



Теоретические положения
управления конфликтными
ситуациями в
образовательной среде

Лекция подготовлена доцентом кафедры «Педагогика и психологии профессионального образования», к.п.с.н. Дубровинской Е.И.

Определение

Конфликтология — наука о закономерностях возникновения, развития, завершения конфликтов, а также о принципах, способах и приемах их конструктивного регулирования.

Объектом конфликтологии выступает совокупность всех конфликтов в целом или все те противоречия, проблемы, которые существуют в обществе.

История конфликтологии

- Конфликты появились с первыми человеческими сообществами, представляли собой обыденные явления и длительное время не были объектом специального исследования ученых.
- С изменением условий существования общества видоизменялись и конфликты, а вместе с этим и отношение к ним общества.





Взгляд на конфликты в древнегреческой философии

- Гераклит полагал, что столкновение и единство противоположностей является всеобщим и универсальным способом развития.
- Закон единства и борьбы противоположностей заключается в том, что все сущее состоит из противоположных начал, которые, будучи едиными по своей природе, находятся в борьбе и противоречат друг другу (пример: день и ночь, горячее и холодное, черное и белое, зима и лето, молодость и старость и т. д.)



Идеи этого мыслителя о конфликтах и борьбе как основе всех вещей разделял также Эпикур, который в то же время считал, что негативные последствия столкновений когда-нибудь вынудят людей жить в состоянии постоянного мира.

Конфуцианство

- Среди восточных философов древности особое место принадлежит конфликтологическим идеям Конфуция.
- Одна из его многочисленных нравственных заповедей звучит следующим образом: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье к тебе не будут чувствовать вражды».
- Источник конфликтов мыслитель видел в делении людей на «благородных мужей» (образованных, грамотных и воспитанных людей) и простолюдинов («малых людей»).
- Необразованность и невоспитанность простолюдинов ведет к нарушению справедливости и норм человеческих взаимоотношений. Для благородных мужей основу взаимоотношений составляет порядок, а для малых людей – выгода.



Конфликт в социологии Георга Зиммеля.

Г. Зиммель (немецкая школа социологии) считается первым, кто ввел в научный оборот понятие «социальный конфликт», специально занявшись разработкой теории конфликта. Среди относительно устойчивых форм социального взаимодействия (авторитет, договор, сотрудничество и др.) особое место, по его мнению, принадлежит конфликту, который выступает исключительно важной формой общественного развития. Он способствует социальной интеграции, определяет характер конкретных социальных образований.



В. С. Мерлин: психологические конфликты

- Мерлину, психологический конфликт — это « состояние более или менее длительной дезинтеграции личности, выражающееся в обострении существовавших ранее или в возникновении новых противоречий между различными сторонами, свойствами, отношениями и действиями личности »



УСЛОВИЯ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТА



Позиция К. Левина к конфликту: удовлетворение потребностей.

Первые теоретические описания и экспериментальные исследования, непосредственно посвященные интерперсональным конфликтам, были выполнены Левином.

К межличностным конфликтам в концептуальных описаниях Левина относится случай, который он обозначает как «конфликт между собственными и вынуждающими силами», т. е. противоречие между собственными потребностями человека и внешней объективной вынуждающей силой.

Анализируя, в частности, положение ребенка, оказывающегося в такой ситуации, Левин пишет: «Сила, побуждающая ребенка *С* со стороны человека *Р*, может быть представлена как результат поля власти этого человека над ребенком»

Теория агрессии К. Лоранца.

Естественная агрессия в мире животных

- Наблюдаемая у животных агрессия, направленная против собратьев по виду, вообще говоря, никоим образом не вредна для этого вида, а, напротив, необходима для его сохранения.
- Знание того, что агрессия - подлинный инстинкт, первичный, направленный на сохранение вида, позволяет нам понять, насколько она опасна. Главная опасность инстинкта состоит в его спонтанности.

Опасность накопления агрессии в близких отношениях

- Накопления агрессии тем опаснее, чем лучше знают друг друга члены данной группы, чем больше они друг друга понимают и любят.
- В такой ситуации все стимулы, вызывающие агрессию и внутривидовую борьбу, претерпевают резкое снижение пороговых значений.

Агрессию можно перенаправлять

- Смещение, переориентация, чтобы направить агрессию в безопасное русло.
- Если агрессивная мотивация инстинктивна, то может быть замещена другими деятельностями.

Научные определения конфликтов.

Философия

- «предельный случай обострения противоречия» (Философская энциклопедия, 1964, с. 55).

Социология

- «конфликт— это важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе, своего рода клеточка социального бытия. Это форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями» (Здравомыслов, 1995, с. 94).

Психология

- Трудно разрешимое противоречие, связанное с острыми эмоциональными переживаниями» (Психологический словарь, 1983, с. 161). При этом в качестве его форм выделяются внутриличностные, межличностные и межгрупповые конфликты.

КОНСТРУКТИВНЫЙ КОНФЛИКТ (выигрывают А и Б)

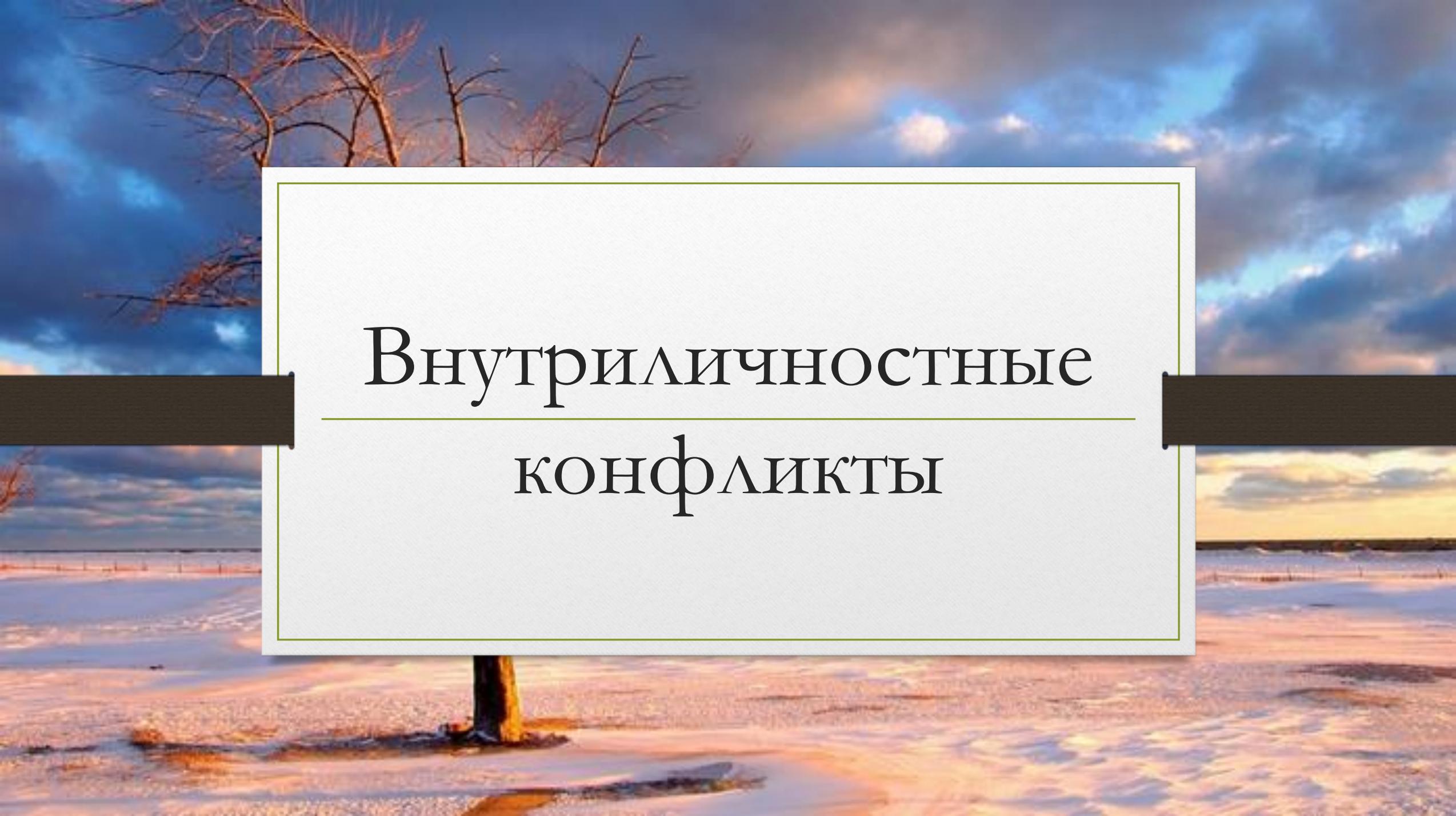
- Описание противоречий как взаимной проблемы.
- Участие в разрешении проблемы всех членов группы
- Открытое и честное выражение идей и чувств.
- Все выслушиваются, каждому уделяется внимание, каждого принимают всерьез, ценят и уважают.
- Молчаливые члены группы поощряются к участию.
- Применяются эффективные навыки коммуникации (слушание и произнесение речи).
- Разница во мнениях найдена и прояснена.
- Основные предположения и точки зрения открыто высказываются и обсуждаются.
- Несогласие не воспринимается как неприятие личности кем-либо или всей группой.
- Позиции различаются адекватно; различия ясно понимаются.
- Эмоции соответствуют степени вовлечения в конфликт.
- Равное распределение власти среди всех участников.
- Умеренный уровень напряжения.

ДЕСТРУКТИВНЫЙ КОНФЛИКТ (выигрывает А, проигрывает Б)

- Участники определяют разногласия и оценивают ситуацию как возможность выигрыша или потери.
- Участие в разрешении конфликта только небольшого числа членов группы.
- Сдержанность и отстранение участников
- Закрытость и неискреннее выражение идей и чувств
- Содействие многих участников игнорируется, не ценится, не уважается, и к ним относятся несерьезно.
- Молчаливые члены группы не поощряются к участию.
- Эффективные навыки коммуникации не практикуются.
- Различия во мнениях и идеях игнорируются или подавляются.
- Основные предположения и точки зрения не обсуждаются открыто.
- Несогласие воспринимается как неприятие личности кем-либо или всей группой.
- Позиции различаются неадекватно; различия понимаются неясно.

Четыре основных типа конфликта

- ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ.
- МЕЖЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ.
- КОНФЛИКТ МЕЖДУ ЛИЧНОСТЬЮ И ГРУППОЙ.
- МЕЖГРУППОВОЙ КОНФЛИКТ.



Внутриличностные
конфликты

Причины внутриличностного конфликта

Фрустраторы

- физические преграды (узник, непогода, нет денег);
- отсутствие объекта для удовлетворения испытываемой потребности (хочу кофе, а магазин закрыт);
- биологические ограничения (умственно-отсталые люди и люди с физическими дефектами);
- социальные условия.

Конфликт потребностей

- конфликт потребностей (самому хочется съесть и угостить надо);
- конфликт между социальной нормой и потребностью (любовь и норма);
- конфликт социальных норм (дуэль и церковь).
- конфликт ценностей;
- конфликт между ценностью, и нормой;
- конфликт между ценностью и потребностью и др.

Неосознанный внутренний

- В основе его лежат любые не полностью разрешенные в прошлом конфликтные ситуации, о которых мы забыли. На бессознательном уровне мы несем груз неразрешенных в прошлом проблем и непроизвольно воспроизводим старые конфликтные ситуации, как бы пытаясь решить их вновь. Поводом для возобновления неосознанного внутреннего конфликта могут стать обстоятельства, схожие с прошлой неразрешенной ситуацией.



Межличностные конфликты

Виды межличностных конфликтов

- Первый — предполагает принципиальное столкновение, в котором реализация целей и интересов одного оппонента может быть достигнута только за счет ущемления интересов другого.
- Второй — затрагивает лишь форму отношений между людьми, но при этом не ущемляет их духовных, моральных и материальных потребностей и интересов.
- Третий — представляет мнимые противоречия, которые могут быть спровоцированы либо ложной (искаженной) информацией, либо неверной интерпретацией событий и фактов.

Формы межличностных конфликтов

- Межличностные конфликты могут протекать в форме:
- *соперничества* — стремления к доминированию;
- *спора* — разногласия по поводу нахождения наилучшего варианта решения совместных проблем;
- *дискуссии* — обсуждение спорного вопроса.

Исходы межличностных конфликтов

- В зависимости от причин конфликта и от способов конфликтного поведения оппонентов, межличностный конфликт может иметь следующие виды исхода:
- *уход* от разрешения конфликта, когда одна из сторон как бы не замечает возникших противоречий;
- *сглаживание* противоречий, когда одна из сторон либо соглашается с предъявленными ей претензиями (но только в данный момент), либо стремится оправдать себя;
- *компромисс* — взаимные уступки обоим сторонам;
- *эскалация напряженности* и перерастание конфликта во все объемлющее противостояние;
- *силовой вариант* подавления конфликта, когда одну или обе стороны принуждают силой (угрозой применения силы) принять тот или иной вариант исхода

противоречия

The background of the slide is a detailed illustration of a futuristic space station interior. The walls are dark blue with a complex, grid-like structure. A large window in the upper center shows a view of Earth from space, with the blue atmosphere and white clouds clearly visible. The floor is also dark blue with some red lighting accents. The overall atmosphere is high-tech and futuristic.

Групповые конфликты

Малая социальная группа

- это группа людей, объединенных совместной деятельностью, общими целями и интересами, находящимися в непосредственных взаимоотношениях друг с другом. Количественный состав малой группы может варьироваться от двух-трех до нескольких десятков ЧЛЕНОВ например экипаж самолета, рабочая бригада и т. д.



Малая группа (признаки)

непосредственность
общения между ее
членами;

общие интересы,
цели и совместная
деятельность;

разделение труда,
координация и
дополнительность
деятельности;

внутренняя
распределенность
функций и
новых ролей;

общие нормы,
установки,
ценностные
ориентации и
способы поведения;

определенная
локализация в
пространстве и
устойчивость во
времени;

определенный
способ
взаимодействия
между членами;

членство, чувство
принадлежности к
данной группе;

групповая
идентичность с
точки зрения
посторонних.



Групповые нормы

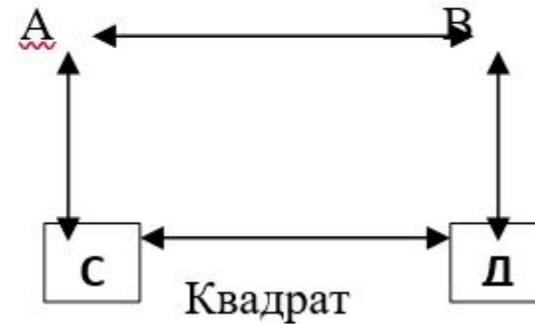
- Групповые нормы складываются спонтанно в процессе взаимодействия и представляют систему социальной регуляции поведения индивидов в группе. Они формируются на базе общности взглядов, интересов, целей, ценностей всех членов группы и той социальной среды, в которой происходит ее образование. Сам процесс формирования ценностно-нормативной системы является достаточно сложным и противоречивым. В ходе него происходит естественный отбор людей, разделяющих групповые нормы, и «отсев» тех, кто эти нормы не признает. Сформировавшаяся группа, как правило, имеет достаточно четкую систему своих групповых норм, соблюдение которых является обязательным для всех членов.

Причиной внутригрупповых конфликтов - нарушение групповых норм

- Индивид преднамеренно нарушает групповые нормы, преследуя (защищая) свои личные цели, интересы, ценности.
- Индивид нарушает групповые нормы случайно или вследствие того, что еще не в полной мере освоил эти нормы (например, новый член группы).
- Индивид не в состоянии по тем или иным причинам выполнить предписываемые нормами требования.

В группах возможно образование небольших по размерам первичных групп или подгрупп. Взаимоотношения в первичных группах основываются на индивидуальных особенностях членов, например, взаимных симпатиях или антипатиях. Эти отношения более тесные и доверительные, нежели в основной группе.

$A \leftrightarrow B$
Пара



Конфликты между подгруппами

- борьба за лидерство (доминирование) в группе,
- специфические интересы,
- ценности,
- цели,
- распределение и перераспределение ресурсов и т. д.

A detailed illustration of a forest scene. In the foreground, a deer with small antlers stands on the left, looking towards the center. Another deer is visible in the lower right, near a stream. The background features a waterfall cascading into a pool, with misty mountains and a bright sky with soft clouds. The overall atmosphere is serene and natural.

Межгрупповые конфликты

Классификация межгрупповых конфликтов

Вариант конфликта	Возможные причины
Руководство организации персонал	Неудовлетворительные коммуникации ; нарушение правовых норм; невыносимые условия труда; низкая заработная плата и т. п.
Администрация профсоюзы	Нарушение трудового законодательства со стороны администрации; неудовлетворительные условия труда; низкая заработная плата и т. п.
Между подразделениями внутри организации	Взаимная зависимость по выполняемым задачам; распределение ресурсов; неудовлетворительные коммуникации; структурная перестройка
Конфликт между организациями	Нарушение договорных обязательств; борьба за ресурсы, сферы влияния, рынки сбыта и т. п.
между микрогруппами внутри коллектива	Противоположность интересов, ценностей, целей; амбиции лидеров
Между неформальными группами в обществе	Противоположность духовных интересов, ценностей; групповой экстремизм

Последствия групповых конфликтов.

- Снятие социального напряжения и утверждение новой расстановки сил.
- Решение насущных проблем группы.
- Изменения в ценностно-нормативной системе.
- Организационные изменения в группе.
- Появление или смена руководителя.
- Удаление инакомыслящих членов.
- Укрепление внутригруппового единства.
- Поиски виновного.

- Образование подгрупп.



Конфликты в
образовательной
среде

Виды и уровни конфликтов в образовательной среде

Вертикальные

- педагогический работник — обучающийся;
- педагогический работник — администрация;
- обучающийся — администрация и т.д.;

Горизонтальные

- обучающийся — обучающийся;
- педагогический работник — педагогический работник;
- администратор — администратор;
- родитель — родитель;

Смешанные

- педагогический работник — обучающийся — педагогический работник;
- педагогический работник — обучающийся — родитель;
- педагогический работник — педагогический работник — администратор;
- педагогический работник — обучающийся — администратор

Специфика конфликтов в образовательной организации

В образовательной организации все конфликты рассматриваются как педагогические; они влияют на решение задач обучения и воспитания.



Особенности педагогических конфликтов

Эмоциональное выгорание

- Деятельность педагогических работников является одной из стрессогенных. Например, исследования психологии труда, которые проводились в нашей стране в 1950-е гг., свидетельствуют, что работа учителя по своей психофизиологической напряженности приравнивалась к деятельности альпинистов и летчиков-испытателей. Сегодня деятельность педагогических работников стала еще более напряженной и интенсивной.

Педагогическая деформация

- Деятельность педагогического работника связана с контролем и оценкой обучающихся, оценочная модель взаимодействия переносится и на других людей. Категоричная, неадекватная оценка человека, события, явления, так как иногда не учитываются все обстоятельства и условия, является источником конфликтов.

Ошибки при оценке учащихся



Объективные причины педагогических конфликтов

- недостаточная степень удовлетворения базисных потребностей ребенка;
- противопоставление функционально-ролевых позиций учителя и ученика;
- существенное ограничение степеней свободы;
- различия в представлениях, ценностях, жизненном опыте, принадлежности к разным поколениям;
- зависимость ученика от учителя;
- необходимость оценивания учащихся учителем;
- игнорирование личных проблем учащихся в формализованных образовательных системах;
- множественность ролей, которые школьник вынужден играть в силу предъявляемых к нему разных требований; различие между учебным материалом и явлениями,

Субъективные причины педагогических конфликтов

- психологическая несовместимость учителя и ученика;
- наличие у учителя или ученика определенных черт характера, определяющих конфликтную личность (агрессивность, раздражительность, нетактичность, эгоизм, самоуверенность, грубость, жесткость, придирчивость, скептицизм и т.д.);
- отсутствие коммуникативной культуры у учителя или ученика; необходимость изучения данного предмета всеми учащимися и отсутствие интереса к нему у конкретного ученика;
- несоответствие интеллектуальных, физических возможностей данного ученика и предъявляемых к нему требований;
- недостаточная компетентность учителя; наличие у учителя или ученика серьезных личных проблем, сильного нервного напряжения, стресса;
- чрезмерная загруженность учителя или ученика; вынужденная бездеятельность ученика; отсутствие самостоятельности, творчества в учебном процессе; несоответствие самооценки ученика и оценки, данной ему учителем, и др.

К. М. Левитан описывает шесть типов конфликтов, характерных для педагогической деятельности

1. Конфликты, обусловленные многообразием профессиональных обязанностей педагога. Осознание невозможности одинаково хорошо выполнять все свои дела может привести добросовестного педагога к внутреннему конфликту, потере уверенности в себе, разочарованию в профессии. Такой процесс является следствием плохой организации труда педагога. Преодолеть его возможно, только выбрав главные, но в то же время реальные и носильные задачи и методы их решения.

2. Конфликты, возникающие из-за различных ожиданий тех людей, кто оказывает влияние на исполнение профессиональных обязанностей учителя.

3. Конфликты, возникающие из-за низкого престижа отдельных предметов школьной программы.

К. М. Левитан описывает шесть типов конфликтов, характерных для педагогической деятельности

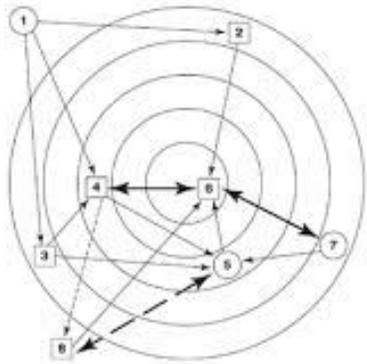
4. Конфликты, связанные с чрезмерной зависимостью поведения учителя от различных директивных предписаний, планов, оставляющих мало пространства для самостоятельности.
5. Конфликты, в основе которых лежит противоречие между многогранными обязанностями и стремлением к профессиональной карьере. В условиях школы учитель имеет мало возможностей сделать служебную карьеру — немногие учителя занимают посты директора и его заместителей. Вместе с тем у педагога неограниченные возможности профессионального роста и личной самореализации.
6. Конфликты, обусловленные несовпадением ценностей, которые пропагандирует учитель в школе, с ценностями, которые наблюдают ученики вне ее стен. Педагогу важно быть психологически готовым к проявлению эгоистичности, грубости, бездуховности в социуме и в школе, чтобы отстаивать свою профессиональную позицию.

Виды конфликтов между учителем и учеником

- конфликты деятельности, возникающие по поводу успеваемости ученика, выполнения им внеучебных заданий;
- конфликты поведения (поступков), возникающие по поводу нарушения учеником правил поведения в школе и вне ее;
- конфликты отношений, возникающие в сфере эмоционально-личностных отношений учащихся и учителей

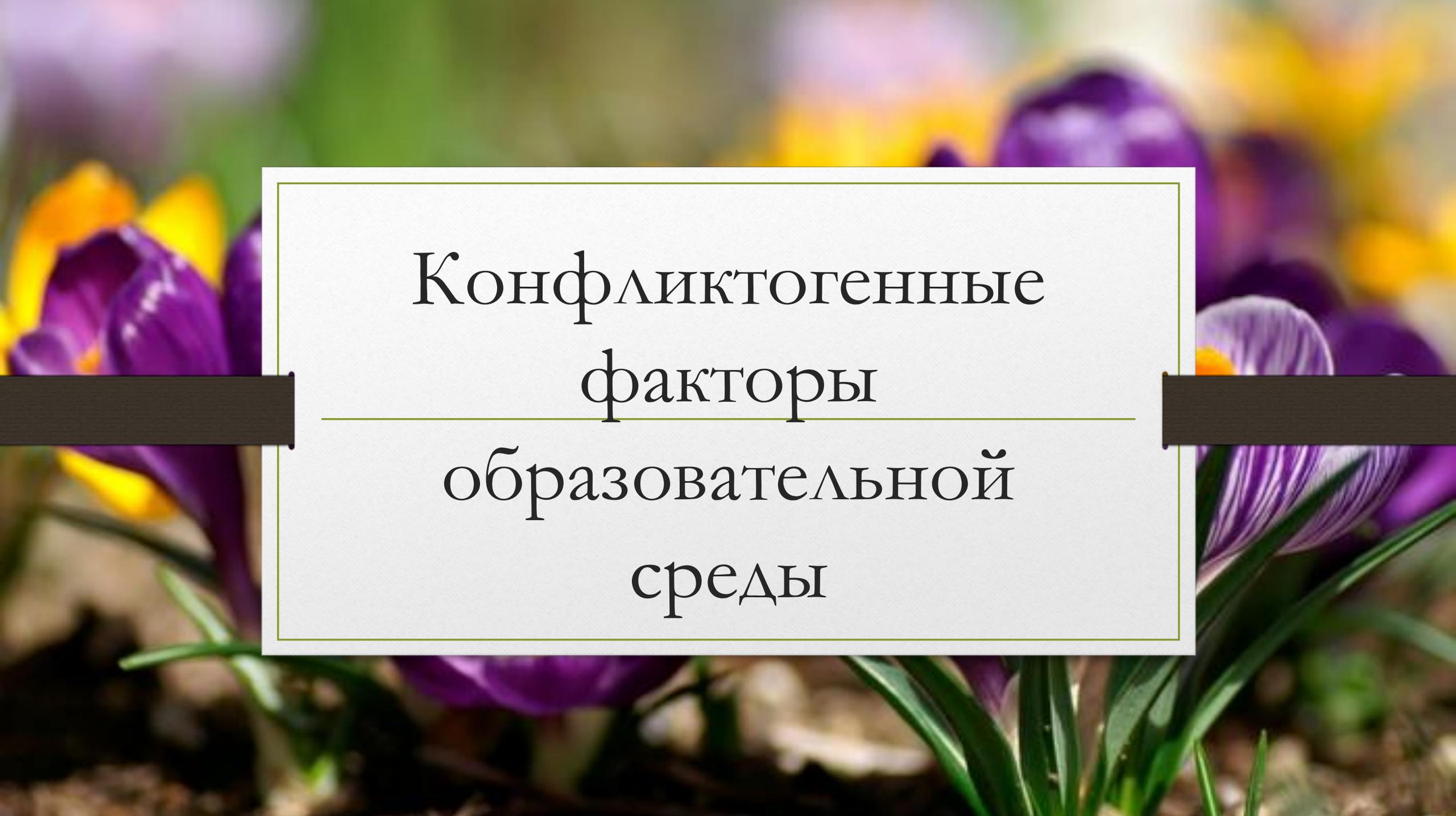
Диагностика социально-психологического климата коллектива

- **Наблюдение** — метод сбора первичных эмпирических данных в конкретном исследовании (в нашем случае, педагогического коллектива). Заключается в преднамеренном, целенаправленном, систематическом восприятии и регистрации фактов, подвергающихся контролю и проверке. Наблюдение всегда характеризуется некоторой субъективностью.
- **Беседа** — самостоятельный вид или дополнительный метод исследования в виде диалога, направленного на обсуждение или выяснение какого-либо вопроса, обмена мнениями. Проводится в целях получения необходимой информации или разъяснения того, что не было достаточно ясным при наблюдении.
- **Анкетирование** — метод получения информации с помощью анкеты, адресованной обследуемому лицу.
- **Тестирование** — метод психологической диагностики, использующий стандартизированные вопросы и задачи (тесты), имеющие определенную шкалу значений.
- **Самоанализ педагогической деятельности** — изучение педагогом состояния, результатов собственной педагогической деятельности, установление причинно-следственных взаимосвязей между элементами педагогических явлений, определение путей дальнейшего совершенствования образовательного процесса.



Метод выявления неформальной группы – социометрия

- Исходя из особенностей группы, формулируют вопросы, побуждающие членов группы выбирать себе партнеров как для эмоционально-чувственного общения, так и для делового взаимодействия ("для дела", "для души").
- Анализ высказываний дает весьма полезную информацию о количестве выборов или отвержений, полученных каждым членом группы, количестве взаимных выборов или отвержений, количестве оправдавшихся или не оправдавшихся предположений о выборе или отвержении со стороны других членов группы и пр.
- В конечном счете социометрия выявит лидеров группы, отверженных, микрогруппы и даст другую информацию.



Конфликтотенные
факторы
образовательной
среды

Г. Селье, рассуждая о сущности стресса, отмечает: «Стресс есть неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование».



Я ТОЖЕ

БОЛЕЗНИ
ДИСТРЕССА

БОЛЕЗНЬ СПЕШКИ

ИНФОРМАЦИОННАЯ
ПЕРЕГРУЗКА

ХРОНИЧЕСКАЯ
УСТАЛОСТЬ

Болезнь спешки

Поведенческий паттерн, характеризующийся постоянной спешкой и тревожностью; переполняющее и постоянное ощущение безотлагательности. Или другое определение: «недуг, из-за которого человеку постоянно кажется, что он не успевает, а потому старается выполнять каждое действие как можно быстрее и начинает беспокоиться при любой задержке».



Признаки «Болезни спешки»

- Вы переходите из одной очереди в другую, потому что кажется, что так будет быстрее.
- Считаете стоящие перед вами машины и пытаетесь перестроиться на полосу, в которой их меньше или которая, кажется, движется быстрее.
- Одновременно выполняете несколько задач вплоть до того, что забываете некоторые из них.
- Случайно надеваете вещи шиворот-навыворот или задом наперед.
- Спите в дневной одежде, чтобы сэкономить время на утренние сборы.
- Неистово ищете то, чего на самом деле не теряли: солнечные очки, которые у вас на голове, или ключи, которые держите в другой руке.

Проблема «Информационного бума».

- Нахлынувшая волна информации о прошлом и настоящем пропорционально увеличила приток лиц, которые обращаются к психотерапевтам, психологам и психиатрам.
- Многие чувствительные люди не могут адекватно переработать информацию – ее слишком много и она ужасающая. Т.о. растет количество лиц, страдающих от «синдрома информационного изнурения».

Синдром информационного изнурения



Хроническая усталость

- Чувство усталости длится в течении 6 месяцев и более. Это состояние периодически усиливается и улучшения не наступают даже после длительного отдыха или сна. Снижение дневной активности в два раза.
- Соматические причины для такой усталости(нарушения в эндокринной системе, инфекционные и хронические болезни, интоксикация организма), а также психические отклонения, отсутствуют.



В.В. Бойко под эмоциональным выгоранием понимает, выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на избранные психотравмирующие воздействия.

У К. Маслач оно рассматривается как ответная реакция на длительные профессиональные стрессы межличностных коммуникаций



ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ
ИСТОЩЕННОСТЬ

ДЕПЕРСОНАЛИЗАЦИЮ
(ЦИНИЗМ)

РЕДУКЦИЮ
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ
ДОСТИЖЕНИЙ

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ
ВЫГОРАНИЕ

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ИСТОЩЕНИЕ



ПРОФИЛАКТИКА
НЕ ПОМОЖЕТ,
ЕСЛИ УСТАЛА
ДУША...

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ СИМПТОМЫ

- чувство эмоциональной опустошенности
- чувство беспомощности, безнадежности
- эмоциональные срывы
- суицидальные побуждения
- чувство «приглушенности», «притупленности» эмоций

ФИЗИЧЕСКИЕ СИМПТОМЫ

- постоянное чувство усталости
- отсутствие сил
- сниженный энергетический тонус
- сниженная работоспособность
- головные боли
- бессонница
- потеря аппетита или склонность к перееданию
- злоупотребление успокаивающими или возбуждающими средствами и т.д.

ДЕПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ

- циничное отношение к труду и объектам своего труда
- предполагает бесчувственное, негуманное отношение к клиентам
- клиенты воспринимаются не как ЖИВЫЕ ЛЮДИ



— ЗВОНИТ КЛИЕНТ? ЧТО ЕЩЕ ЗА КЛИЕНТ??? ВЫ ЧТО, НЕ ПОНИМАЕТЕ? Я СТРАТЕГИЕЙ ЗАНИМАЮСЬ!

РЕДУКЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ДОСТИЖЕНИЙ

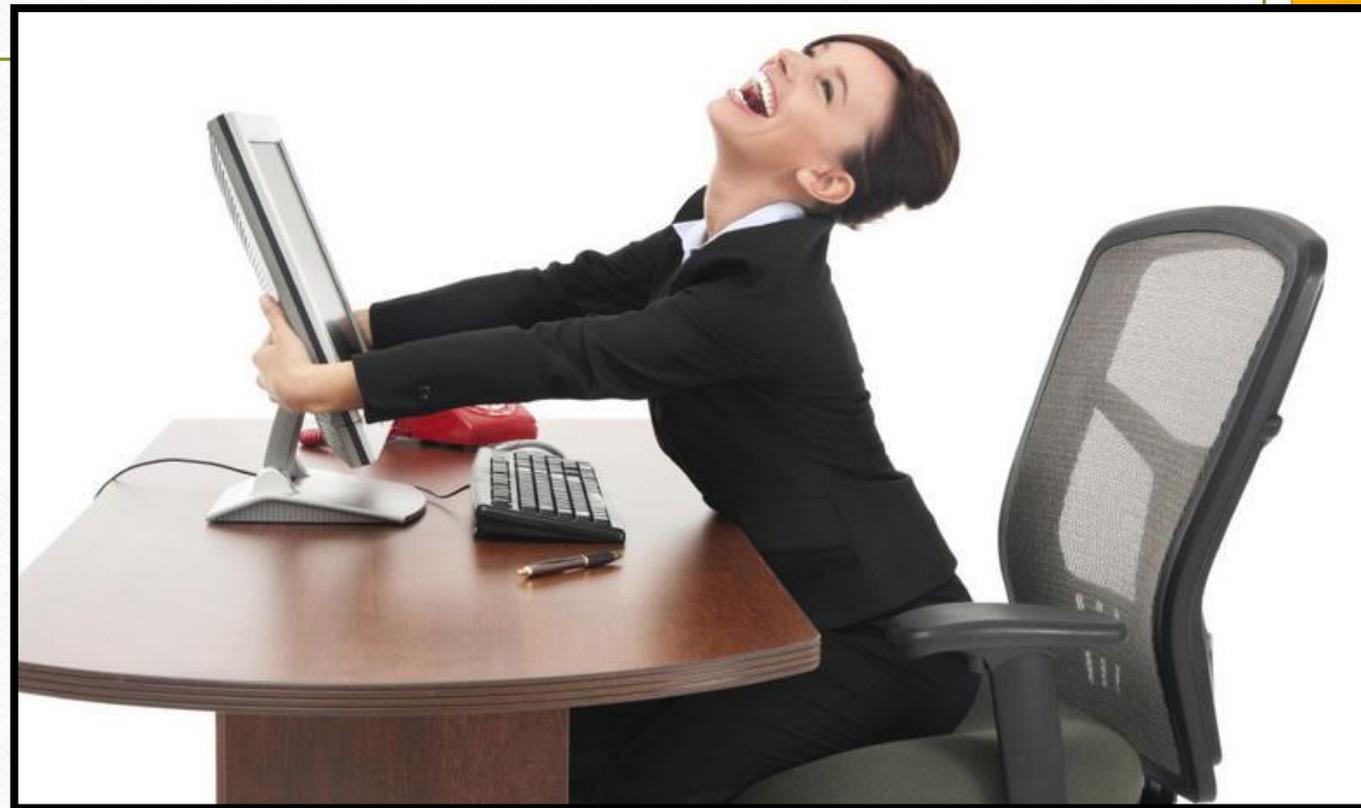
- возникновение у работников чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере
- осознание неуспеха в ней
- обесценивание собственных профессиональных достижений



Стадии эмоционального выгорания по Дж. Гринбергу

1 стадия «Медовый месяц»

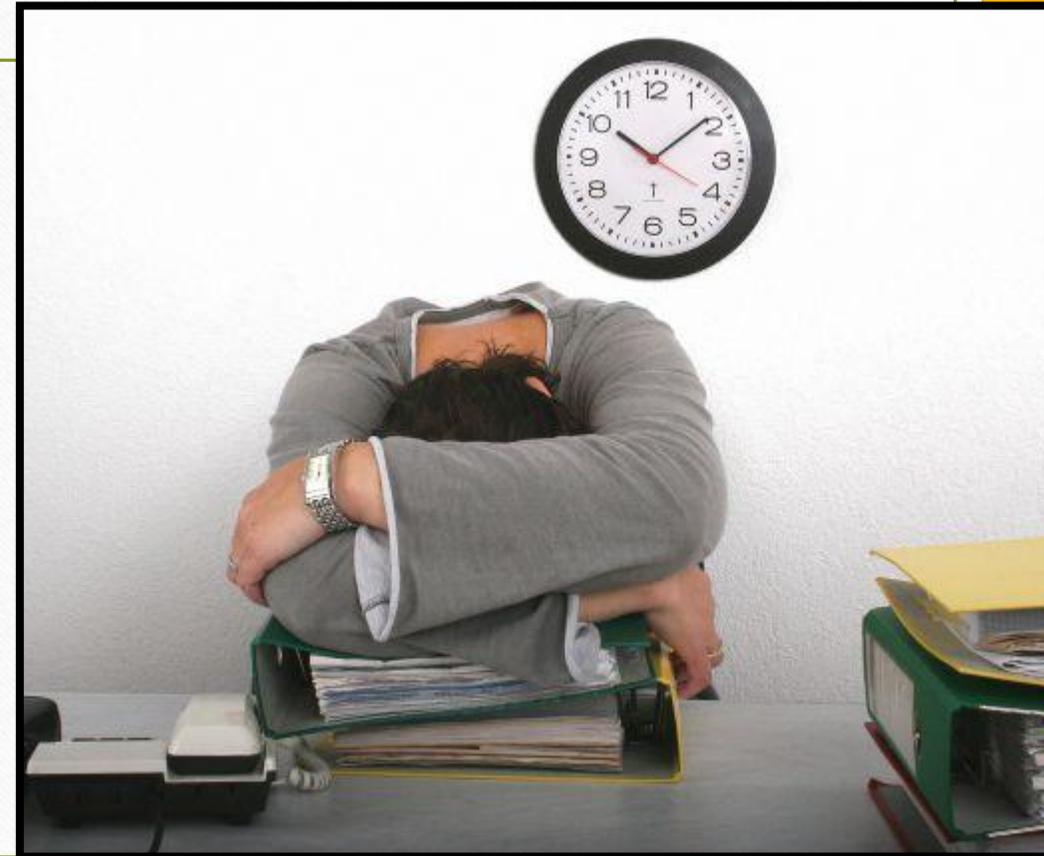
Работник обычно доволен работой и заданиями, относится к ним с энтузиазмом. Однако по мере продолжения рабочих стрессов профессиональная деятельность начинает приносить все меньше удовольствия и работник становится менее энергичным.



Стадии эмоционального выгорания по Дж. Гринбергу

2 стадия «Недостаток топлива».

- Появляются усталость, апатия, могут возникнуть проблемы со сном. При отсутствии дополнительной мотивации и стимулирования у работника теряется интерес к своему труду или исчезают привлекательность работы в данной организации и продуктивность его деятельности.
- Возможны нарушения трудовой дисциплины и отстраненность (дистанцирование) от профессиональных обязанностей. В случае высокой мотивации работник может продолжать гореть, подпитываясь внутренними ресурсами, но в ущерб своему здоровью.



Стадии эмоционального выгорания по Дж. Гринбергу

3 стадия «Хронические симптомы».

- Чрезмерная работа без отдыха, особенно «трудооголиков», приводит к таким физическим явлениям, как измождение и подверженность заболеваниям, а также к психологическим переживаниям — хронической раздражительности, обостренной злобе или чувству подавленности, «загнанности в угол». Постоянное переживание нехватки времени (синдром менеджера).



Стадии эмоционального выгорания по Дж. Гринбергу

4 стадия «Кризис».

- Как правило, развиваются хронические заболевания, в результате чего человек частично или полностью теряет работоспособность. Усиливаются переживания неудовлетворенности собственной эффективностью и качеством жизни.



Стадии эмоционального выгорания по Дж. Гринбергу

5 стадия «Пробивание стены».

Физические и психологические проблемы переходят в острую форму и могут спровоцировать развитие опасных заболеваний, угрожающих жизни человека. У работника появляется столько проблем, что его карьера находится под угрозой.



Медиация в разрешении конфликта (теоретические положения)

- Медиация (от лат. *mediatio*) - посредничество. Во всем мире медиация является одной из самых популярных форм урегулирования споров. Медиация позволяет уйти от потери времени в судебных разбирательствах, от дополнительных и непредсказуемых расходов, процесс медиации является частным и конфиденциальным.
- Медиация - это процесс, в котором нейтральная третья сторона, медиатор, помогает разрешить конфликт, способствуя выработке добровольного соглашения (или "самоопределения") между конфликтующими сторонами. Медиатор облегчает процесс общения между сторонами, понимания позиций и интересов, фокусирует стороны на их интересах и ищет продуктивное решение проблемы, предоставляя возможность сторонам прийти к своему собственному соглашению.

Структурные характеристики конфликта

- Структурные характеристики представляют собой составные элементы конфликта. Они отражают компоненты, без которых его существование невозможно: «изъятие» любого такого компонента из пространства конфликта либо сводит конфликт на нет, либо существенно меняет его характер. К структурным компонентам конфликта относятся:
 - 1) стороны (участники) конфликта;
 - 2) условия конфликта;
 - 3) предмет конфликта;
 - 4) действия участников конфликта;
 - 5) исход (результат) конфликта.

Динамические характеристики конфликтов

- К динамическим характеристикам конфликта относят стадии развития конфликта и процессы, возникающие на различных его стадиях. Описание данных характеристик предполагает рассмотрение регуляторов динамики конфликта, определяющих его возникновение и развитие.

Этапы развития конфликта

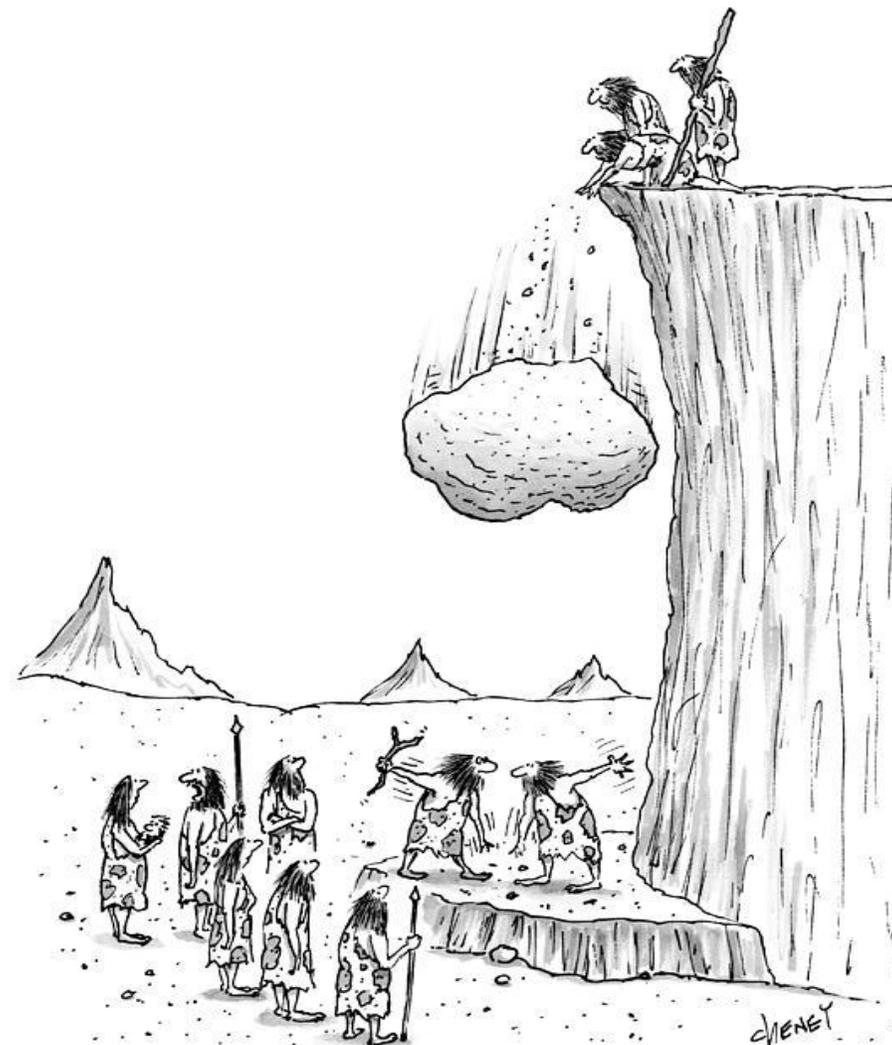
1. Возникновение и развитие конфликтной ситуации.

2. Осознание конфликтной ситуации

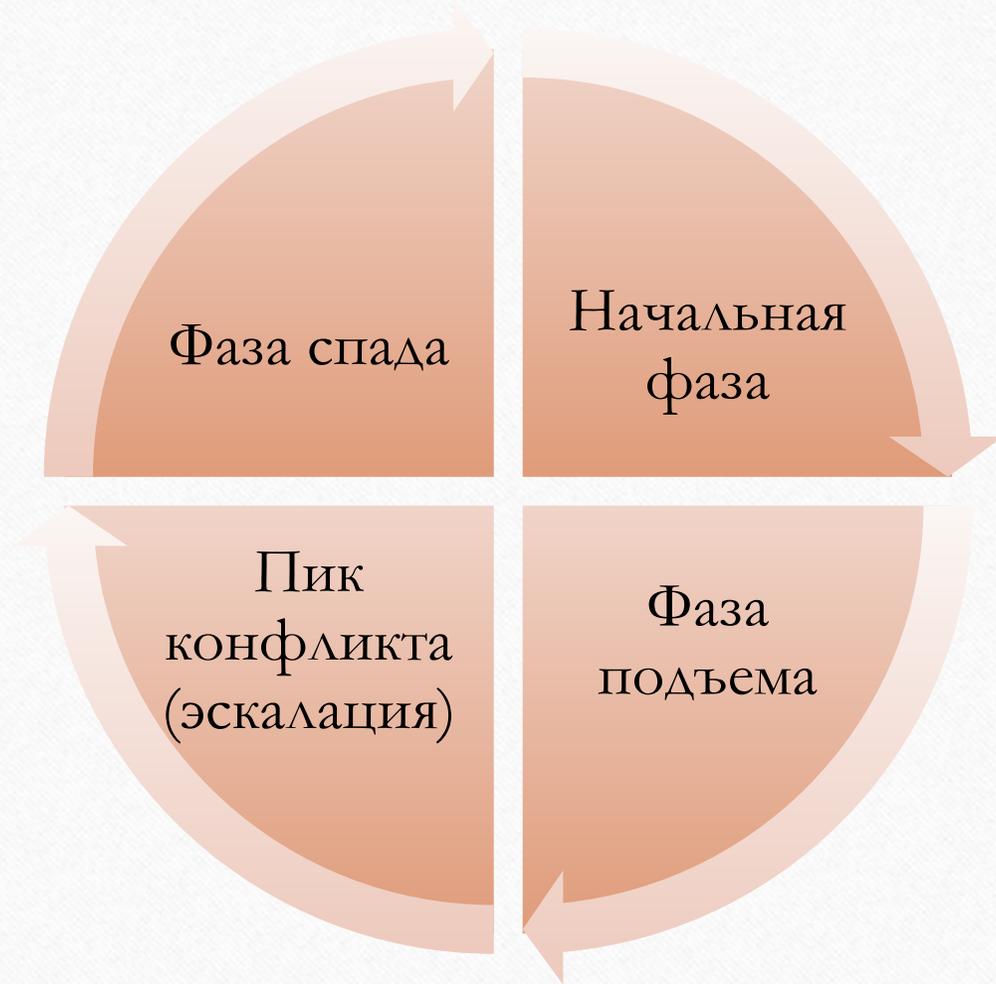
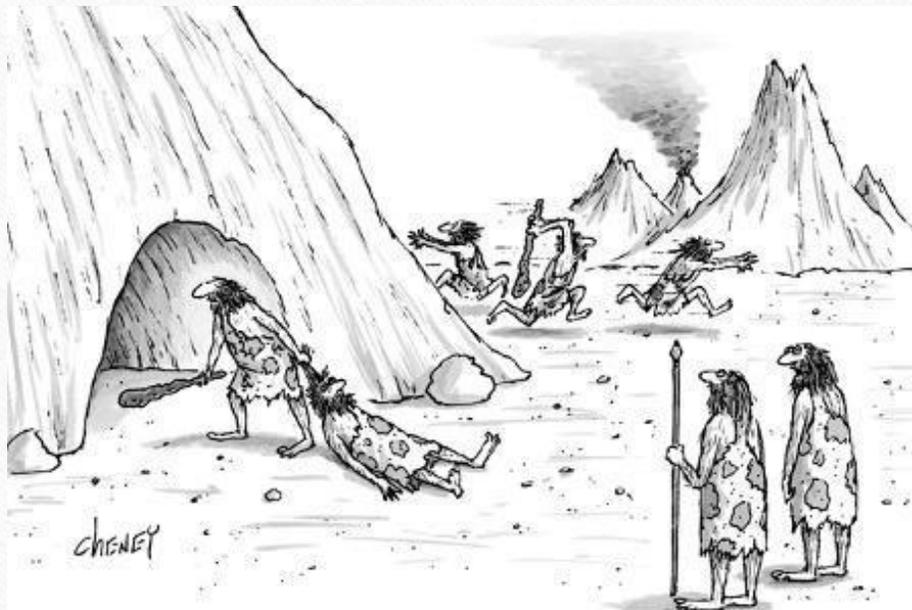
3. Начало открытого конфликтного взаимодействия.

4. Развитие открытого конфликта.

5. Решение конфликта педагогическими или административными средствами.



Основные фазы развития конфликта



Профилактика эмоционального выгорания в образовательной среде

- Устанавливать границы: общения, энергии, времени, ресурсов, компетенции
- Ориентировать сотрудников на интегративную помощь детям
- Составлять разумный рабочий график
- Обеспечивать безопасную обстановку
- Стимулировать участие в общей жизни коллектива

Профилактика конфликтов в образовательной среде

- признание реальности конфликта конфликтующими сторонами
- достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил конфликтного взаимодействия
- создание специальных органов регуляции конфликтного взаимодействия или привлечение конфликтолога

Рекомендованная литература

- Анцупов, А. Я., Шипилов А.И., Конфликтология: учебник для вузов – СПб, Питер, 2020. – 560 с.
- Белинская А.Б. Педагогическая конфликтология – М.Юрайт, 2020 – 207 с.
- Волков Б.С., Волкова Н.В. Конфликтология – М.: КноРус – 2018 – 356 с.
- Азарнова А. Н. Медиация: искусство примирять: технология посредничества в урегулировании конфликтов. М.: Инфотропик Медиа, 2015. — 288 с
- Терешина Е. А. История конфликтологии. Учебное пособие. М.: Проспект, 2018. 238 с. Режим доступа: <https://ru.b-ok.cc/book/2902502/2a2d36>



Спасибо за
внимание!