Тема «Педагогические конфликты

Вопросы

1. Понятие о конфликте (определение, виды, конфликтофобия, функции конструктивные и деструктивные, которые влияют на пед конфликты….)
2. Причины (объективные, субъективные психологические,пс.выгорание…)
3. структура,
4. динамика (конфл ситуация,…,

1.КОНФЛИКТОФОБИЯ

Во-первых, конфликт внушает страх, так как изначально требует от индивида активизировать все свои ресурсы, возникает большее или мень­шее психологическое напряжение, заставляет людей перешагнуть определенную черту: внут­ренний предел дозволенного во взаимоотношениях соглашатель­ства, перешагнуть через страх, а обладать соответствующим «воинственным» духом, темпераментом, допус­кающим такой психологический «перегрев».

В-третьих, в конфликт никогда не вступит человек, для ко­торого проблема или вопрос, требующий разрешения, не пред­ставляет важности, и не потребует соизмеримых психических и, может быть, физических затрат для защиты: мотив для конфронта­ции должен быть сопоставим с масштабом самой конфронтации.

Другой, не менее важной причиной конфликтофобии, может быть элементарное незнание о возможном, обоюдно полезном разрешении конфликта без его зачастую грубой дезактуализации.

Социологические исследования показывают, что в вузах со­трудники и студенты недостаточно осведомлены о методах конст­руктивного решения конфликтов.

***Слайд3.*** *Так 18% преподавателей-рес­пондентов в поисках выхода из конфликта со студентами обраща­лись в деканат, 24 % — перешли работать на другой факультет. Не верят в возможность конструктивного разрешения конфликта с преподавателем и 65% студентов.*

*Известно, что 18% преподавателей стоят на позициях бескон­фликтного развития коллективов, 45% — не могут или не хотят оценить роль и значение конфликтов в развитии коллектива, и только 37% — начинают понимать роль конфликтов в развитии вуза. В студенческой среде роль и значение конфликта в развитии студенческой группы не смогли определить 84% опрощенных.*

**Слайд 4.** МОТИВАЦИОННЫЕ КОНФЛИКТЫ

Обратимся к теории обучения

Теория обучения - это система на­учных принципов, обобщающих и объясняющих практический опыт и закономерности успешного взаимодействия преподавате­ля и студента, учителя и ученика в процессе обучения.С точки зрения деятельностного подхода необходимо пони­мать обучение как две взаимосвязанные и взаимообусловленные деятельности — обучающую и учебную.

Учебная деятельность направлена на то, чтобы ее субъект стал специалистом, а обу­чающая деятельность преподавателя призвана обеспечивать наиболее рациональные пути преобразования студента в квали­фицированного специалиста, т.о. теория обучения относится главным образом к деятельности преподавателя.

Профессиональное становление студента как развитие личности как формирование профессионального мышления.

Никакие усилия педагогов не приведут к профессиональному росту, если то, кто учится, не захочет осваивать учебный материал, не будет активным, т.е. не станет субъектом учебной деятельности, а останется лишь объектом воздействий преподавателя.

**Слайд 4**.АДАПТАЦИОННЫЕ КОНФЛИКТЫ

Вузовское обучение принципиально отличается от учения дошкольни­ков, от обучения в начальной и средней школе не только внешне, организационно, но и внутренне, психо­логически.

В дошкольном возрасте ребенок постоянно, незаметно и неор­ганизованно учится «по жизни», стихийно, в ходе повседневно­го общения со взрослыми и сверстниками. Знакомство с предме­тами и способами обращений с ними формирует у дошкольника эмпирические знания и мышление.

Школьник сразу же в первом классе попадает в обстановку ор­ганизованного обучения, где существуют жесткие правила, ко­торые ему надо соблюдать. В школе идет переход от эмпирических знаний к теоретическим. У школьника начинают формиро­ваться основы теоретического мышления.

Студент поднимается в своей учебной деятельности на новую, еще более высокую ступень — от обучения под руководством и повседневным контролем педагога к самостоятельно­му освоению научной картины мира, овладевает методом обуче­ния и самообучения. Преподаватель лишь помогает ему раз­вернуть свой творческий потенциал.

Учебная деятельность студента вуза построена так, что не пре­подаватель, а он сам делает себя специалистом высшей квали­фикации.

Какова же роль педагога? Преподавать свой предмет, учебную дисциплину. Преподаватель для студента не поводырь и не школьный учитель, он не в буквальном смысле учит студента науке, а объясняет, как ему учиться самостоятельно, причем не только читать научную литературу, но и самостоятельно мыс­лить, даже слушая лекции.

Лектор не пересказы­вает «всю науку», не может и не должен этого делать, а дает тот материал, ориентируясь по которому, студент безошибочно най­дет в литературе нужные для усвоения научные положения. Кроме того, прослушав лекцию, он научится мысленно проеци­ровать научные положения на реальную жизнь, анализировать последнюю и оценивать ее с этих позиций. Такие же путеводные нити получает студент от преподавателя на других занятиях (практических, лабораторных, семинарских и т. д.), чтобы по­сле этого самостоятельно читать литературу, вникать в пробле­мы, решать их применительно к своей будущей профессиональ­ной жизни к деятельности. Преподаватель помогает студенту выработать соответствующие умения учиться самостоятельно.

Учебная деятельность направлена на то, чтобы ее субъект стал специалистом, а обучающая деятельность преподавателя призвана обеспечивать наиболее рациональные пути преобразования студента в квали­фицированного специалиста, т.о. теория обучения относится главным образом к деятельности преподавателя.

В процессе адаптации у студентов могут возникать негативные психические состояния и другие характеристики, описываемые в психологической литературе как признаки и показатели *критического периода развития (КПР).* 1) кризисы, обусловленные закономерностями возрастного развития человека, неравномерностью созревания отдельных психофизиологических функций (кризис юности, молодости);

2) кризисы, обусловленные логикой профессионального развития человека (противоречия и несоответствие в уровне развития отдельных компонентов профессионализма, несоответствие его уровня нормативным требованиям);

Ситуациями, способствующими проявлению кризисов, являются:

- смена социальных ролей при вхождении в новую социальную среду

Наиболее типичными проявлениями кризисных периодов являются:

- снижение эффективности деятельности;

- снижение удовлетворенности деятельностью и условиями ее осуществления;

- неадекватность оценок и самооценок;

- конфликтность во взаимоотношениях;

- расширение круга поисковой активности в другие сферы, в том числе и не связанные непосредственно с данной профессиональной деятельностью;

- снижение интереса к профессии, снижение активности и целеустремленности к овладению нормами профессии, желание сменить профессию, место работы;

- ломка собственной концепции профессионального становления;

- повышенная чувствительность к внешним воздействиям, впечатлительность, психическая напряженность, тревожность, нестабильность физического состояния, чрезмерное переживание трудностей и неудач, снижение работоспособности;

- особые психические состояния неопределенности, неструктурированности желаний субъекта, невыраженности планов, стремлений, их легкая смена;

- снижение темпов развития, повышенная уязвимость, внутренняя растерянность;

- понижение регулятивной деятельности, работа организма с перенапряжением, ослабление целостности поведения.

**Слайд7 Социально-психологические причины конфликтов**

1.В*озможные значительные потери и искажения информации в*

*процессе межличностной и межгрупповой коммуникации.*

Человек в принципе не может в процессе общения передать без нередко существенных искажений всю ин­формацию, которая содержится в его психике и касается пробле­мы, обсуждаемой с партнером. Значительная часть информации содержится на уровне бессознательного и словами вообще не вы­ражается. Часть информации теряется из-за ограниченности сло­варного запаса конкретного человека. Из-за недостатка времени не высказывается многое из того, что могло быть сказано. Часть информации утаивается говорящим, если ему сообщать эту ин­формацию невыгодно. Из того, что сказано, многое не усваивает­ся собеседником в силу невнимательности или трудностей быст­рого понимания. Услышанное человек обычно не воспринимает на веру, а оценивает, делая выводы, отличающиеся (а иногда про­тивоположные) от того, что сказал собеседник.

Неправильное понимание людьми друг друга может быть ос­новной причиной конфликтов, либо усложняет разрешение со­циальных противоречий, возникших по иным причинам.

2.Н*есбалансированное ролевое взаимодействие двух людей.*

В ситуации межличностного обще­ния человек или оба человека могут играть не те роли, которые ожидает от каждого из них партнер по взаимодействию. Теоре­тической основой анализа данной причины межличностных конфликтов в значительной степени явилась теория американ­ского психолога Э. Берна.

Каждый человек в процессе взаимодействия с окружающими иг­рает более десятка типичных ролей. Это роли начальника, подчинен­ного, сослуживца, отца, мужа, сына, брата, пассажира, покупателя, , знакомого, друга и т.п. Эти роли мы не всегда играем одинаково ус­пешно. В отношении опасности возникновения межличностного конфликта наиболее значимы роли, которые обобщенно можно на­звать ролью старшего по психологическому статусу партнера по взаимодействию, ролью равного партнера и ролью младшего. Когда руководитель общается, например, с подчиненным или собственным сыном, то обычно в такой ситуации он считает себя старшим, а подчиненного или сына — младшим. Если подчинен­ный так же оценивает распределение ролей в данной ситуации, т.е. считает себя младшим, а общающегося с ним руководителя — старшим, то такое взаимодействие с точки зрения сбалансированности ролей будет длиться бесконфликтно сколь угодно долго.

Однако может сложиться такая ситуация, при которой парт­нер. А будет считать себя старшим, а партнера Б — младшим. Партнер Б в свою очередь будет считать старшим себя, а парт­нера А — младшим. При таком разбалансе ролей возможен ро­левой конфликт.

Взаимодействие начальника с подчиненными осложняется тем, что оно осуществляется на двух ролевых уровнях: как стар­шего с младшим при решении служебных вопросов и как рав­ного с равным, поскольку подчиненный и начальник как граж­дане равны между собой.

4. **слайд 8** ***Выбор* *различных спо­собов оценки результатов деятельности и личности друг друга.***

В основе любой оценки лежит сравнение. Существует пять основ­ных способов оценки. Это сравнение с возможным идеальным положением дел; требованиями к данной деятельности норма­тивных документов; степенью достижения цели деятельности; результатами, достигнутыми другими людьми, выполнявшими аналогичную работу; положением Дел в начале деятельности.

Анализ конфликтов показал, что *оценивая других людей, чело­век за основу оценки чаще берет то, что им не удалось сделать* по сравнению с идеалом, нормой, целью деятельности и другими людьми, выполнявшими аналогичную работу отлично. *Сам же работник обычно оценивает свои результаты по сделанному,* т.е. сравнивая их с началом деятельности и другими людьми, вы­полнявшими аналогичную работу похуже. В итоге одна и та же работа в зависимости от способов оценки может быть оценена не только по-разному, но даже противоположно. Это приводит к конфликтам. Таким образом, оценка результатов деятельности будет более правильной и **менее конфликтной**, если в ее основе лежит опре­деление того, что сделано по сравнению с положением дел в на­чале деятельности, и того, что не сделано по сравнению с по­ставленными целями.

5. В*нутригрупповой фаворитизм,* т. е. предпочтение членов своей группы представителям других социальных групп;

Влияние конфликта на основных участников

**Слайд9.**  ***Непонимание людьми того, что при обсуждении проблемы, особенно сложной, несовпадение позиций часто может быть вызвано не действительным расхожде­нием во взглядах на одно и то же, а подходом к проблеме с различ­ных сторон.***

*С*  разных сторон одна и та же проблема мо­жет выглядеть совершенно по-разному.

*В качестве иллюстрации приведем известную притчу в на­шей интерпретации. Пятеро слепых подошли к слоненку и ста­ли его ощупывать, чтобы узнать, что он из себя представляет. Слоненок испугался и убежал. Слепые стали обсуждать, на кого же он похож. Тот, который успел ощупать ногу слоненка, ска­зал, что слоненок похож на ствол молодой пальмы. Тот, кто ощупал хвост, сказал, что слоненок похож на веревку. Тот, кто держался за хобот, сказал, что слоненок похож на удава. Тот, кто успел ощупать ухо, сказал, что слоненок похож на измятый лист толстого пергамента. Последний из слепых, который ощу­пал бивень, сказал, что слоненок твердый, как кость, и похож на большой рог. Начали они между собой спорить. Поскольку каждый не без основания считал себя правым, то спор перерос в ссору, а затем и в драку. В ней свою правоту доказал тот, кто был сильнее. Это был самый высокий из слепых, успевший ощупать ухо. Стали все слепые считать, что слоненок похож на лист пергамента.*

В чем заключалась причина этого конфликта? В односторонней оценке. Твердость в отстаивании своей по­зиции каждым была вызвана тем, что по-своему каждый был, без сомнения, прав. Каждый был уверен в своей правоте, но не понимал, что его правда составляет только часть более общей правды

**Слайд10 Конструктивные функции:**

Конфликт *выступает как средство активизации социальной жиз­ни* группы или общества. Он поддерживает социальную активность людей, способствует предотвращению застоя, служит источни­ком нововведений и развития. Выявлено, что в инновационных конфликтах именно новатор выступает его инициатором и часто добивается изменений. Одной из форм осуществления инновации является конфликт.

Конфликт *устраняет* полностью или частично *противоречие,* возникающее в силу несовершенства организации деятельности, ошибок управления, нерадивости отдельных работников, высве­чивает «узкие\* места, нерешенные вопросы, факты недостаточ­ной деловитости и порядочности. При завершении конфликтов в более чем 65% случаев удается полностью или частично разре­шить противоречия на их основе.

Конфликт *позволяет более глубоко оценить индивидуально-пси­хологические особенности людей,* участвующих в нем. Конфликт тестирует ценностные ориентации человека, относительную силу его мотивов, направленных на деятельность, на себя или на вза­имоотношения, выявляет психологическую устойчивость к стрес­совым факторам трудной ситуации. Они способствуют более глу­бокому познанию друг друга, раскрытию не только непривлека­тельных черт, но и ценного в человеке. Приблизительно в 10— 15% конфликтных ситуаций взаимоотношения между оппо­нентами после завершения конфликта становятся лучше, чем были до него.

Конфликт *позволяет ослабить психическую напряженность,* яв­ляющуюся реакцией участников на конфликтную ситуацию. Кон­фликтное взаимодействие, особенно сопровождаемое бурными эмоциональными реакциями, помимо возможных негативных по­следствий, снимает у человека эмоциональную напряженность, приводит к последующему снижению интенсивности отрицатель­ных эмоций.

Конфликт *может улучшить качество индивидуальной деятель­ности.* После конфликтов по вертикали в 28 % случаев повышает­ся качество индивидуальной деятельности (в 17% качество дея­тельности руководителя ухудшается).

При отстаивании справедливых целей в конфликте оппонент повышает свой авторитет у окружающих. Заметно улучшается от­ношение к нему сослуживцев. Это происходит в 4 раза чаще, чем в отношении к участнику конфликта, который отстаивал в борь­бе сомнительные цели.

Межличностные конфликты, будучи отражением противоре­чий социализации, служат одним из средств самоутверждения личности, формирования ее активной позиции во взаимодействии с окружающими и могут быть определены как конфликты ста­новления, самоутверждения, социализации.

Конфликт *зондирует общественное мнение,* коллективные на­строения, социальные установки. Обнажая противоречие, конф­ликт актуализирует гуманистические ценности.

Поскольку основой возникновения конфликта служит отрица­ние предшествующих отношений между сторонами, то конфликт *может способствовать созданию новых, более благоприятных усло­вий,* к которым легче адаптируются члены коллектива. Известно, что конфликт может выполнить функцию сплоче­ния группы перед лицом внешних трудностей.

Конфликт *оптимизирует межличностные отношения,* может благоприятно влиять на взаимоотношения в коллективе. Обычно повышается трудовая дисциплина, руководители более чутко ре­агируют на нужды подчиненных, снимается напряженность в от­ношениях, устанавливается более доброжелательная обстановка. Это происходит почти в каждом втором конфликте.

**Деструктивные функции:**

Конфликт неизбежно сопровождается нарушением системы коммуникаций, взаимосвязей в коллективе, организации.

Конфликт может отрицательно повлиять на взаимоотноше­ния в коллективе, на его социально-психологический климат. Исследования показывают, что в результате деструктивного раз­решения конфликтов ухудшаются взаимоотношения в 19—30% случаев.

Частые конфликты ослабляют ценностно-ориентационное един­ство группы, ведут к снижению групповой сплоченности.

Во время конфликта почти в каждой третьей ситуации ухуд­шается качество совместной деятельности коллектива. После за­вершения конфликта наблюдается ухудшение качества совмест­ной деятельности в 15-16% ситуаций в случаях, когда:

Конфликт закрепляет в социальном опыте личности и группы насильственные способы решения проблем. Победив однажды с помощью насилия, человек воспроизводит данный опыт вдругих аналогичных ситуациях социального взаимодействия.

Конфликты зачастую отрицательно влияют на развитие лич­ности. Они могут способствовать формированию у человека неве­рия в торжество справедливости, убежденности, что руководи­тель всегда прав, мнения о том, что в данном коллективе ничего нового внедрить не удастся.

конфликт не разрешился и постепенно затухает;

своих целей добился оппонент, который был не прав;

конфликт оказался длительным и победа правого оппонента оказалась «пирровой»;

в конфликт оказались втянутыми многие члены социальной группы.

Слайд11 **Личностные причины конфликтов**

Личностные причины конфликтов связаны прежде всего с индивидуально-психологическими особенностями его участни­ков. Они обусловлены спецификой процессов, происходящих в психике человека в ходе его взаимодействия с другими людьми и окружающей средой.

Если говорить о причинах конфликтов, которые в большей сте­пени можно отнести к психологическим, то важной среди них будет следующая.

В процессе социального взаимодействия у человека су­ществует определенный диапазон **вариантов ожидаемого поведения**, общения, деятельности со стороны другого человека, являющегося партнером по взаимодействию. Варианты ожидаемого поведения могут быть желательными, допустимыми, нежелательными и недо­пустимыми.

Некоторые конфликты происходят в силу того, что рамки до­пустимого поведения со стороны партнера у человека заужены в результате его **эгоистической ориентации, склонности к лидерству** и т.п. Рамки допустимого поведения бывают различными по от­ношению к различным партнерам. То, что позволяют одному, могут не позволить другому. Наконец, эти рамки зависят от **акту­ального психического состояния** человека. Если он раздражен, то он может посчитать недопустимой обычную шутку в свой адрес.

К конфлик­ту приводит сама неподготовленность человека к эффективным действиям в подобных ситуациях. Он может не знать о том, что существует несколько способов и десятки приемов бескон­фликтного выхода из предконфликтных ситуаций без ущерба для собственных интересов. Человек может иметь представление об этих приемах и способах, но не иметь навыков и умений их применения на практике.

Кроме того, он может не обладать достаточной 1. ***психологической устойчивостью*** *к отрицательному воздействию на психику стрессовых факторов социального взаимо­действия.* Поэтому важнейшим направлением разрешения меж­личностных конфликтов является содержательная и психологи­ческая подготовка людей к оптимальным действиям в предкон­фликтных и конфликтных ситуациях.

Помимо низкой конфликтоустойчивости типичной личност­ной причиной конфликтов выступает плохо развитая у человека способность 2. К *эмпатии, т. е. пониманию эмоционального состоя­ния другого человека, сопереживанию и сочувствованию ему.* Не­достаточность эмпатийных личностных качеств приводит к то­му, что человек ведет себя неадекватно ситуации социального взаимодействия, поступает не так, как этого ожидают партнеры по общению. Оценка поведения человека, который не понимает эмоций и чувств партнера по взаимодействию, как нежелатель­ного или недопустимого может вызвать конфликтную реакцию.

*3. Завышенный или заниженный уровень притязаний* также спо­собствует возникновению межличностных и внутриличностных конфликтов. Уровень притязаний характеризует, во-первых, уровень трудности, достижение которого является общей целью серии будущих действий (идеальная перспективная цель); во-вторых, выбор субъектом цели очередного действия, форми­рующейся в результате успеха или неудачи прошлых действий; в-третьих, желаемый уровень самооценки личности [70]. Чело­век нередко переживает внутриличностные конфликты, связан­ные с завышенными желаниями и недостаточными возможно­стями для их удовлетворения. Завышенная самооценка обычно вызывает негативную реакцию со стороны окружающих. Зани­женная оценка имеет следствием повышенную тревожность, неуве­ренность в своих силах, тенденцию избегать ответственности и т д.

Одной из наиболее часто встречающихся личностных причин конфликтов являются различные 4. *акцентуации характера.* Они проявляются в чрезмерной выраженности отдельных черт харак­тера или их сочетаний у конкретного человека и представляют крайние варианты нормы, граничащие с психопатиями.

Среди этих личностных особенностей, осложняющих урегулирование сложных ситуаций и способствующих переходу взаимодействия в конфликтное, - склонность настаивать на своем, не считаться с доводами других, категоричность и безапелляционность суждений, импульсивность, необдуманность слов и поступков, склонность к обвинению партнера, приписывание ему злонамеренных и корыстных мотивов.

**Понятие «эмоционального выгорания»** обычно используется для обозначения переживаемого человеком состояния физического, эмоционального и психического истощения, вызываемого его длительной включенностью в профессиональные ситуации, связанные с особыми эмоциональными нагрузками. Это признак негативного влияния на человека его профессиональной деятельности.

**Слайд16**

Термин (ввел американский психолог Фреденберг в 1974 году) вначале использовался для характеристики психологического состояния людей, относящимся к помогающим профессиям (учителя, врачи, священники, социальные работники). Затем группа риска расширилась до всей области профессиональной принадлежности «человек-человек», к которым и относится деятельность руководителя.

Слайд 17 Профессиональная деятельность руководителя предполагает большую насыщенность факторами, вызывающими стресс.

Психофизические симптомы эмоционального выгорания:

Социально-психологические симптомы эмоционального выгорания:

Поведенческие симптомы эмоционального выгорания:

*Эмоциональное выгорание* берет свое начало в хроническом повседневном напряжении, эмоциональном переутомлении, переживаемом человеком, которому из-за специфики его работы постоянно приходится вступать в «эмоциональный» контакт с людьми, нуждающимися в его помощи, внимании, сочувствии, понимании и т.д.

Осуществление той или иной социальной или профессиональной роли, особенно если она личностно значима и выполняет продолжительное время, оказывает заметное влияние на установки, ценностные ориентации, мотивы деятельности, отношение к другим людям. Формируются профессиональные стереотипы.

Они упрощают выполнение профессиональной деятельности, повышают ее определенность, облегчают взаимоотношения с коллегами. Профессиональные стереотипы - это отражение достигнутого высокого уровня мастерства. Они как автоматизированные профессиональные умения, навыки, профессиональное поведение уже не загружают сознание и неизбежно превращаются в стереотипы мышления.

**Слайд18** В чем вред профессиональных стереотипов?

При длительной однотипной профессиональной деятельности наблюдается снижение уровня интеллекта специалиста. Главная причина не в возрастных изменениях, а в невостребованности интеллектуальных функций. Если не нужно решать новые профессиональные задачи, планировать, анализировать, то невостребованные интеллектуальные способности угасают, одновременно усиливая неудовлетворенность трудом и вызывая негативные переживания.

Стереотипные действия и установки, развившиеся из полезных для данной профессии качеств, начинают распространяться на непрофессиональные сферы, на дружеское и семейное общение.

Профессиональная роль, предъявляя к человеку определенные требования, тем самым преобразует весь его облик. Ежедневное, на протяжении многих лет, решение типовых задач, совершенствует не только профессиональные знания, но формирует и профессиональные привычки, определенный склад и стиль общения и даже внешность (типичный учитель, врач, руководитель).

Стереотипы образуют инерционное звено, затрудняют образование новых подходов и методов, закрепляется излишняя трафаретность в подходах, упрощенность во взглядах на проблемы.

Когда зрелый специалист, загруженный стереотипами, сталкивается с новым человеком и создает свое представление о нем, его собственная профессия неизбежно накладывает отпечаток, предопределяя понимание и отражение внутреннего мира воспринимаемого человека (человека встречают по одежке).

При выгорании специалисты могут терять необходимую сдержанность и становиться агрессивными и раздражительными.

*Например, анализ психики учителей показал, что годы, отданные школе, не проходят для них бесследно. Возрастает уровень агрессии, ригидность и стереотипность мышления, а эмпатия, тактичность, самокритичность и способность конструктивно решать конфликтные ситуации - заметно падают. Социальные работники, специально подобранные, подготовленные и обученные, через несколько лет в связи с выгоранием становятся не пригодными к данной работе. Поэтому влияние продолжительности профессионального общения имеет много отдаленных последствий. Врачи начинают не только испытывать, но и проявлять агрессию к пациентам.*

Симптомы профессионального выгорания указывают на характерные черты длительного стресса и психической перегрузки, которые приводят к полной дезинтеграции различных психических сфер и прежде всего - эмоциональной.

слайд

Выделены следующие группы риска, прежде всего подверженные эмоциональному выгоранию:

1. **интроверты**, которые не имеют запасов эмоциональной энергии, требующихся в процессе постоянных взаимоотношений с людьми. Они скромные, застенчивые, склонны к замкнутости, концентрируются на профессиональной деятельности.
2. **жители крупных городов**, находящиеся ежедневно еще до работы в ситуации навязанного общения с большим количеством людей.
3. **Трудоголики,** искренне болеющие за дело, нагрузки которых часто превосходят все допустимые нормы. по собственной инициативе задерживаются на работе, берут работу домой, говорят о работе постоянно, она присутствует в мыслях, снится по ночам.
4. **сотрудники старше 45 лет** в условиях нестабильности и страха потерять и не найти достойную работу.
5. **работники в новой, непривычной обстановке**, где необходимо проявить высокую эффективность (испытательный срок, аттестация).
6. личности, ассоциирующие свою профессию с миссией, предназначением, с комплексом **«спасателей»**

Работа руководителя связана с необходимостью многолетнего глубинного эмоционального отклика на людские проблемы, исчерпывая возможности личности.

Профессию руководителя по критериям «трудности» и «вредности» психологи относят к высшему типу вследствие постоянного эмоционального контакта с людьми и высокой степени ответственности при принятии решений.

Чрезмерные эмоциональные затраты, которых требует каждодневное общение руководителя с людьми (в день руководители разных уровней приходится общаться лично с количеством людей от 20 до 100 и примерно 20-50 ситуаций общения по телефону) обуславливают изменения психики, понимания и самочувствия.

**Слайд 20 экспресс диагностика**

Деятельность руководителя проходит в условиях повышенных социопсихологических требований и связана с высоким умственным и психоэмоциональным напряжением.

Труд многофункционален, он требует постоянной работы с большим количеством профессионально значимой информации.

Ему свойственен продолжительный, не прекращающийся многими часами и днями «эффект присутствия», когда за пределами рабочего дня руководитель мысленно остается в ситуации эмоционально-напряженной профессиональной деятельности.

Профессиональные требования, связанные с жесткой необходимостью межличностного общения при большом количестве стрессовых ситуаций, дополняют представление о профессиональной деятельности руководителя как об экстремальной, стрессогенной, несущей в себе опасность формирования психической и психосоматической дезадаптации.

Для многих профессиональная деятельность является главной ценностью и смыслом всей жизни человека. Руководителю, как и любому человеку присущи определенные, и нередко завышенные, ожидания относительно своей деятельности и тех «личных наград», которые она может дать. Если эти ожидания не удовлетворяются, могут появиться болезненные переживания, вплоть до ощущения бессмысленности или бесцельности своей жизни. В случае несоответствия между собственным вкладом и полученным или ожидаемым вознаграждением появляются первые симптомы выгорания (малое вознаграждение у педагогов – оплата труда, низкая эмоциональная отдача воспитанников; неблагодарные подчиненные у руководителя).

**Изменения отношения** к профессиональной деятельности, от положительной до безразличной и отрицательной, можно проследить на примере поведения «выгоревшего» врача, который начинает воспринимать пациента исключительно как медицинский случай (после 50 лет организм готовится к смерти, вам не нужна операция, вам недолго сталось ….), педагогов (класс дураков), руководителя (склонность к авторитарному стилю, роботизация подчиненных).

Происходит обезличивание отношений между участниками этого процесса, которое подавляет появление гуманных форм поведения между людьми и создает угрозу для личностного развития.

**Внутренние конфликты** руководителя – также предпосылки эмоционального выгорания.

Внутренние конфликты делают личность тревожной, неуверенной в себе, обессиливают и заставляют выбирать неадекватные способы компенсации такого конфликта. Для руководителя это чревато тем, что он может начать формировать у себя псевдоавторитет, замешанный на авторитаризме.

Синдром сгорания – это не только личная проблема руководителя как человека. Это проблема организации. Руководитель делает больше ошибок, эффективность его деятельности снижается, появляется стремление не видеть проблем, принимать скоропалительные управленческие решения, непродуманно набирается или увольняется персонал. Организация может понести большие потери.

Так как человек всегда свои эмоциональные состояния проявляет невербально, то рано или поздно информация о проблемах руководителя дойдет до подчиненных, что сделает его позицию еще более уязвимой.

Эмоциональный «запал», связанный с профессиональной деятельностью, не несет никаких отрицательных последствий при условии соответствующей сатисфакции –вознаграждения за профессиональную деятельность. такое вознаграждение приходит к нам извне или изнутри.

Для преодоление СЭС нужно приспособить себя к работе (развитие профессионально важных качеств, умений, навыков).

Приспособление работы к себе (изменение проф. организационных рамок, условий труда, некоторого содержания работы, появление новых стилей работы).

Экономный расход «эмоционального топлива» (психологические защиты, уменьшение эмоциональных затрат).

Восстановление (компенсирующие и стимулирующие мероприятия, вознаграждение эмоциональное и материальные).

Результаты исследования показали, что успешные в творческом плане личности чаще ощущают удовольствие и удовлетворение от совершенных ими жизненных выборов, менее зависимы от возрастных изменений.

*Позитивное отношение к себе, умение ставить перед собой цели* достижения определенного уров­ня профессионального и личностного совершенствования, нрав­ственная зрелость позволяют избегать состояния «утраты себя», которое может быть вызвано психотравмирующим влиянием про­фессии

**Определение краткосрочных и долгосрочных целей** даёт обратную связь о правильности выбранного пути, повышает долгосрочную мотивацию, успех повышает степень самовоспитания).

-Использование тайм-аутов (отдых от работы, побег от жизненных проблем, развлечение, приятное занятие)позволяет продуктивно отдохнуть.

Овладение умениями и навыками саморегуляции (аутотрениг, релаксация, положительная внутренняя речь) снижают уровень стрессов, балансируют профессиональную и личную жизнь.

Избегание ненужной конкуренции означает, что мы можем не ввязываться в конкурентную борьбу, которая необязательна. Это снижает тревогу, беспокойство.

Важно эмоциональное общение (нужно стремиться продевать общение с позитивными людьми и уменьшать общение с несущими негатив).

Поддержание хорошей спортивной формы позволяет сохранять здоровое тело и здоровую психику, быстро справиться с психосоматическими проявлениями выгорания).

Профессиональное развитие и самосовершенствование – это один из главных способов предохранения от эмоционального выгорания. Обмен профессионально значимой информацией с представителями других служб, сотрудничество с более широким профессиональным миром повышает жизненный тонус.

Различные курсы повышения квалификации, неформальные профессиональные объединения, конференции, где встречаются для обмена опытом –это та среда, где можно почувствовать себя учеником, пообщаться на нестандартные профессиональные темы.

Профессиональная деятельность оказывает мощное формирующее или деформирующее влияние на личность руководителя, закономерно ее изменяя под влиянием факторов, относящихся к внешней среде деятельности, а также факторов внутрисистемного взаимодействия таких как отношения с руководителем, подчиненными, совместное выполнение производственных задач.

Стресс, утомление – дорога к эмоциональному выгоранию.

Для профилактики эмоционального выгорания как руководителей, так и сотрудников требуется разработка комплекса предупредительных мероприятий, ориентированных на снижение вероятности его проявления.

Повышение квалификации, формирование здорового работоспособного коллектива – это способ борьбы руководителя за профессиональную эффективность коллектива.

Управление своей жизнью – это тоже творчество, которое позволяет всегда быть в форме.

И в завершение.

Если работаешь –то работай, если ешь –то ешь, если веселишься, то веселись, если отдыхаешь – то отдыхай и ничего не смешивай. Только так можно стать счастливым.