**СОДЕРЖАНИЕ:**

ВВЕДЕНИЕ

1.ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ МЕТОДИКИ ПРЕОДОЛЕНИЯ КОНФЛИКТОВ И СТРЕССА

1.1 Конфликт: понятие, структура, причины

1.2 Стресс и его особенности

1.3 Пути урегулирования и разрешения конфликтов и стресса

2.ПРАКТИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ МЕТОДИКИ ПРЕОДОЛЕНИЯ КОНФЛИКТОВ И СТРЕССА (НА ПРИМЕРЕ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО СОСТАВА СОРМОВСКОЙ ПРОВОСЛАВНОЙ ГИМНАЗИИ)

2.1 Содержание и методика эмпирического исследования

2.2 Анализ результатов эмпирического исследования

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

ПРИЛОЖЕНИЕ

**ВВЕДЕНИЕ**

Жизнь любой организации, в том числе взаимоотношения людей не протекают гладко. Каждому человеку не раз приходилось сталкиваться с конфликтными ситуациями. Конфликты проявляются в деятельности всех социальных институтов, социальных групп, во взаимоотношениях между людьми.

Сегодня конфликты – повседневная реальность. Приобретение теоретических знаний и практических навыков поведения в конфликтной ситуации необходимо каждому для эффективного решения возникающих проблем. Каждому человеку необходимо иметь хотя бы элементарные представления о конфликтах, способах поведения при их возникновении; к сожалению, для большинства людей характерно неумение находить достойный выход из них. Кроме того, возникновение конфликтов сопровождается обилием отрицательных эмоций, стрессов, переживаний, разочарований, потерь, чувством вины, напряжением, и все это наносит ущерб здоровью участников конфликта.

К сожалению, стресс - обычное и часто встречающееся явление. Мы все временами испытываем его - может быть, как ощущение пустоты в глубине желудка, когда встаем, представляясь в классе, или как повышенную раздражительность или бессонницу во время приближающейся экзаменационной сессии. Незначительные стрессы неизбежны и безвредны. Именно чрезмерный стресс создает проблемы для индивидуумов и организаций. Стресс является неотъемлемой частью человеческого существования, надо только научиться различать допустимую степень стресса и слишком большой стресс. Нулевой стресс невозможен.

Надо отметить, что в настоящий момент существует очень большое количество методик, техник и даже длительных тренинговых программ, ориентированных на борьбу со стрессом и конфликтными ситуациями. Некоторые методики являются современными разработками, но все они берут начало из работ специалистов, которые занимались исследованиями психических процессов, к которым относятся и эмоции. Все это доказывает важность рассматриваемой темы.

Цель: исследование методики преодоления конфликтов и стресса в педагогическом коллективе Сормовской православной гимназии.

Предмет исследования – технология преодоления конфликтов и стрессовых ситуаций педагогов в педагогическом коллективе.

Гипотеза исследования основана на предположении о том, что действительно возможно преодоление проявлений стресса и конфликтных ситуаций в педагогическом коллективе, то есть преодоление педагогом синдрома эмоционального выгорания.

Объектом исследования является педагогический коллектив Сормовской православной гимназии.

Задачи курсовой работы:

1. рассмотреть понятие, классификацию, причины конфликтов;
2. рассмотреть понятие и физиологические механизмы стресса;
3. провести экспериментально-педагогическое исследование, связанное с методикой, способствующей преодолению конфликтов и стресса в педагогическом коллективе (преодоление педагогом синдрома эмоционального выгорания);
4. сделать выводы о том, что действительно возможно преодоление проявлений стресса и конфликтных ситуаций в педагогическом коллективе;
5. сделать выводы о подтверждении либо опровержении гипотезы.

Выборка: в исследовании приняли участие 10 человек, занимающих педагогической деятельностью в Сормовской православной гимназии в возрасте от 30 до 45 лет. Сроки проведения исследования: февраль 2009г. – март 2009г.

**1.ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ МЕТОДИКИ ПРЕОДОЛЕНИЯ КОНФЛИКТОВ И СТРЕССА**

**1.1 Конфликт: понятие, структура, причины**

В научной литературе конфликт трактуется неоднозначно. Существует множество определений этого термина. Наиболее распространенный подход состоит в определении конфликта через противоречие. Конфликт означает столкновение сторон, мнений, сил. Конфликт – это проявление объективных или субъективных противоречий, выражающееся в противоборстве сторон[[1]](#footnote-1)1.

В психологии конфликт определяется как столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями.

Основными признаками конфликта являются:

1. Наличие ситуации, воспринимаемой участниками как конфликтной;

2. Неделимость объекта конфликта, т.е. его предмет не может быть поделен справедливо между участниками конфликтного взаимодействия;

3. Желание участников продолжить конфликт.

Возможность возникновения конфликта существует во всех сферах. Причинами столкновений могут быть самые разные проблемы жизни. Конфликт рождается на почве ежедневных расхождений во взглядах, разногласий или противоборства разных мнений, нужд, побуждений, желаний, стилей жизни, надежд, интересов и личностных особенностей. Также конфликт возникает из опасений утратить что-либо значимое: дружбу, собственность, мир и спокойствие. Таким образом, конфликты социально обусловлены и опосредованны индивидуальными особенностями психики людей.

Структура конфликта понимается как совокупность устойчивых связей конфликта, обеспечивающих его целостность, тождественность самому себе, отличие от других явлений социальной жизни, без которых он не может существовать как динамически взаимосвязанная целостная система и процесс[[2]](#footnote-2)1.

Кроме понятия «конфликт» часто используется и «конфликтная ситуация». Конфликтная ситуация представляет собой фрагмент конфликта, своеобразный «фотоснимок» конфликта на определенный момент времени. Поэтому структура конфликта может рассматриваться как структура конфликтной ситуации.

Основными компонентами структуры конфликта являются:

1. Участники конфликта. В любом социальном конфликте основными действующими лицами являются люди. Они могут выступать в конфликте как частные лица (семейные конфликты), как официальные лица (конфликт по вертикали) или как юридические лица (представители учреждений или организаций). Основными участниками конфликта являются те субъекты, которые непосредственно совершают активные (наступательные или защитные) действия друг против друга, их называют сторонами или противоборствующими силами.

Часто в конфликте выделяют сторону, которая первая начинает конфликтные действия – инициатор конфликта.

Часто выделяют такую характеристику участников конфликта как ранг- уровень возможностей оппонента по реализации своих целей в конфликте, «сила», выражающаяся в сложности и влиятельности его структуры и связей, его физические, социальные, материальные и интеллектуальные возможности, знания, навыки и умения, его социальный опыт конфликтного взаимодействия.

Практически всегда в любом конфликте за участниками конфликта стоят силы, которые могут воздействовать на развитие конфликта, его исход - группы поддержки. Они могут быть представлены друзьями, субъектами, связанными с участниками конфликта какими-то обязательствами, коллегами по работе.

Можно выделить группу субъектов, которые оказывают эпизодическое влияние на ход и результаты конфликта. Это подстрекатели и организаторы. Подстрекатель – лицо, организация или государство, подталкивающее другого участника к конфликту. Его задача спровоцировать конфликт. Организатор- лицо или группа, планирующее конфликт и его развитие, предусматривающее различные пути обеспечения и охраны участников.

2. Предмет. Ядром любого конфликта является противоречие, в котором отражается столкновение интересов и целей сторон. В большинстве случаев суть противоречия в конфликте не видна, не лежит на поверхности. Таким образом, предмет конфликта - это объективно существующая или воображаемая проблема, служащая основой конфликта. Это то противоречие, из-за которого и ради разрешения которого стороны вступают в противоборство[[3]](#footnote-3)1.

3. Объект. Является непременным атрибутом конфликта. Объект иногда рассматривают как причину, повод к конфликту. Объектом конфликта может быть материальная (ресурс), социальная (власть) или духовная (идея, норма, принцип) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба участника конфликта. Объект конфликта может быть как делимым, так и неделимым. Условием для конфликта является притязание хотя бы одной из сторон на неделимость объекта, желание считать его неделимым, полностью владеть им. Важно уметь выделить объект конфликта, чтобы конструктивно его разрешить. Потеря объекта конфликта, ошибочное выделение ложного объекта существенно затрудняют процесс решения проблемы.

4. Микро- и макросреда.

Микро- и макросреда – это условия, в которых находятся и действуют участники конфликта. В социальную среду включаются не только ближайшее окружение личности, но и социальные группы, представителем которых является данный индивид. Учет этого окружения на уровне микросреды и макросреды позволяет понять содержательную сторону целей, мотивов сторон, а также их зависимость от этой среды.

Чтобы предвидеть конфликты и управлять ими необходимо знать причины, наиболее часто приводящие к конфликтным ситуациям.

Можно выделить несколько основных причин конфликтов в организации:

1. Распределение ресурсов. Ресурсы всегда ограничены, а необходимость распределять их практически всегда ведет к конфликтам.

2. Взаимозависимость задач. Возможность конфликта существует везде, где один человек зависит от другого человека в выполнении задачи.

3. Различия в целях. Вероятность конфликта возрастает по мере увеличения организации, когда она разбивается на специализированные подразделения.

4. Различия в способах достижения целей. У руководителей и исполнителей могут быть разные взгляды на пути и способы достижения общих целей, даже при отсутствии противоречивых интересов.

5. Неудовлетворительные коммуникации. Неполная или неточная передача информации или отсутствие информации являются причиной конфликта.

6. Различия в психологических особенностях. Каждый человек обладает определенным темпераментом, характером, потребностями, установками, привычками и т.п. Психологические различия участников совместной деятельности порой настолько велики, что мешают ее осуществлению, повышают возможность возникновения конфликтов.

7. Одной из причин возникновения конфликтов могут быть, так называемые, конфликтные личности - типы людей, общение с которыми чревато возникновением конфликтов.

**1.2 Стресс и его особенности**

Являясь одновременно самостоятельным физиологическим, психическим и социальным явлением, стресс по своей сути представляет собой еще один вид эмоционального состояния. Это состояние характеризуется повышенной физиологической и психической активностью. При этом одной из главных характеристик стресса является его крайняя неустойчивость. При благоприятных условиях это состояние может трансформироваться в оптимальное состояние, а при неблагоприятных – в состояние нервно-эмоциональной напряженности, для которого характерно снижение работоспособности и эффективности функционирования систем и органов, истощения энергетических ресурсов[[4]](#footnote-4)1.

Для обозначения психических состояний человека в трудных условиях исследователи пользуются разными понятиями, среди которых наиболее популярно понятие стресс. Его применяют для обозначения широкого круга не только психических, но и физиологических состояний, например физического напряжения, утомления и т. д. Более того, вследствие широкой популярности термина «стресс» им стали обозначать разнообразные явления, относящиеся и к другим областям знания (социологии, биологии, медицине, педагогике и др.). Так, этот термин употребляют для обозначения внешних воздействий и ситуаций, в которых может оказаться человек (например заключение в тюрьму), таких реакций, как например, гипервентиляция легких и т.д. Неоднозначность понимания стресса, путаница и непоследовательность в применении этого термина имеют результатом противоречивость полученных данных, отсутствие строгих критериев при их интерпретации и сопоставлении.

Стресс рассматривается как физиологический синдром, слагающийся из совокупности неспецифически вызванных изменений, как неспецифическая реакция организма на предъявляемые к нему требования.

Стресс - это нервно-психическое перенапряжение, которое возникает в результате сверхсильного воздействия (стрессора), адекватная реакция на которое даже не была сформулирована, но должна быть найдена в сложившейся ситуации.

Это такое эмоциональное состояние, которое связано с тотальной мобилизацией сил организма на поиск выхода из сложившегося положения.

Понятие стресса ввел канадский ученый Ганс Селье. Он дает следующее определение стресса – это неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование[[5]](#footnote-5)1.

Селье выделил три этапа в развитии стресса:

- Тревога (фазы шока и противошока). В этой фазе организм функционирует с большим напряжением. Однако, на данном этапе он еще справляется с нагрузкой с помощью поверхностной, или функциональной, мобилизацией резервов без глубинных структурных перестроек. Физиологически первичная мобилизация проявляется, как правило, в следующем: кровь сгущается, в ней падает содержание ионов хлора, происходит повышенное выделение азота, фосфатов, калия, отмечается увеличение печени или селезенки, но более подробно о физиологических механизмах стресса речь пойдет ниже.

- Резистентность (возникновение повышенной устойчивости организма к действию стрессоров). Это вторая фаза. Так называемая фаза максимально эффективной адаптации. На данном этапе отмечается сбалансированность расходования адаптационных резервов организма. Все параметры, выведенные из равновесия в первой фазе, закрепляются на новом уровне. При этом обеспечивается мало отличающееся от нормы реагирование организма на воздействующие фактуры среды.

- Истощение (развиваются дистрофические процессы, вплоть до гибели организма). Если стресс продолжается долго или воздействующие стрессоры чрезвычайно интенсивны, то неизбежно наступает фаза истощения[[6]](#footnote-6)1.

Следует отметить, что не всякое воздействие вызывает стресс. Слабые воздействия не приводят к стрессу, он возникает лишь тогда, когда влияние стрессора (непривычного для человека объекта, явления или каких-либо других факторов внешней среды) превосходит обычные приспособительные возможности индивида.

Таким образом, стресс возникает тогда, когда организм вынужден адаптироваться к новым условиям, то есть стресс неотделим от процесса адаптации.

Некоторые авторы разделяют факторы, вызывающие психический стресс, на две большие группы. Поэтому и психический стресс они условно делят на два вида: информационный и эмоциональный. Информационный стресс возникает в ситуациях значительных информационных перегрузок, когда человек не справляется с задачей переработки поступающей информации и не успевает принимать правильные решения в требуемом темпе, особенно при высокой ответственности за последствия принятых решений. Возникновение эмоционального стресса большинство авторов связывают с ситуациями угрозы, опасности, обиды и т. д. С этой точки зрения принято выделять три формы эмоционального стресса: импульсивный, тормозной и генерализованный. При эмоциональном стрессе отмечаются определенные изменения в психической сфере, в том числе изменения протекания психических процессов, эмоциональные сдвиги, трансформация мотивационной структуры деятельности, нарушения двигательного и речевого поведения.

Следует подчеркнуть, что подобное деление психического стресса на информационный и эмоциональный весьма условно. В большинстве работ психический и эмоциональный виды стресса отождествляются.[[7]](#footnote-7)1

Лазарус также выделял физиологический и психический стресс. Физиологическими стрессорами являются крайне неприятные физические условия, которые вызывают нарушение целостности организма и его функций.

Психологическими стрессорами являются те воздействия, которые сам человек оценивает как очень вредные для своего благополучия.

Считается, стресс опасен для жизни, особенно затянутое нахождение в стрессовых ситуациях, так как в таких случаях страдает физиология человека.

С другой стороны, существует мнение, что стресс необходим для жизни, так как при этом максимально проявляются адаптационные возможности человека.

Еще один вариант определения стресса – состояние напряжения, возникающего под влиянием сильных воздействий.[[8]](#footnote-8)2

Также встречается и такое определение стресса: Стресс – это по своей сути еще один вид эмоционального состояния, это состояние характеризуется повышенной физической и психической активностью. При этом одной из главных характеристик стресса является его крайняя неустойчивость. При благоприятных условиях это состояние может трансформироваться в оптимальное состояние, в при неблагоприятных – в состояние нервно–эмоциональной напряженности, для которого характерно снижение работоспособности и эффективности функционирования систем и органов, истощение энергетических ресурсов.

В целом, понимание стресса как возникающего в сложных условиях феномена психической деятельности открывает реальную возможность исследования и решения этой проблемы. Одним из следствий неоднозначности трактовки понятия стресс, отягощенности его медико- биологическими и односторонними психологическими представлениями явилось то, что некоторые авторы этому понятию предпочитают другое - психическая напряженность. Необходимо сказать, что в последнее время наметилась тенденция использовать эти понятия при характеристике состояний, отличающихся друг от друга по степени выраженности. В этом случае стресс принято рассматривать как крайнюю степень психической напряженности. Следует также отметить, что понятие психическая напряженность используется некоторыми авторами для обозначения состояний, оказывающих отрицательное влияние на деятельность, в этом случае оно противопоставляется понятию напряжение.

За термином напряжение следует либо сохранить его традиционное как для психологии, так и для физиологии и медицины значение: состояние повышенного функционирования организма и личности (напряжение сил), либо, если принять его в качестве понятия, обозначающего психическое состояние, необходимо четко указать психологические различия между состояниями напряжения и напряженности.

**1.3 Пути урегулирования и разрешения конфликтов и стресса**

Урегулирование и разрешение конфликтов - это система мер, направленная на их предотвращение, а также поиск путей выхода из конфликта. Данной проблеме не уделялось должного внимания ни теорией социальной психологии, ни социальной практикой. Лишь в последнее время стали появляться ассоциации конфликтологов, центры по прикладной конфликтологии, переводная литература. Тем не менее говорить о какой-либо сложившейся системе в области урегулирования конфликтов не приходится. Напротив, анализ практики их разрешения показывает обратное. Можно выделить типичные ошибки в области урегулирования конфликтов: 1) запаздывание в принятии необходимых мер; 2) попытка разрешить конфликт без выяснения его истинных причин; 3) использование только силы, карательных мер по урегулированию конфликта или, наоборот, только дипломатических переговоров; 4) шаблонное применение схем урегулирования конфликта без учета его типа, особенностей.

Профилактика конфликтов предполагает их прогнозирование, например, время наступления, тяжесть последствий и т.д. Это возможно с помощью экспертного опроса, методов экстраполяции, математического и экспериментального моделирования. Профилактика конфликтов должна осуществляться на всех уровнях: макро-, среднем, микро- и личностном.

Непосредственная профилактика связана с устранением условий возникновения конфликтов. В ее основе лежит устранение деформации социальных отношений, стратификации общества, а также социальная психогигиена, психопрофилактика, массовая, групповая и индивидуальная психотерапия, социальная защита населения, просвещение, обучение, тренинг общения.

Термин «разрешение конфликтов» обычно употребляется в двух значениях: во-первых, при разрешении конфликта самими его участниками; во-вторых, при объективном разрешении конфликта, основанном на установлении и нейтрализации его причин и недопущении открытых столкновений сторон. Деятельность по разрешению конфликтов включает в себя: 1) анализ и выявление причин конфликта и его участников (X. Корнеулис, Ш. Фейр называют этот процесс картографией конфликта)[[9]](#footnote-9)1; 2) принятие решения о вмешательстве в конфликт с учетом его исхода; 3) реализацию принятого решения. Все зависит от того, какая позиция у лиц, разрешающих конфликт: пассивно-выжидательная; авторитарная; негативно-некомпетентная, приводящая к эскалации конфликта; рациональная, основанная на глубоком понимании причин конфликта. Суть разрешения конфликта состоит в воздействии на его причины и участников.

Методы, используемые для разрешения конфликтов, различны: устранение причин; сдерживание; переориентирование, направленное на формирование убежденности в необходимости отказа от деструктивного участия в конфликте. Эти методы могут быть административными, социально-психологическими или смешанными.

С точки зрения разрешенности конфликты могут быть кажущимися разрешенными; частично разрешенными; полностью разрешенными.

Как нет абстрактных конфликтов, так нет и универсальных способов разрешения и урегулирования конфликтов. Одно дело урегулировать военный конфликт, другое - семейный, третье межличностный.

Как правило, в зависимости от теоретического понимания конфликта предлагаются соответствующие подходы к его разрешению или урегулированию. Тем не менее можно выделить более или менее общие схемы, хотя в принципе каждый тип конфликта требует своего подхода к разрешению или урегулированию.

Наиболее предпочтительным в ликвидации конфликта является заключение договора о согласии. Достижение согласия является довольно трудной задачей, требующей помимо доброй воли достаточной степени политической, экономической, культурной подготовленности сторон. Вместе с тем есть весьма универсальный и достаточно эффективный способ найти путь к согласию.

В ходе разрешения конфликта анализируются:

1. Источники конфликта - его исторические, экономические, социальные, национальные, конфессиональные предпосылки; субъективные или объективные переживания сторон, нравственные, гуманные аспекты; глубина конфликта: противоречие мнений, позиций или полная конфронтация.

2. «Биография» конфликта, т.е. его история и фон, на котором он прогрессировал; нарастание конфликта, избранные способы «борьбы», кризисы и поворотные точки в его развитии; жертвы и иные последствия конфликта.

3. Стороны конфликта - личности, группы или большие сообщества. В зависимости от фактического вычленения реальных сил и участников определяется уровень социальной сложности конфликта.

4. Позиции и отношения сторон - формальные и неформальные, общие и частные (локальные); взаимозависимости позиций разных уровней и масштабов отношений; роли в конфликте различных группировок и личностей; характер личных отношений друг к другу - от лидеров партий, движений, групп, вооруженных формирований до рядовых участников конфликта.

5. Отношение к конфликту - стремятся ли стороны разрешить конфликт; хотят решить его самостоятельно или рассчитывают на внешние факторы воздействия? Каковы их надежды, ожидания, условия?

Согласие редко достигается без участия посредников, которые, как правило, выполняют роль арбитров, уравнителей баланса интересов, миротворцев.

Процесс по урегулированию конфликтных отношений предполагает определенную подготовительную работу для того, чтобы конфликт улаживался мирными, а не насильственными способами. Первое, что надо делать в этом направлении, - погасить накал эмоциональных страстей.

В принципе все авторы, занимающиеся проблемой анализа и организацией переговоров, сходятся в одном: переговоры включают в себя подготовку, процесс их ведения, анализ результатов и выполнение достигнутых договоренностей[[10]](#footnote-10)1.

Процесс поиска решений предполагает прохождение ряда этапов:

-взаимное уточнение интересов, точек зрения, концепций и позиций участников;

- их обсуждение;

- согласование позиций и выработка договоренностей. Прежде чем стороны приступят к выработке договоренностей, им необходимо выяснить обоюдные точки зрения и обсудить их. Ученые рассматривают переговоры как процесс снятия информационной неопределенности за счет постепенного уяснения партнерами позиций друг друга. Особенно интенсивно этот процесс идет в начале переговоров, поэтому данный этап можно условно назвать исследовательским.

Следует отметить, что существует много подходов к исследованию как регуляции эмоциональных состояний, так и психических механизмов, вызывающих стресс. Мы рассмотрим лишь несколько подходов. Первый из них, представленный работами Ф. Б. Березина, основан на следующих положениях: адаптация протекает на всех уровнях организации человека, в том числе в психической сфере.

К числу механизмов, обусловливающих успешность адаптации, Березин относит механизмы противостояния тревоге - разнообразные формы психологической защиты и компенсации. Психологическая защита - это специальная регулятивная система стабилизации личности, направленная на устранение или сведение до минимума чувства тревоги, связанного с осознанием какого-либо конфликта. Главной функцией психологической защиты является «ограждение» сферы сознания от негативных, травмирующих личность переживаний. В широком смысле этот термин употребляется для обозначения любого поведения, в том числе и неадекватного, направленного на устранение дискомфорта.

Существуют и другие подходы к рассмотрению проблемы регуляции эмоциональных состояний и эмоционального стресса.

Р. М. Грановская делит все стратегии выхода из напряженной ситуации на три группы: изменить или ликвидировать проблему; уменьшить ее интенсивность за счет смещения своей точки зрения на нее; облегчить ее воздействие с помощью включения ряда способов.

Ключевую роль в управлении своим состоянием играет осознание жизненных целей и соотнесение с ними конкретных ценностей. Чем быстрее человек определит свои жизненные ценности и цели, тем у него больше шансов избежать негативных последствий внезапно возникшего чрезмерного эмоционального напряжения, поскольку человек, сделавший главный жизненный выбор, в значительной мере определил все дальнейшие решения и тем самым избавил себя от колебаний и страхов. Попадая в трудную ситуацию, он соотносит ее значение со своими главными жизненными ориентирами. Своевременность подобного взвешивания нормализует его состояние. При этом критическая ситуация рассматривается на фоне общей перспективы, например всей жизни человека, в результате чего значимость этой ситуации может резко снизиться. Известно много примеров, когда с людьми происходили несчастные случаи, от которых можно было оправиться в течение нескольких часов. Но реакция на них была столь неадекватна, столь несоотносима с личной шкалой ценностей, что развивались значительные жизненные кризисы. Поэтому неблагоприятные последствия возникают часто не из-за самих случаев, а из-за реакции на них.

Таким образом, одним из основных способов избегания чрезмерного эмоционального напряжения является гармоничное развитие личности человека, формирование у него самостоятельной мировоззренческой позиции. Причем это развитие начинается с первых дней жизни человека, а его успех в значительной степени зависит от того, насколько умело строят воспитательный процесс родители ребенка, а затем и педагоги в школе, насколько государство заботится о воспитании подрастающего поколения, и от много другого.

Следующий способ регуляции эмоциональных состояний, по мнению Грановской, заключается в правильном выборе момента для принятия решения или реализации своего плана. Как известно, экстремальная ситуация приводит к сужению сознания, что ведет к нарушению ориентировки в окружающем. Тревога, волнение меняют стратегию поведения. Пораженный смятением человек стремится избежать малейшего риска, боится идти в том направлении, которое грозит заблуждениями и ошибками, поэтому каждую новую информацию он стремится связать с аналогичной, уже известной ему. В этой ситуации человек очень часто совершает ошибки, принимая неправильное решение. Поэтому необходимо учиться правильно выбирать момент для реализации своих планов в сложной, эмоционально напряженной ситуации.

Еще один способ снизить эмоциональное напряжение заключается в ослаблении мотивации. Например, отказаться на время от достижения поставленной цели или снизить эмоциональную напряженность через произвольное перенесение внимания, концентрируя его не на значимости результата выполняемой деятельности, а на анализе технических деталей задачи или тактических приемах.

Грановская выделяет еще один способ борьбы с эмоциональными стрессами и эмоциональной напряженностью. Этот способ заключается в заранее подготовленных стратегиях отступления. Наличие запасного варианта поведения в той или иной ситуации снижает излишнее возбуждение и делает более вероятным успех решения задачи на генеральном направлении. Не подготовив альтернативного решения, человек необоснованно пессимистично оценивает ситуацию, которая может возникнуть в случае провала основного варианта. Имея запасной вариант действий, в случае провала первого человеку проще смириться с неудачей и сохранить при этом оптимистическое расположение духа. Следовательно, запасные стратегии уменьшают страх перед неблагоприятным развитием событий и тем самым способствуют созданию оптимального фона для решения задачи

Кроме перечисленных способов выхода из стрессовой ситуации следует иметь в виду, что бессмысленно бороться против того, что является уже свершившимся фактом. При некоторых обстоятельствах, когда продолжение усилий превращается и безрезультатные попытки «прошибить стену лбом», человеку полезно временно отказаться от усилий по немедленному достижению цели, осознать реальную ситуацию и свое поражение. Тогда он сможет сберечь силы для новой попытки при более благоприятной обстановке. Кроме этого, в случае поражения не вредно произвести общую переоценку ситуации по типу «не очень-то и хотелось». Понижение субъективной значимости события помогает отойти на заранее подготовленные позиции и готовиться к следующему штурму без лишней траты сил[[11]](#footnote-11)1.

Эффективность преодоления стресса во многом зависит от психологической готовности противостоять ему и от умения управлять своими эмоциями в сложных ситуациях.

Большое значение для управления стрессами на личном уровне имеет знание особенностей собственной психики. Известно, что в зависимости от личных особенностей, реакция каждого человека на стресс является весьма специфическим. В связи с этим выделяют шесть типов личностей, которые по-разному реагируют на стресс: честолюбивых тип. К этому типу относятся люди с сильной потребностью в достижении успеха. Они энергичны, подвижны, агрессивны и ориентированы на дело.

Причинами стресса для них являются перегрузки, большая интенсивность деятельности и межличностных отношений, недостаточное понимание самих себя.

Основными симптомами стресса являются бессонница, повышенное кровяное давление, проблемы с сердцем, чрезмерное курение; спокойный тип - это беззаботные и спокойные люди, ориентированные на прошлое, мечтательная и неактивный. Они отличаются низкой склонностью к стрессам. Причиной стресса могут стать люди или требования профессиональной деятельности, которые нарушают размеренным течение их жизни; добросовестный тип. К данному типу относят людей мелочных, любознательных, педантичных, догматических, стабильных, консервативных и обязательных. Они верят авторитетом и подчиняются традициям. Для них причинами стресса являются люди, которые нарушают их планы и стереотипы поведения. Они имеют средний степень склонности к стрессам, но очень чувствительны к изменениям их привычной жизнедеятельности; тип, который не отстаивает - это люди, которые не могут постоять за себя и отстоять свои права. Они угождают другим избегают межличностных конфликтов, боятся проблемных отношений друг с другом. Внутреннее напряжение, возникающее на почве межличностных отношений, является частой причиной стрессов; Жизнелюбивые тип. Люди, принадлежащие к этому типу, сильные, энергичные, Жизнелюбивые, импульсивные, раскованные. Для них характерным является частая смена интересов.

Причинами стресса является рутинная работа и чрезмерное внутреннее напряжение; тревожный тип отличается высокой склонностью к стрессу. Люди этого типа проявляют беспокойство по поводу возможных неудач, имеют низкую самооценку. Причинами стресса для них являются ответственная работа и резкие изменения в жизни.

По мнению психологов, преодоления кризисных ситуаций возможно при условии соблюдения принципов, на базе которых можно сформировать систему стратегий восстановления психической равновесия. К таким принципам относятся:

принцип удовлетворения;

принцип реальности;

принцип ценности;

принцип творчества.

Принцип удовлетворения предусматривает осуществление психологической защиты на основе выявления максимальной степени эмоционального благополучия, возможного в условиях неблагоприятной ситуации. Механизм реализации этой высокой степени благосостояния заключается в когнитивной и эмоциональной инфантильности человека.

Принцип реальности нацеливает на трезвый подход к миру, в котором движение к какой-либо цели рассматривается не как прямолинейный процесс подъема на все новые и новые ступеньки, а предполагает длинные, в том числе обходные пути и косвенные средства. Психологический механизм реализации принципа реальности заключается в основном в способности к терпению.

Принцип ценности указывает на необходимость построения систем различных жизненных альтернатив на одной ценностные основании, в результате чего каждая из альтернатив в рамках данной системы ценностей получает свою оценку. Этот приоритетный список оценок и служит инструментом рационализации той ситуации, которую нужно преодолеть.

Принцип творчества определяет в значительной мере самосовершенствования человека, активное и сознательное созидание человеком самого себя, причем не только в идеальном смысле, но и в практическом воплощении в реальных кризисных ситуациях.

Занятия по выработке различных стратегий решения жизненных задач повышают психологическую устойчивость человека в условиях, требующих напряжения духовных сил. Главную роль при этом играют не знания, а гибкость, которая позволяет своевременно изменять и тем самым нормализовать поведение.

Современная жизнь любого человека связано с большими перегрузки, возникающие в результате формирования в стране новых социально-трудовых отношений в условиях становления рыночной системы хозяйствования и адаптации к ней работников. Способ противостояния этим перегрузкой известен - это превентивная подготовка к новым условиям и новому режиму деятельности. Для этого надо знать саму технологию подготовки и конкретные методы и приемы защиты человека от перегрузок, от критических ситуаций.

**2.ПРАКТИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ МЕТОДИКИ ПРЕОДОЛЕНИЯ КОНФЛИКТОВ И СТРЕССА (НА ПРИМЕРЕ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО СОСТАВА СОРМОВСКОЙ ПРОВОСЛАВНОЙ ГИМНАЗИИ)**

**2.1 Содержание и методика эмпирического исследования**

По результатам теоретического исследования была выдвинута гипотеза о том, что действительно возможно преодоление проявлений стресса и конфликтных ситуаций в педагогическом коллективе, то есть преодоление педагогом синдрома эмоционального выгорания.

Цель: исследование методики преодоления конфликтов и стресса в педагогическом коллективе Сормовской православной гимназии.

Предмет исследования – технология преодоления конфликтов и стрессовых ситуаций педагогов в педагогическом коллективе.

Объектом исследования является педагогический коллектив Сормовской православной гимназии.

Выборка: в исследовании приняли участие 10 человек, занимающих педагогической деятельностью в Сормовской православной гимназии в возрасте от 30 до 45 лет.

Сроки проведения исследования: февраль 2009г. – март 2009г.

На основе анализа психолого-педагогической литературы осуществлен анализ понятия «burnout»; определено, что синдром эмоционального выгорания характерен для профессиональной деятельности педагогов. Педагог (от греч. paidagogos – дитя, веду, воспитатель) – 1) лицо, ведущее практическую работу по воспитанию, образованию и обучению детей и молодежи и имеющее специальную подготовку в этой области (учитель общеобразовательной школы, преподаватель, воспитатель); 2) ученый, разрабатывающий теоретические проблемы педагогики. Следовательно, «педагог», «учитель», «преподаватель» – это синонимичные понятия. Мы в своей работе будем использовать термины «педагог» и «учитель».

В результате теоретического осмысления различных подходов к интерпретации синдрома эмоционального выгорания было установлено, что в зарубежной литературе синдром выгорания обозначают термином «burnout». В переводе этот термин можно сопоставить с такими русскими эквивалентами, как «сгорание», «выгорание». Отечественными авторами использовались разные варианты перевода английского термина: «эмоциональное сгорание» (Т.С. Ященко, 1989; Т.В. Форманюк, 1994), «эмоциональное выгорание» (В.В. Бойко, 1996) и «эмоциональное перегорание» (Д.Д. Вид, Е.И. Лозинская, 1998). Употребляются также термины «психическое выгорание» (Н.Е. Водопьянова,2000) и «профессиональное выгорание» (Т.И. Ронгинская, 2002). Это обусловливает необходимость уточнения термина «выгорание» и поиск концептуальной основы, которая раскрывала бы конкретнее его сущность.

Многочисленные зарубежные исследования (Г. Селье, 1936; К. Маслач, 1976; С. Jakson, 1982; W.S. Paine, 1982, Р. Шваб, 1982; Burisch, 1994 и др.). подтверждают, что выгорание вытекает из профессиональных стрессов. Также многими авторами подчеркивается, что выгорание как динамический процесс, развивающийся во време­ни, характеризуется нарастающей степенью выраженности его про­явлений.

Отечественными учеными (Н.А. Аминов, А.А. Баранов, М.В. Борисова, Н.Е. Водопьянова, Н.В. Гришина, А.К. Маркова, Л.М. Митина, В.Е. Орел,
А.А. Реан, А.А. Руковишников, Е.С. Старченкова, Т.В. Форманюк) представлена попытка комплексного рассмотрения синдрома эмоционального выгорания и предложен ряд исследований этой проблемы.

В настоящее время большинством отечественных исследователей (В.В.Бойко, М.В.Борисова, В.Е.Орел и др.) синдром выгорания определяется как состояние физического, эмоционального и умственного истощения. В основном он проявляется в профессиях социальной сферы. Этот синдром включает в себя три основные составляющие: эмоциональную истощенность, деперсонализацию (цинизм) и редукцию профессиональных достижений.

Под эмоциональным выгоранием понимается комплекс психических переживаний и поведенческих реакций, который сказывается на работоспособности, физическом и психологическом самочувствии, а также на интерперсональных отношениях работника. Синдром эмоционального выгорания – ответная реакция на длительные стрессы межличностного общения, возникающие на работе. Как следствие появился термин «синдром профессионального выгорания».

В контексте нашей работы рассмотрены различные классификации факторов, влияющих на развитие и формирование синдрома выгорания. В результате анализа исследований факторов нами предложена их общая классификация. Факторы сгруппированы в два больших блока[[12]](#footnote-12)1: 1) внешние (объективные: хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность, дестабилизирующая организация деятельности, повышенная ответственность за исполняемые функции, операции и др.); 2) внутренние (субъективные: склонность к эмоциональной ригидности, низкий уровень сформированности индивидуальной системы осознанной саморегуляции эмоций и поведения), (В.В. Бойко, Р. Лазарус, Т.В. Форманюк) (Приложение); экзистенциональные; внутрипрофессиональные: нереализованные ожидания, неудовлетворенность самоактуализацией, отсутствие желаемых результатов, разочарование в других людях и избранном деле, обесценивание и потеря смысла собственных усилий, переживание одиночества, ощущение бессмысленности активной деятельности и жизни (Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова).

Теоретическое изучение факторов позволило определить характер взаимосвязей эмоционального выгорания с индивидуально-психологическими и социально-психологическими детерминантами, дать комплексное и системное представление о синдроме, возможных причинах и закономерностях его возникновения и развития у педагогов.

Выявление симптомов рассматриваемого синдрома позволило предложить их классификацию в соответствии со сферами личности человека. В интеллектуальной сфере симптомом эмоционального выгорания является уменьшение интереса к новым идеям в работе и других областях деятельности; в личностной сфере симптомами выступают пессимизм, цинизм, черствость в работе и личной жизни; в эмоциональной сфере симптомы – недостаток эмоций, бесчувственность, слабая воля. Все три сферы взаимосвязаны между собой, сбои в одной из них ведут к возникновению проблем в других. Это еще раз доказывает утверждение о том, что синдром эмоционального выгорания – симптомокомплекс характеристик психики профессионала, отражающий его взаимодействие с внешней средой.

Рассматривать симптомы можно на четырех уровнях проявления: социальном (коммуникативная сфера), психологическом (когнитивная сфера), эмоциональном (поведенческая сфера), физиологическом (общая соматическая сфера). Так же, как и сферы, симптомы взаимосвязаны друг с другом. Если проявляется один симптом, то обязательно возникнет и другой, связанный с ним (на другом уровне проявления).

Психолого-педагогический анализ литературы даёт возможность выявить особенности индивидуально-психологических характеристик личности в их связи с выгоранием. На основании анализа можно утверждать, что эмоциональное выгорание педагогов обусловливается прежде всего индивидуально-личностными особенностями. Это подтверждает ряд исследований (Н.Е. Водопьянова, Л.И. Вассерман, Е.С. Старченкова, Т.И. Ронгинская, Л.В. Меньшикова 1981; В. Райх 1992; Е.И. Рогов 1996; М.А. Беребин, 1997; М.В. Борисова 2002и др.). Ученые считают, что личностные особенности в значительно большей степени влияют на развитие выгорания по сравнению не только с демографическими характеристиками, но и с факторами рабочей среды. Это, во-первых, наличие рассогласования в ценностно-мотивационной сфере учителя, в частности невозможность реализации в профессиональной деятельности жизненных смыслообразующих ценностей и значи­мых свойств личности, типов поведения и предпочтительного образа действий; во-вторых, высокий уровень нейротизма – эмоциональной неустойчивости личности как психодинамической характеристики. Данные особенности являются системными детерминантами возникновения и развития эмоционального выгорания педагогов, среди них следует отметить: неумение контролировать эмоциональное состояние; неразвитость навыков моделирования значимых для достижения цели условий, программирования своих действий; недостаточную гибкость саморегуляции.

Изучение подходов и стратегий преодоления педагогом синдрома эмоционального выгорания даёт анализ подходов к преодолению стрессовых ситуаций в зарубежной и отечественной литературе. Определены различные по степени эффективности стратегии преодоления стресса. В качестве путей, стратегий совладания с жизненными трудностями педагогов выявлены преобразующие стратегии и стратегии приспособления (изменение своих характеристик и отношения к ситуации), разработанные Л.И. Анцыферовой.

В процессе изучения видов психологических технологий преодоления и профилактики эмоционального выгорания представлены основные виды психотехнологий: психопрофилактика, психологическое консультирование, психокоррекция, психологическая реабилитация, личностно ориентированная терапия, саморегуляция. Психопрофилактика выгорания учителя строится на основе использования различных психологических технологий. К психологическим технологиям относятся разного рода тренинги развития и коррекции личности, имитационные и ролевые игры, семинары, групповые дискуссии и индивидуальные стратегии преодоления критических ситуаций.

Одним из важнейших вопросов исследования стал вопрос характеристики психолого-педагогических условий преодоления педагогом синдрома эмоционального выгорания, представление концепции и стратегии преодоления этого синдрома[[13]](#footnote-13)1.

Экспериментальное изучение выгорания и выявление индивидуально-психологических характеристик педагогов проходило в Сормовской православной гимназии. В исследовании приняли участие 10 педагогов (учителя начальных классов, учителя-предметники, социальные работники, психологи) в возрасте от 30 до 45 лет, со стажем от 3 до 10 лет, в основном с высшим и средним специальным образованием.

Анализ результатов исследования показал, что у 71 % педагогов сформированы или находятся в стадии формирования одна или несколько фаз синдрома эмоционального выгорания, у всех обследуемых сложились или складываются симптомы эмоционального выгорания. Фаза напряжения у 8,4% педагогов сформирована, у 20% формируется, у 71,6% не сформирована. Фаза резистенции у 26,2% обследуемых сформирована, у 40% формируется, у 33,8% не сформирована. Фаза истощения: у 5% участников исследования сформирована, у 21,7% формируется, у 71,3% не сформирована.

Стартовым механизмом развития эмоционального выгорания у педагогов выступает проявление симптомов фазы напряжения – когнитивный диссонанс, т.е. несоответствие между знаниями, представлениями субъекта о значимости его профессии, ожиданиями от нее и реальной трудовой деятельностью с ее спецификой, что сопровождается чувством дискомфорта.

В процессе развертывания выгорания механизмом выступает дистресс – резистенция (сопротивление), срабатывают различные защитные механизмы личности, вырабатываемые субъектом деятельности в ответ на хронические психотравмирующие воздействия профессиональной жизни. Во всех периодах стажа педагогов проявляется выраженность фазы резистенции, т.е. ограничение диапазона эмоций и интенсивности их включения в процесс профессионального общения.

Основными симптомами проявления эмоционального выгорания у педагогов стали неадекватное, избирательное эмоциональное реагирование, редукция профессиональных обязанностей, эмоционально-нравственная дезориентация, переживание психотравмирующих обстоятельств, расширение сферы экономии эмоций. Личностные изменения можно проанализировать во всех трех фазах выгорания (рис. 1).

|  |
| --- |
| Показатель, баллы |

Стаж

53

44

48

58

38

32

33

26

28

34

29

27

0

10

20

30

40

50

60

70

1–3 лет

3–5 лет

5–8 лет

8–10 лет

Рис.1. Выраженность фаз эмоционального выгорания у педагогов с разным стажем:

резистенция; истощение; напряжение

Синдром выгорания может развиваться как у педагогов с большим стажем работы, так и у молодых, только начинающих свою профессиональную деятельность независимо от специфики школ (рис. 2).

Для выяснения зависимости личностных особенностей и эмоционального выгорания был проведен анализ корреляционных связей между показателями опросника В.В. Бойко и «Комбинированного личностного опросника» Г.Е. Леевика (по критерию Пирсона). Для выяснения различий между индивидуально-психологическими характеристиками испытуемых с несформированными фазами эмоционального выгорания и испытуемых со сформированными фазами и фазами, находящимися в стадии формирования, все испытуемые были поделены на две группы.

|  |
| --- |
| Показатель, баллы |

Стаж

Рис. 2. Средние показатели по фазам эмоционального выгорания у педагогов с различным стажем работы:

– 1–3 лет; – 3–5 лет; – 5–8 лет; – 8–10 лет

В результате анализа личностных характеристик педагогов были выделены факторы: Н (сдержанность–активность в контактах, r = -0,324 по фазе напряжения, r = -0,469 по фазе истощения, r = -0,354 по синдрому в целом); I (низкая–высокая эмоциональная чувствительность, r = -0,383 по фазе напряжения, r = -0,384 по фазе резистенции, r = -0,408 по синдрому в целом); G (низкая–высокая дисциплинированность r = -0,511 по синдрому в целом); ОР (отношение к работе r = -0,463 по синдрому в целом); ОН (удовлетворенность отношениями с начальником r = -0,424 по синдрому в целом); Э (интроверсия–экстраверсия r = -0,343 по фазе истощения) при (p< 0,01).

Анализ результатов показал, что респонденты первой и второй групп имеют различия в индивидуально-психологических характеристиках по всем фазам выгорания. В динамике от фазы напряжения к фазе истощения выявлены следующие изменения:

по фактору A (замкнутость–открытость в общении) – снижается активность в общении; по фактору F (бедность–богатство эмоциональных реакций) – снижается богатство эмоциональных реакций; по фактору O (уверенность–неуверенность в себе) – снижается уверенность в себе; по фактору Q2 (конформность–нонконформность) – снижается конформность; по фактору C (неуравновешенность–контроль эмоциональных реак-
ций) – снижается контроль эмоциональных реакций; по фактору УП (низкий–высокий уровень притязаний) – снижается уровень притязаний.

Анализ индивидуально-психологических характеристик педагогов позволяет сделать вывод о том, что к формированию первой фазы выгорания (напряжение) более склонны люди сдержанные, со сниженной эмоциональной чувствительностью, бедными эмоциональными реакциями, менее дисциплинированные, неудовлетворенные отношениями с руководителем.

Формированию второй фазы выгорания (резистенция) способствуют повышенная тревожность, неудовлетворительное отношение к работе, неблагополучный климат в коллективе, а также низкий уровень поставленных целей, повышенный уровень притязаний, подчиненность, конформность.

К формированию третьей фазы выгорания (истощение) предрасполагают интровертированность, неуверенность в себе, высокий самоконтроль.

Таким образом, выгорание наступает тогда, когда требования (внутренние и внешние) постоянно преобладают над ресурсами (внутренними и внешними), в результате чего у педагога нарушается состояние равновесия. Неравновесные состояния возникают при складывающихся неблагоприятно условиях жизнедеятельности (в критические, трудные периоды, в сложных ситуациях) и часто обусловливают возникновение пограничных и патологических нарушений. Границей, отделяющей обычные условия от измененных, являются такие жизненные ситуации, в которых под воздействием психогенных факторов психофизиологические и социально-психологические механизмы, исчерпав резервные возможности, более не могут обеспечить адекватное отражение и регуляторную деятельность человека, т.е. происходит прорыв адаптационного барьера, ломка динамических стереотипов, возникает психологическая дезориентация, душевный кризис, который проявляется в виде неравновесного состояния. Непрерывное и прогрессирующее нарушение равновесия неизбежно ведет к выгоранию. Следовательно, выгорание не просто результат стресса, а следствие неуправляемого стресса.

Благодаря реализации разработанной программы преодоления эмоционального выгорания педагога «Синдром эмоционального выгорания педагога: профилактика и преодоление» в экспериментальной группе удалось снизить степень выраженности эмоционального выгорания и отработать умения и навыки саморегуляции, повысить уровень эмоциональной устойчивости. В программе обоснована актуальность, цель, задачи, раскрыты принципы отбора содержания программы, предполагаемые результаты, основные методы и техники работы. Программа включает в себя теоретический (знания проблемы синдрома эмоционального выгорания, особенности индивидуально-психологических характеристик, стратегий преодоления), практический (семинары, диалоги, круглые столы и др.) и технологический (технологии преодоления) блоки[[14]](#footnote-14)1. Направлениями реализации программы являются: осуществление диагностики (выявление степени выраженности у педагога синдрома эмоционального выгорания); формирование мотивов (мотивация педагога на участие в программе); реализация технологии (социально-психологический тренинг преодоления педагогом синдрома эмоционального выгорания, техника – танцевально-двигательная терапия); осуществление анализа (анализ и оценка эффективности программы преодоления педагогом синдрома эмоционального выгорания). Сравнение выраженности основных измеряемых показателей испытуемых в начале исследования (диагностика эмоционального выгорания и индивидуально-психологических характеристик) с этими же показателями в конце исследования выявили высокозначимые изменения (p<0,007 по W-критерию Вилкоксона).

Результаты анализа ответов педагогов на разработанную нами анкету (Приложение) показали положительное отношение участников исследования к реализованным направлениям программы (100% педагогов), содержанию предлагаемого социально-психологического тренинга (95%), формам работы (92% опрошенных). Большинство педагогов подчеркнули конструктивность танцевально-двигательной терапии, так как ощутили взаимосвязь интеллектуальной сферы с телом, повышение активности и подъем настроения. В качестве наиболее значимых форм взаимодействия были выделены тренинговые технологии, а именно социально-психологический тренинг преодоления педагогом синдрома эмоционального выгорания (95% опрошенных), практические занятия (80%), диалог (60%). Анализ экспертных оценок показал, что большинство педагогов (85% опрошенных) видят эффективность и результативность проведенных мероприятий, отмечают положительные изменения в своем поведении и взаимоотношениях с коллегами[[15]](#footnote-15)1.

По окончанию программы педагогам предложены конкретные практические рекомендации для профилактики и преодоления синдрома эмоционального выгорания.

**2.2 Анализ результатов эмпирического исследования**

Результаты проведённого исследования позволяют сделать следующие выводы:

1. В результате теоретического анализа конкретизировано научное представление о содержании понятия «синдром эмоционального выгорания» педагогов. Мы понимаем его как симптомокомплекс характеристик психики педагога-профессионала, отражающий взаимодействие с внешней средой и возникающий в ситуациях интенсивного профессионального общения под влиянием множества внешних и внутренних факторов. Симптомы синдрома проявляются в интеллектуальной, личностной и эмоциональной сферах личности педагога.

2. Доминирующими детерминантами эмоционального выгорания педагогов являются внутренние факторы: склонность к эмоциональной ригидности, низкий уровень сформированности индивидуальной системы осознанной саморегуляции эмоций и поведения, связанные с индивидуально-психологическими особенностями личности. Синдром эмоционального выгорания возникает на разных этапах профессионального развития педагога. Проявление симптомов и формирование фаз происходит почти одинаково в разных периодах стажа работы (1–3 лет и 3–5 лет, 5–8 лет и 8–10 лет).

3. Существует зависимость уровня выраженности синдрома эмоционального выгорания от особенностей индивидуально-психологических характеристик педагогов в профессиональной деятельности, суть которой заключается в том, что к развитию и формированию синдрома эмоционального выгорания более склонны люди с низкой эмоциональной чувствительностью, неуверенные в себе, с повышенной тревожностью, интровертированные, неудовлетворенные отношением к работе, не умеющие строить отношения с руководителем, приспособиться к психологическому климату в коллективе вследствие низких адаптационных возможностей).

Причинами эмоционального выгорания педагогов являются: низкий уровень эмоциональной устойчивости; недостаточное развитие умений и навыков саморегуляции; напряжение, сдержанность, подчиненное поведение, расслабленность; аналитический стиль мышления, ригидность, уровень интеллектуального развития.

4. Внедрение разработанной программы «Синдром эмоционального выгорания педагога: профилактика и преодоление» с использованием такой техники, как танцевально-двигательная терапия, позволяет снизить тревожность и напряжение в межличностных отношениях, развить у педагога умения психической саморегуляции, сформировать эмоциональную устойчивость, способствующую позитивному изменению индивидуально-психологических характеристик. Эти особенности необходимы педагогам для преодоления и профилактики синдрома выгорания, адаптации к качественно изменяющимся ситуациям современного общества.

5. В результате исследования была подтверждена гипотеза о том, что конструктивное преодоление педагогом синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности может быть возможно при создании следующих психолого-педагогических условий: осуществление своевременной диагностики, устанавливающей изменения уровня выраженности эмоционального выгорания и индивидуально-психологических характеристик личности педагога; определение конструктивных стратегий преодоления синдрома эмоционального выгорания; разработка и реализация научно обоснованной программы преодоления педагогом синдрома эмоционального выгорания, нацеленной на развитие у него умений саморегуляции.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В разрешении конфликтных ситуаций сотрудничество оптимально почти всегда; компромисс – вполне приемлим в ряде случаев; приспособление – возможно в тех случаях, когда партнер действительно прав; уклонение - изредка приемлемо; конкуренция – наименее эффективный способ поведения в конфликтах. Привлечение третьего лица для решения конфликтов целесообразно и эффективно. Эффективность переговорного процесса зависит от того, на каком этапе своего развития находится конфликт. Правильно организованные переговоры способствуют разрешению конфликтной ситуации.

Стресс - это напряженное состояние организма человека. Стресс присутствует в жизни каждого человека, но в работе учителя стрессовых импульсов особенно много.

В результате исследования была подтверждена гипотеза о том, что действительно возможно преодоление проявлений стресса и конфликтных ситуаций в педагогическом коллективе, то есть преодоление педагогом синдрома эмоционального выгорания.

Для профилактики и преодоления синдрома эмоционального выгорания необходимы практические рекомендации педагогам, которые могут служить рабочим инструментом в профессиональной деятельности.

Выполненное исследование вносит определенный вклад в решение проблемы преодоления педагогом синдрома эмоционального выгорания. Вместе с тем остается осознание нерешенности еще многих проблем организации педагогической деятельности, поиск путей решения которых должен быть продолжен. Перспективными являются исследования и разработки в области профилактики синдрома эмоционального выгорания и реабилитации лиц, пострадавших от данной профессиональной деформации.

**СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:**

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ, 2000 г.
2. Воробьева М.А. Эмоциональное выгорание педагогов. Диагностика. Профилактика [Текст]: учеб.-метод. пособие / М.А. Воробьева. – Екатеринбург: Изд-во УрГИ, 2006 г. – 132 с.
3. Вересов Н.Н. Формула противостояния, или Как устранить конфликт в коллективе. – М.: Московский психолого-социальный институт Флинта, 1998 г.
4. Гамезо М.В., Домашенко И.А. [«](http://knigi.ludislova.ru/offer_19938.html).Педагогическое общество России». Москва. 2004 г.С.19
5. Гришина Н.В. Психология конфликта – СПб.: Издательство «Питер», 2000 г.
6. Дмитриев А.В. Конфликтология: Учебн. Пособие. – М.: Гардарики, 2000 г.
7. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию. Учеб. Пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Гуманит. Изд. Центр ВЛАДОС, 2001 г.
8. Литвинцева Н.А. Психологический автопортрет. – М.: АОЗТ «Бизнес – школа «Интел-Синтез»», 1997 г.
9. Маклаков А.Г. – «Общая психология», СПБ, 2003 г. – 592с.
10. Организационная психология. / Сост. И общ. Редакция И.И. Скрипюка. – СПб.: Питер, 2001г.
11. Основы менеджмента. / Веснин В.Р. – м.: «ГНОМ-пресс» при сод. Т.Д. «Элит-2000», 1999 г.
12. Рогоа Е.И. Эмоции и воля. – Москва, 2000 г. – 240 с.
13. Селье Ганс. Что такое стресс.//Психология мотивации и эмоций/ Под ред. Ю. Б. Гиппенрейтер и М. В. Фаликман. – Москва: ЧеРо, 2002 г. 725 с.
14. Уткин Э.А. Конфликтология: теория и практика. – М.: Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ». Издательство ЭКМОС, 1998 г.
15. Чернышев В.М., Двинин А.П. Человек и персонал в управлении. – СПб.: Энергоатомиздат. Санкт-Петербургское отделение. 1997 г.
16. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. – Мн.: Амалфея, 1997 г.

**ПРИЛОЖЕНИЕ**

Методика исследования эмоционального выгорания (по В.В. Бойко).

Назначение методики. Измерение уровня проявления эмоционального выгорания – механизма психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия.

Ход обследования. Методика В.В. Бойко состоит из опросного листа, включающего в себя 84 суждения. Испытуемый, в соответствии с инструкцией, отвечает на них в виде утвердительных или отрицательных ответов.

Инструкция испытуемому. Внимательно прочитайте каждое суждение и отвечайте «да», если Вы согласны с его содержанием, и «нет», если не согласны (помните, что в суждениях речь идет о Ваших партнерах – субъектах Вашей профессиональной деятельности: пациентах, учащихся и др.)
 Обработка результатов. Интерпретация результатов проводится по трем фазам, включающих в себя по 4 симптома:

Фаза «напряжения»

1. Симптом «переживания психотравмирующих обстоятельств».

2. Симптом «неудовлетворенности собой».

3. Симптом «загнанности в клетку».

4. Симптом «тревоги и депрессии».

Фаза «резистенции»

1.Симптом «неадекватного избирательного эмоционального реагирования».

2. Симптом «эмоционально-нравственной дезориентации».

3. Симптом «расширения сферы экономии эмоций».

4. Симптом «редукции профессиональных обязанностей».

Фаза «истощения»

1. Симптом «эмоционального дефицита».

2. Симптом «эмоциональной отстраненности».

3. Симптом «личностной отстраненности, или деперсонализации».

4. Симптом «психосоматических и психовегетативных нарушений».

В соответствии с «ключом» осуществляются следующие подсчеты:

1. определяется сумма балов раздельно для каждого из 12 симптомов.
Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до30 баллов:

- 9 и менее баллов – симптом не сложился;

- 10-15 баллов – складывающийся симптом;

- 16 и более – симптом сложился.

Симптомы с показателями 20 и более баллов относятся к доминирующим в фазе или во всем синдроме.

2) подсчитывается сумма показателей симптомов для каждой из трех фаз формирования ЭВ. В каждой из фаз оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов. Однако сопоставление баллов, полученных для фаз, не правомерно, так как не свидетельствует об их относительной роли или вкладе в синдром. Дело в том, что измеряемые в них явления качественно разные: реакция на внешние и внутренние факторы, приемы психологической защиты, состояние нервной системы. По количественным показателям правомерно судить только о том, насколько каждая фаза сформировалась (в большей или меньшей степени):

- 36 и менее баллов – фаза не сформировалась;

- 37-60 баллов – фаза в стадии формирования;

- 61 и более баллов – сформировавшаяся фаза.

3) находится итоговый показатель синдрома ЭВ – сумма показателей всех 12 симптомов.

2. Многофакторный личностный опросник FPI. (Авторы: И. Фаренберг, Х. Зарг, Р. Гампел; модифицированная форма «B»)

Назначение методики. Этот многофакторный личностный тест используется для диагностики некоторых свойств личности и представляет относительно много количественной информации о важных личностных факторах.

Ход обследования. Опросник и его структура соответствует традиционным личностным опросникам: содержит вопросы, высказывания, касающиеся способов поведения, состояний, ориентаций, навыков и физических трудностей, на которые испытуемый может ответить «согласен» или «не согласен».

Опросник FPI содержит 12 шкал: форма «B» отличается от полной формы в два раза меньшим числом вопросов. Общее количество вопросов в опроснике – 114. Один (первый) вопрос ни в одну из шкал не входит, так как имеет проверочный характер. Шкалы опросника I-X являются основными, или базовыми, а X-XII – производными, интегрирующими.
Шкала I – невротичность;

Шкала II – спонтанная агрессивность;

Шкала III – депрессивность;

Шкала IV – раздражительность;

Шкала V – общительность;

Шкала VI – уравновешенность;

Шкала VII – реактивная агрессивность;

Шкала VIII – застенчивость;

Шкала IX – открытость;

Шкала X – экстраверсия – интроверсия;

Шкала XI – эмоциональная лабильность;

Шкала XII – маскулинизм – феминизм.

Инструкция испытуемому. Перед вами имеется ряд утверждений, каждое из которых подразумевает относящийся к Вам вопрос о том, соответствует или не соответствует данное утверждение каким-то особенностям Вашего поведения, отдельных поступков и т.д. Если Вы считаете, что такое соответствие имеет место, то дайте ответ «да», в противном случае - ответ «нет». Ответы необходимо дать на все вопросы.
Обработка результатов. Первая процедура касается получения первичных, оценок. Для ее осуществления необходимо подготовить матричные формы ключей каждой шкалы на основе общего ключа опросника. Для этого в бланках чистых ответных листов, идентичным тем, которыми пользовались испытуемые, вырезаются «окна» в клетках, соответствующих номеру вопроса и варианту ответа. Полученные таким образом шаблоны поочередно, в соответствии с порядковым номером шкалы, накладываются на заполненный испытуемым опросный лист. Подсчитывается количество отметок, совпавших с «окнами» шаблона. Вторая процедура связана с переводом первичных оценок в стандартные оценки 9-бальной шкалы с помощью таблицы.

3. Метод диагностики межличностных отношений (адаптированный вариант интерперсональной диагностики Т. Лири).

Назначение методики. Методика адаптирована Л.Н. Собчик и представляет собой подробное изложение модифицированного варианта методики Т. Лири, предназначенного для диагностики структуры межличностных и внутриличностных отношений.

Ход обследования. Методика представляет собой набор лаконичных характеристик, по которым испытуемый оценивает себя – свое актуальное
«Я». Это – образ собственного «Я» на момент обследования. Каждая из
128 характеристик имеет свой порядковый номер. В модифицированном варианте методики предусмотрен регистрационный лист (см. приложение), в нем испытуемый зачеркивает номера, соответствующие тем характеристикам, которые он у себя находит, оставляя не зачеркнутыми остальные.

Инструкция испытуемому. Перед вами опросник, содержащий различные характеристики. Следует внимательно прочесть каждую и подумать, соответствует ли она Вашему представлению о себе. Если «да», то перечеркните крестом соответствующую порядковому номеру характеристики цифру в сетке регистрационного листа. Если «нет», то не делайте никаких пометок. Итак, какой Вы человек?

Обработка результатов. После того, как испытуемый оценит себя и заполнит сетку регистрационного листа, подсчитываются баллы по 8-ми вариантам межличностного взаимодействия. Для этого используется «ключ», с помощью которого выделяются блоки по 16 номеров, формирующих 8 октантов методики. Количество перечеркнутых испытуемым номеров в каждом блоке выносится на таблицу количественных результатов соответственно каждому октанту, отражающему тот или иной вариант межличностных отношений.

Ключ к методике

1. Властный - лидирующий. При умеренно выраженных баллах (до 8-ми включительно) выявляет уверенность в себе, умение быть хорошим наставником и организатором, свойства руководителя. При высоких показателях – нетерпимость к критике, переоценка собственных возможностей (до 12-ти баллов), дидактический стиль высказываний, императивная потребность командовать другими, черты деспотизма
(выше 12 баллов).
2. Независимый – доминирующий. Выявляет стиль межличностных отношений от уверенного, независимого, соперничающего (в пределах 8 баллов) до самодовольного, нарциссического, с выраженным чувством собственного превосходства над окружающими, с тенденцией иметь собственное мнение, отличное от мнения большинства, и занимать обособленную позицию в группе (12-16 баллов).
3. Прямолинейный – агрессивный. В зависимости от степени выраженности показателей выявляет искренность, непосредственность, прямолинейность, настойчивость в достижении цели (умеренные баллы) или чрезмерное упорство, недружелюбие, несдержанность и вспыльчивость (высокие баллы).

IV. Недоверчивый - скептический. Реалистичность базы суждений и поступков, скептицизм и неконформность (до 8 баллов) перерастает в крайне обидчивый и недоверчивый модус отношения к окружающим с выраженной склонностью к критицизму, недовольством окружающими и подозрительностью при показателях 12 – 16 баллов.

V.Покорно - застенчивый. Отражает такие особенности межличностных отношений как скромность, застенчивость, склонность брать на себя чужие обязанности. При высоких баллах - полная покорность, повышенное чувство вины, самоуничижение.

VI. Зависимый - послушный. При умеренных баллах - потребность в помощи, доверии со стороны окружающих, в их признании. При высоких показателях - сверхконформность, полная зависимость от мнения окружающих.

VII. Сотрудничающий - конвенциальный. Выявляет стиль межличностных отношений, свойственный лицам, стремящимся к тесному сотрудничеству с референтной группой, к дружелюбным отношениям с окружающими.

Избыточность данного стиля проявляется компромиссным поведением, несдержанностью в излияниях своего дружелюбия по отношению к окружающим, стремление подчеркнуть свою причастность к интересам большинства.

VIII. Ответственно - великодушный. Проявляется выраженной готовностью помогать окружающим, развитым чувством ответственности. Высокие баллы выявляют мягкосердечность, сверхобязательность, гиперсоциальность установок, подчеркнутый альтруизм.

**Анкета**

1. Какова продолжительность вашего рабочего дня в часах?

2. Приходится ли вам работать сверхурочно? а) никогда; б) иногда; в) часто.

3. Сколько примерно времени вы тратите на подготовку к новому рабочему дню?

4. Сколько детей в вашем классе (группе)?

5. Есть ли среди ваших воспитанников «трудные» дети? Если да, то сколько?

6. Каковы ваши взаимоотношения с руководством? а) чувствую поддержку, одобрение; б) нейтральные, нет похвалы, но нет и нареканий; в) ощущаю давление и непонимание.

7. Получаете ли вы дополнительное вознаграждение за добросовестно выполненную работу? а) часто; б) иногда; в) никогда.

8. Каковы ваши взаимоотношения с родителями учеников? а) часто слышу слова благодарности; б) нейтральные, ровные; в) бывают конфликты, жалобы руководству.

9. Как бы вы определили уровень вашей заработной платы? а) высокий; б) средний; в) низкий.

10. Есть ли у вас удовлетворение от выбранной вами профессии?

11. Чувствуете ли вы, что ваша профессия важна и значима в обществе?

12. Бываете ли вы на курсах повышения квалификации? Если да, то, как часто?

13. Приходится ли вам выполнять работу не соответствующую вашей квалификации?

а) никогда; б) иногда; в) часто.

14. Бывает ли, что ваша работа вызывает у вас эмоциональное напряжение?

1. 1 Дмитриев А.В. Конфликтология: Учебн. Пособие. – М.: Гардарики, 2000 г., с. 45 [↑](#footnote-ref-1)
2. 1 Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ, 2000 г., с.232 [↑](#footnote-ref-2)
3. 1 Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ, 2000 г., с.234 [↑](#footnote-ref-3)
4. 1 Маклаков А.Г. – «Общая психология», СПБ, 2003 г.– с.138 [↑](#footnote-ref-4)
5. 1 Селье Ганс. Что такое стресс.//Психология мотивации и эмоций/ Под ред. Ю. Б. Гиппенрейтер и М. В. Фаликман. – Москва: ЧеРо, 2002 г., с. 63 [↑](#footnote-ref-5)
6. 1 Маклаков А.Г. – «Общая психология», СПБ, 2003 г.– с.141 [↑](#footnote-ref-6)
7. 1 Маклаков А.Г. – «Общая психология», СПБ, 2003 г.– с.144 [↑](#footnote-ref-7)
8. 2 Гамезо М.В., Домашенко И.А. [«](http://knigi.ludislova.ru/offer_19938.html).Педагогическое общество России: Москва, 2004 г.С.19 [↑](#footnote-ref-8)
9. 1 Вересов Н.Н. Формула противостояния, или Как устранить конфликт в коллективе. – М.: Московский психолого-социальный институт Флинта. 1998 г. [↑](#footnote-ref-9)
10. 1 Козырев Г.И. Введение в конфликтологию. Учеб. Пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Гуманит. Изд. Центр ВЛАДОС.2001 г. [↑](#footnote-ref-10)
11. 1 Маклаков А.Г. – «Общая психология», СПБ, 2003 г – с.259 [↑](#footnote-ref-11)
12. 1 Воробьева М.А. Эмоциональное выгорание педагогов. Диагностика. Профилактика [Текст]: учеб.-метод. пособие / М.А. Воробьева. – Екатеринбург: Изд-во УрГИ, 2006 г. – с.24 [↑](#footnote-ref-12)
13. 1 Воробьева М.А. Эмоциональное выгорание педагогов. Диагностика. Профилактика [Текст]: учеб.-метод. пособие / М.А. Воробьева. – Екатеринбург: Изд-во УрГИ, 2006 г. – с.132 [↑](#footnote-ref-13)
14. 1 Воробьева М.А. Эмоциональное выгорание педагогов. Диагностика. Профилактика [Текст]: учеб.-метод. пособие / М.А. Воробьева. – Екатеринбург: Изд-во УрГИ, 2006 г. – с.136 [↑](#footnote-ref-14)
15. 1 Воробьева М.А. Эмоциональное выгорание педагогов. Диагностика. Профилактика [Текст]: учеб.-метод. пособие / М.А. Воробьева. – Екатеринбург: Изд-во УрГИ, 2006 г. – с.138 [↑](#footnote-ref-15)