человеческого «я». - М., 1925.
38. Эльконин Д. Б. Детская психология. М., 1960
39. Archer D., Akert R. M. Probleme of context and criterion in nonverbal communication: a new look at the accuracy issue // Issues in person perception. - Mothuen; London; N.Y., 1984.
40. Boulding K. The Role of Conflict in the Dynamics of Society // Current Research on Peace and Violence. 1986. Vol. IX. No. 3. P. 98-102.
41. Chase S. Roads to Agreement. Successful Methods in the Science of Human Relations. New York: Harper & br., 1951.
42. Costello T., Zalkind Sh. Psychology in Administration. 1963.
43. Lasswell. The structure and function of communication in society. // The Communication of Ideas. N.Y.: Harper and Brothers,. — 1948.
44. Lazarus R. Psychological stress and the coping process, New York: McGraw-Hill, 1966.
45. Lewis H, Shame and guilt in neurosis. - N.Y.: International Universities Press, 1971.
46. Mandler G. Mind and emotions. - N.Y.: John Wiley, 1975.

47. Mowrer O. H. Learning theory and behavior. - N.Y: John Wiley, 1960.
48. Rollo May. The Meaning of Anxiety. N.Y.: Pocket Books, 1977 М.: Независимая фирма "Класс", 2001
49. Titellman P. A. Phenomenological comparison beetwin envy and jealousy // J. of Phenomenological Psychology. - 1982. - V. 12. - P. 189-204.
50. Tomkins S.S. Affect, immagery, consciousness. Vol. 1. The positive affects. - N.Y: Springer, 1962.
51. Walter C. The Wisdom of the Body: W.W. Norton & Company, inc., 1932.