

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»
Факультет психологии

Психолого - педагогическое образование

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ

зав. кафедрой ОПиИП

_____ проф. Шамшикова О.А.

«__» _____ 2021г.

«ВЗАИМОСВЯЗЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ПЕДАГОГОВ И ИХ СТИЛЯ
ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ»

Магистерская диссертация

Выполнил студент группы 4.108.1.18 Психологическое сопровождение
школьной службы медиации

Петракова Анастасия Витальевна _____ «__» _____ 2021 г.

Магистерская программа: 4.108.1.18 ППО, Психологическое сопровождение
школьной службы медиации

Форма обучения: заочная

Научный руководитель: Юшкова Л.А. канд. психол. наук, доцент кафедры
общей психологии и истории психологии _____

_____ «__» _____ 2021 г.

Новосибирск, 2021

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение

Глава 1. Современное психологическое понимание профессионального выгорания педагогов.

1.1. Историческое введение и формирование современного понятия профессионального выгорания.....

1.2. Проявление, понятие, причины возникновения профессионального выгорания педагогов.....

1.3. Причины возникновения, проявление профессионального выгорания в других сферах деятельности.....

Глава 2. Стили поведения человека в конфликтных ситуациях

2.1. Стили поведения человека в конфликтных ситуациях и их виды.....

2.2. Стили по типам конфликтного поведения.....

2.3. Взаимосвязь профессионального выгорания педагогов и их стиля поведения в конфликтной ситуации.....

Глава 3. Эмпирическое исследование взаимосвязи профессионального выгорания педагогов и их стиля поведения в конфликтной ситуации

3.1 Организация и ход эмпирического исследования.....

3.2 Результаты эмпирического исследования работы.....

3.3 Анализ и интерпретация результатов эмпирического исследования.....

ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....

ПРИЛОЖЕНИЯ.....

Введение

В современном мире любой человек может столкнуться с таким понятием как профессиональное выгорание. Очень часто такая проблема развивается у людей, работающих на не любимой работе или там, где огромная нагрузка. Далекo не случайно нами была выбрана тема профессионального выгорания педагогов, ведь это люди, которые в силу своей работы подвергаются огромной нагрузке как физической, так и эмоциональной.

Не считая самой отчетности, педагог постоянно должен повышать свою квалификацию, всячески развиваться и ни в коем случае не стоять на месте.

Актуальность нашей темы заключается в том, что ежедневно, любой учитель несет огромную ответственность за жизнь и здоровье своих учеников, работает над огромным количеством бумаг и имеет множество задач на протяжении дня. Каждый день, учителя и педагоги сталкиваются с разного рода конфликтами. Они начинаются с конфликтов между детьми, с коллегами учителями, начальством, имеют место быть и конфликты с родителями учеников. Каждый человек решает возникшие у него проблемы по своему, как и реагирует на всякого рода конфликты. Кто-то старается реагировать спокойно и уступить, кто-то идет на компромисс, способ, который к слову, не очень хороший, для решения проблемы связанной с конфликтной ситуацией, другой учитель не отступает от своих принципов и идет «на рожон», чем приводит к разрастанию конфликта. Естественно, ситуация конфликта имеет влияние на любого человека, наша задача состоит в том, чтобы узнать какой стиль поведения в конфликтных ситуациях наносит больший вред и способствует более скорому развитию профессионального выгорания у педагогов. В настоящее время, в период пандемии, уровень конфликтности в трудовой деятельности педагога увеличивается. Это связано с неприятием самого педагога обстановки его

окружения, дополнительные обучения, смена привычного способа работы, повышенная агрессия со стороны родителей учеников.

Учитывая тот факт, что все люди индивидуальны, мы можем смело верить, что и реагируют и ведут себя люди в конфликтных ситуациях по-разному. Именно поэтому в нашей работе представлены классификации стилей поведения в конфликтных ситуациях Томаса – Килмана.

Мы хотим выяснить, какого стиля придерживаются учителя и как это влияет на развитие профессионального выгорания у педагогов.

Объект: Стили поведения в конфликтных ситуациях педагогов

Предмет: Профессиональное выгорание педагогов

Наша гипотеза состоит в том, что стили поведения в конфликтных ситуациях влияют на формирование профессионального выгорания педагогов.

Глава 1. Современное психологическое понимание профессионального выгорания педагогов.

1.1. Историческое введение и формирование современного понятия профессионального выгорания

Для начала, мы окунулись в исторические сводки и выяснили историю возникновения термина «профессиональное выгорание».

Впервые, термин «Эмоциональное выгорание» в 1974 году ввел американский психиатр Г. Фрейденбергер, который в ходе наблюдения за своими коллегами в психиатрической лечебнице, стал замечать, что новые сотрудники через какое-то время после работы начинают похоже проявляться. Например, у некоторых заметно пропал интерес к работе, у других снизилась работоспособность, у большинства, появилась апатия и нарушение сна.

Уже в 1976 - К.Маслач и С.Джексон описали структуру проявлений выгорания и составили опросник, который позволяет определить уровень профессионального выгорания и используется специалистами в настоящее время.

И в 1981 - Э. Морроу ввел в употребление термин «запах горячей проводки» (профессиональное выгорание). Он определил, что для развития профессионального выгорания, в первую очередь, необходим именно стресс, который отрицательно влияет на организм человека, который сильно выше его возможностей к преодолению, как раз тот, что чаще всего люди испытывают на работе, чаще всего от большой нагрузки.

Самые первые исследования проводились на медицинском персонале, работниках благотворительных структур, социальных рабочих. В 1993 году проводились исследования связанные с зависимостью профессионального выгорания и ощущения справедливости. Вывод заключался в чувстве несправедливости к работнику путем оплат труда и уровня сложности и объема работы. Чем больше несправедливость, тем больше и скорее возникает выгорание.

Следующее исследование, которое хочется привести в пример проведенное в 1999 году. Профессиональное выгорание и опыт труда. Помимо проблемы связанной с большой нагрузкой и малой оплатой, необходимо помнить, что любому человеку необходим отдых и смена деятельности. Выгорание может наступить и при хорошей оплате, но большой нагрузке и отсутствии отдыха.

Учитывая тему нашей работы, разберем пример на педагогах. Из-за большой нехватки в наше время кадров, увеличенное количество часов на одного педагога, ежедневные планы и проведение уроков, работа в шумной обстановке, проверка тетрадей, заполнение отчетности, оформление уголков, участие в конкурсах, постоянное обучение новым методам и способам обучения, все это работа практически на каждый день.

В настоящее время, в период пандемии, нагрузка учителей становится еще больше, а проблема профессионального выгорания еще значимей. Многие учителя были вынуждены переходить на новый формат работы, который не использовали ранее или использовали не в таком объеме.

Образование не стоит на месте, каждый год появляются новые нюансы, которые побуждают педагогов к дополнительному развитию. Так было и раньше.

Профессиональное выгорание берет свое начало в процессе работы. Оно проявляется не только эмоционально, но и физически. Выгорание начинает себя проявлять всегда по-разному, чаще всего начинается со снижения работоспособности, в постоянно плохом настроении, ощущении беспомощности и усталости. Также, работники, прибывающие в таком состоянии, не стоят далеко идущих планов, не участвуют в мероприятиях и стараются избегать лишнего общения.

Благодаря изменениям, которые в последние годы вводятся с определенной периодичностью, актуальной и острой проявилась такая проблема как психическое состояние здоровья педагогов. К нашим современным учителям сильно выросли требования касаясь самой

личности специалиста, его роли в образовательном процессе, к ежедневной деятельности. Те изменения, что образовались в системе образования, также превышают определенную планку: начинает оцениваться творческий подход в работе, новинки, использование проектной деятельности, также педагогические технологии.

В настоящее время высокий уровень нагрузки, также увеличивает и тревожность, а с ней проявляется нервно психическое напряжение личности, ярко выраженное переутомление. Всевозможные большие нагрузки отравляются многочисленными страхами: страх остаться наедине с проблемами, получить отказ в поддержке; страх остаться недооцененным или растерять имеющиеся навыки; страх перед допуском ошибок.

И очень часто педагоги предъявляют непомерно высокие требования к самим себе. В их представлении настоящий педагог - это образец совершенства. Входящие в эту категорию личности ассоциируют свой труд с назначением, миссией, поэтому у них стирается грань между работой и личной жизнью.

Таким образом, труд педагога отличается высокой напряженностью, поэтому педагоги в большей мере подвержены влиянию синдрома эмоционального выгорания.

Развитие профессионального «выгорания» основывается на накоплении и скоплении определенных факторов, которые влияют на усугубления состояния педагога, и дает начало формированию синдрома.

Огромное количество исследований, наблюдений и экспериментов имело сугубо эмпирическую направленность и не имело теоретической части. Долгое время синдрому не давали даже названия, так как теоретических данных было мало. Т. Кокс и А. Гриффитс, указали около 150 показателей, при изучении которых, отнесли к выгоранию. Те симптомы, которые встречались чаще всего «плаксивость, пониженность и нестабильность настроения, плаксивость, истощение эмоциональных ресурсов, депрессивное настроение, угрюмость. Когнитивные симптомы —

ощущение безысходности и безнадежности, ригидность мышления, циничность, отстраненность в общении с коллегами и клиентами, стереотипное отношение, нежелание развиваться, ощущение «опустившихся рук»»[26, с.333]. Исходя из данных перечисленных симптомов, оно ухудшается, а самочувствие проявляется головными болями, тошнотой, частыми и важными симптомами: головокружением, беспокойством и бессонницей. Также к симптомам можно отнести исчезновение врожденных человеческих мотиваций: трудолюбия, энтузиазма, интереса и идеализма; и наоборот, появление разочарования, неудовлетворенности и возможной отставки.

Часть из перечисленных симптомов считаются начальной точкой развития стрессового состояния у специалиста, вторая часть связана, в первую очередь, с личностными расстройствами, то есть, само определение «выгорание» становится не полным. В нашей дипломной работе мы используем к наиболее разработанной модели выгорания, выдвинутой в 1976 г. такими исследователями как К. Маслач и С. Джексон. В данной модели «выгорание» впервые рассматривается как синдром, который имеет три составляющих фактора: эмоциональное истощение, деперсонализация и редукция личных достижений. Под **эмоциональным истощением** мы понимаем определенный набор факторов «эмоциональной усталости» или «выпотрошенности» от напряжения и стрессовых реакций, с которыми люди сталкиваются ежедневно, особенно, если работа связана с взаимодействием с людьми. **Деперсонализация** проявляется в тенденции видеть преимущественно «отрицательные» стороны в характерах и поведении других людей. **Редукция личных достижений** выражается, чаще всего, в утрате человеком чувства собственной значимости как профессионала на своей работе, потере желания и стремлении развиваться, перестает замечать перспективы, проявлять себя. Часто в своей работе, педагоги участвуют во всевозможных конкурсах, так как это влияет на развитие их как профессионалов, а также пополняет их портфолио для получения их

категории, что немаловажно в работе учителя. Необходимо также подчеркнуть, что только полная совокупность этих трех компонентов составляет содержание синдрома выгорания. Ни один из них в отдельности синдромом не является. Именно данные симптомы в исследованиях стабильно коррелировали между собой, а трехкомпонентная модель выгорания легла в основу опросника MBI (Maslach Burnout Inventory). То есть, при анализе результатов проведения на исследуемых нами педагогов, профессиональное «выгорание» будет указываться только на тех педагогов, у кого все три компонента находятся на высоком уровне.

Чаще всего выгорание в заграничной литературе рассматривают как следствие длительного профессионального стресса, и часто термины «стресс» и «выгорание» используются в качестве синонимов. «В симптомах, которые относят к феномену выгорания, большое место занимают симптомы стресса. Тем не менее, переменная стресса объясняет 30 % дисперсии симптома эмоционального истощения и лишь незначительную долю дисперсии по двум другим симптомам: деперсонализации и редукции личных достижений. В психологических исследованиях 30 % объясняемой дисперсии считается значимым показателем связанности двух конструкторов или переменных».[3, с. 56] Таким образом, мы можем объяснить стресс только симптомом эмоционального истощения, тем самым мы не объясним два других симптома: деперсонализацию и редукцию личных достижений. Отсюда, мы можем заключить, что стресс не объясняет синдром выгорания в целом. Он скорее является тем самым звеном, способствующим развитию синдрома и развитию его у педагогов. Стресс - это тот самый рычаг, та самая причина развития «выгорания», то есть ухудшения состояния здоровья, плохого настроения и отрешенности от работы. С самого начала постановки проблемы выгорания в психологии осуществляется спор о связи синдрома с депрессией. Невзирая на схожесть проявлений, аналитики указывали, что депрессивное состояние человека выделяется во всевозможных отраслях существования человека, в

то время как «выгорание» особенно на начальных стадиях собственного формирования имеется только в отношении работы, а в прочих отраслях существования человек может быть достаточно счастливым. Однако не стоит забывать, что это только на начальных этапах. На поздних этапах синдрома «выгорания», ухудшение проявляется и в остальных отраслях. Педагог, находящийся в состоянии профессионального может срываться как на работе, так и дома, проявляется невозможность разделять две разные деятельности. Уровень стресса соответственно вырастает. Также, помимо этого, многими исследователями этой проблемы, подчеркивалось, что выгорание появляется у психически здоровых людей, от данного синдрома не защищен не один вид деятельности. С точки зрения Маслач, «синдром «выгорания» в большей степени характеризует работу человека, чем его самого. В эмпирических исследованиях 25 % дисперсии эмоционального истощения объяснялось депрессией, что касается остальных двух симптомов, то дисперсия, объясняемая депрессией, составляла ниже 10 %»[2, с. 43].

Е. Эделвич и А. Бродский описывают выгорание как «процесс крушения иллюзий. Определяется выгорание в «помогающих профессиях» как прогрессирующую потерю идеализма и энергии, которую испытывают люди в результате специфических условий их работы. Изначальный идеализм и благородные стремления становятся залогом фрустрации в будущем».[4, с. 36]

Также, приведем в пример определение Д. Этзион, где «выгорание» рассматривается как «психологическая эрозия». Она считает, что выгорание может возникать постепенно и совершенно незаметно для человека, также, его невозможно отнести к каким либо конкретным стрессовым событиям. Также исследователь выделяет несоответствие между индивидуальными и средовыми характеристиками (ожиданиями и требованиями среды). Это несоответствие действует как постоянный источник стресса. К. Маслач и М. Ляйтер также назвали выгорание «эрозией души». «Оно представляет собой

эрозию в ценностях, настроении и воле — эрозию человеческой души». Это можно объяснить тем, что человек, а в данном случае, педагог, теряет интерес к своей работе. Когда педагог увлечен своей работой, он отдается ей целиком. В каждом учителе ценится не только профессионализм, но и умение найти и подобрать индивидуальный подход, эмоциональная отдача, умение поддержать и направить нужное и необходимое русло. Когда педагог «выгорает», понятие эмоциональное истощение противоречит эмоциональной отдаче. Угнетенный педагог, не чувствует себя полноценно и передает свое состояние своим ученикам. Это проявляется в резкой потере мотивации на учебу, снижении дисциплины в классе, потеря авторитета педагога у класса.

Проблема выгорания, исследуется в отечественной науке начиная с 1980х гг. Равноправно при этом используются такие термины, как «профессиональное выгорание», «эмоциональное выгорание» и «психическое выгорание». Первоначально в отечественной психологии появился термин «эмоциональное сгорание», введенный Форманюк. Использование термина «эмоциональное выгорание» закономерно потому, что симптом эмоционального истощения является самым первым и основным в данном синдроме и запускает остальные симптомы. Используя термин «профессиональное выгорание», исследователи подчеркивают, что данный синдром проявляется в профессиональной сфере и связан с отношением человека к работе. Наиболее распространенный в данное время термин «психическое выгорание» акцентирует внимание на том, что выгорание происходит во всех сферах личности, особенно психических. Хотя использование термина «психическое выгорание» является на данный момент наиболее популярным, мы считаем термин «эмоциональное выгорание» более удачным.

В наше время, в отечественной психологии синдром «выгорания» в большей степени является проблемой психологии труда. Именно на работе, в связи с большой нагрузкой, низкой заработной платой, возможно,

обесценивании руководством достижений сотрудника, постепенно начинается развитие синдрома профессионального «выгорания». В последнее время больше всего книжных публикаций по данной теме выпускают исследователи из Санкт-Петербурга. Анализу такой проблемы как «выгорание», посвящена целая книга «Синдром выгорания: диагностика и профилактика». Нужно отметить, что этот анализ во многих вопросах опирается на все те же представления о «выгорании», берущих свое начало в зарубежной психологии. Синдром профессионального «выгорания» на протяжении всей книги употребляется в качестве синонима профессионального стресса. Но, как было указано выше, такой подход не совсем правомерен, и синдром выгорания является самостоятельным понятием, обозначающим отличающуюся от стресса реальность.

Главным и часто встречающимся решением для отечественной психологии является рассмотрение синдрома «выгорания» в контексте профессионализации, особенно в исследованиях выгорания учителей. Например, Н. В. Мальцева дает следующее определение: «Синдром психического выгорания представляет собой сложное структурно-динамическое образование, которое формируется в процессе педагогической деятельности и является негативным эффектом профессионализации»[18, с. 32].

Исследователь ссылается на положение В. В. Бойко, который «понимает под синдромом психического выгорания выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избыточное психотравмирующее воздействие»[2, с. 12]. Таким образом, мы наблюдаем замкнутый круг, выход из которого предлагается другим исследователем выгорания школьных учителей — О. Н. Гнездиловой. Она рассматривает инновационную психологическую деятельность как фактор предупреждения эмоционального выгорания учителя. Инновационная педагогическая деятельность, по мнению

автора, активизирует творческий потенциал учителя и служит эффективным средством его личностного развития.

Автор докторской диссертации «Структурно-функциональная организация и генезис психического выгорания» и книги «Синдром психического выгорания учителей». В. Е. Орел считает, что в «общеметодологическом плане отсутствует определение места выгорания среди таких традиционных для психологии понятий, как «деятельность», «личность», «психические свойства», «психические процессы»»[1, с. 52]. Как считал автор диссертационной работы, «упоминание о том, что выгорание представляет собой профессиональный феномен, абсолютно не означает четкого определения его статуса, а порождает новые проблемы, связанные с дифференциацией феномена выгорания от таких понятий, как “профессиональный кризис” и “профессиональная деформация”»[21, с. 24]. Справедливо отмечается также, что нет единой объясняющей концепции. В результате проведения теоретических и эмпирических исследований В. Е. Орел считает: «Влияние выгорания на личность профессионала заключается в проявлении ряда функциональных закономерностей. Эти закономерности носят как общий “сквозной” характер, проявляющийся на всех уровнях организации личности, так и могут быть специфическими для определенных ее сфер».

Мы хотели бы заинтересовавший нас тезис В. Е. Орла о сквозном характере влияния выгорания на личность, когнитивную, мотивационную сферу и т. д. Используя методологию психических состояний и свойств, автор выдвигает «положение о выгорании как о дезадапционном феномене, характеризующемся комплексом соответствующих функций».

«Психическое выгорание характеризуется рядом функций в процессе профессионального развития личности, которые противоположны традиционным функциям психического феномена: антимотивационная, антикогнитивная и дерегулирующая функции. Антимотивационная функция эмоционального выгорания заключается в отстранении субъекта от

профессиональной деятельности и снижении уровня результативности в реализации профессиональных и социальных целей. Антикогнитивная функция выгорания проявляется в упрощении когнитивных структур личности, направленных на познание социальных объектов, сужении сферы профессионального опыта субъекта и формировании негативных оценочных суждений относительно его профессиональной компетентности и эффективности выполняемого труда. функций, а также относительно социальной среды. Дерегулирующая функция выгорания проявляется в разрушении системы профессиональной деятельности, что приводит к снижению профессиональной эффективности и низкой степени удовлетворенности жизнью.

Автор определяет эмоциональное истощение как «антисистему», основной функцией которой является «дерегуляция профессиональной деятельности» и «различные подсистемы личности». Он семантически присваивает «выгоранию» автономный статус, что также иллюстрируется его работой о необходимости определения состояния выгорания в общих методологических терминах, в дополнение к таким понятиям, как «деятельность», «интеллектуальная собственность», «интеллектуальный процесс» ». С другой стороны, мы считаем, что с методологической точки зрения не совсем корректно определять выгорание как «антисистему», а тем более как систему. Возможно, автор отвергает исчерпание системы личности и системы профессиональной деятельности. В этом случае определение методологического статуса выгорания «антисистемой» кажется тупиком. Тем не менее, вывод В.Е. Орла о том, что выгорание проявляется в разных сферах личности (когнитивных, мотивационных, сферах трудовой этики человека) и во всех этих сферах существует связь между выгоранием и редукцией и уплощением, кажется нам важным.

1.2. Проявление, понятие, причины возникновения профессионального выгорания педагогов

По определению Филина С., Форманюк Т.В. эмоциональное выгорание – это состояние человека, которое спровоцировано на работе и характеризуется в первую очередь психическим, физическим и эмоциональным истощением человека.

Прежде всего, этим определением говорилось, что эмоциональное выгорание в первую очередь состояние изнеможения и истощения с полным ощущением собственной бесполезности. Таким образом, были обобщены многие определения выгорания и определены три основных компонента, такие как эмоциональное и / или физическое истощение, деперсонализация и снижение производительности.

Эмоциональное истощение:

- эмоциональное перенапряжение;
- ощущение опустошенности;
- истощение собственных ресурсов.

Деперсонализация:

- развитие равнодушного и негативного отношения к людям;
- контактные формальности.

Сниженная рабочая продуктивность:

- заниженная самооценка своих навыков;
- недовольство собой;
- негативное отношение к себе.

В результате проведенного анализа симптомов выгорания, Пелман и Хартман отмечают, что «выгорание – это ответ на хронический эмоциональный стресс, включающий три компонента: эмоциональное и /или физическое истощение; снижение рабочей продуктивности; деперсонализацию, или дегуманизацию межличностных отношений». [6, с.550]

Джексон С. и Маслач К. относятся к числу наиболее типичных проявлений синдрома выгорания:

- чувство эмоционального истощения или истощения;

- Невозможность работать на полную мощность;
- Дегуманизация, негативизм по отношению к зависимым людям;
- негативное профессиональное самовосприятие (снижение личной результативности).

Профессиональное выгорание возникает в результате внутреннего накопления отрицательных эмоций без соответствующей "разрядки" или "освобождения" от них. Как пример, можно взять огромный объем работы педагогов, которую они выполняют ежедневно. Также конечно, необходимо учитывать, количество конфликтных ситуаций на работе. Если мы, как пример, возьмем учителей начальных классов, то можем смело указывать ежедневное тревожное состояние учителя за состояние здоровья его ученика. Напомним, что дети, в особенности учащиеся с 1-4 класс особо подвижны, мало дисциплинированы, особенно в первый год обучения. Не стоит также забывать о адаптационном периоде учащихся первых классов и после каникулярного периода, когда детей необходимо снова настроить на учебу, напомнить о правилах поведения и технике безопасности. Опять же, каждый неуспевающий учащийся класса, также добавляет тревожность учителю, это усугубляется не готовностью родителей сотрудничать, социальным статусом семьи и т.д.

Такой высокий уровень тревожности, несомненно, приводит к истощению эмоциональных, энергетических и личностных ресурсов человека. С точки зрения концепции стресса Г. Селье, «профессиональное выгорание – это дистресс или третья стадия общего адаптационного синдрома-стадия истощения».[2, с. 132]

Эмоциональное выгорание также имеет свою динамику, оно появляется далеко не сразу, проявляется постепенно, нарастает с течением времени. Запущенное или критическое профессиональное выгорание считается тогда, когда все 3 основополагающие (деперсонализация, эмоциональное истощение и редукция личных достижений) выявлены на высоком уровне.

Перед тем, как профессиональное выгорание дойдет до такой отметки, каждый человек пройдет составляющие определенных стадий таких как:

1. Фаза «Нервное (тревожное) напряжение» – создается хронической психоэмоциональной атмосферой, которая способствует дестабилизации обстановки, повышению ответственности.

Тревожное напряжение включает в себя несколько симптомов:

- симптом «переживания травмирующих обстоятельств» - проявляется в большей осведомленности о травмирующих факторах своей профессиональной деятельности, исправить которые сложно или нереально;

- симптом «недовольства собой» - в результате поражения и невозможности оказать влияние на психотравмирующие ситуации, человек переживает недовольство собой, неудовлетворенность избранной профессией или специальностью, занимаемой должностью, энергетика направляется против себя, возможны «самокопания», приводящие педагога в депрессивное состояние, тем самым ситуация сильнее усугубляется;

- симптом «загнанности в клетку» - появляется, когда психотравмирующие ситуации очень давят и ликвидировать их нельзя, у человека появляется ощущение беспросветности;

- симптом «тревога и депрессия» - чувство недовольства работой и собой, постепенно порождающее энергетическое напряжение в виде тревожности, ситуативной или личностной тревожности, разочарования в себе, в выбранной специальности. Это конечная точка формирования тревожного напряжения при развитии эмоционального выгорания.

2. Фаза «Резистенции (сопротивление)» – человек старается избегать неприятных впечатлений.

Организация защиты с участием эмоционального выгорания осуществляется на фоне следующих явлений:

- • симптом «неадекватной избирательной эмоциональной реакции» проявляется в эмоциональной грубости, безразличии, потере интереса;

- проявление «эмоциональной и моральной дезориентации» проявляется в складывающейся ситуации необходимости оправдать себя, когда человек, не проявляющий должного эмоционального отношения к теме, отстаивает свою стратегию;

- симптом «расширения сферы спасения эмоций», когда эта форма защиты реализуется вне квалифицированной работы - в общении с родственниками, друзьями и знакомыми человек насыщается межличностными контактами, переживает симптом «отравления человека»;

- Симптом «сокращения рабочих мест» проявляется в попытках облегчить или сократить обязанности, требующие эмоциональных затрат.

- Фаза истощения - ослабление умственных ресурсов, снижение эмоционального тонуса:

- Симптом «эмоционального дефицита» возникает, когда специалист приходит к выводу, что ему больше нельзя эмоционально помогать в работе. Суровость, грубость, раздражительность, обидчивость, капризы - дополняют текущий симптом;

- Симптом «эмоционального дистанцирования» - личность практически полностью исключает эмоции из сферы профессиональной деятельности. Показывает профессиональную деформацию личности;

- Симптом «личная непривязанность или обезличивание» - полная или частичная потеря интереса к человеку - субъекту профессиональной деятельности;

- Симптом «психосоматических и психовегетативных расстройств» - симптом проявляется на уровне физического и психического благополучия. Переход реакции с индикатора эмоций на психосоматический уровень предполагает, что эмоциональная поддержка - «выгорание» - больше не может справляться со стрессом самостоятельно, и энергия эмоций перераспределяется между другими подсистемами индивида. Так тело спасается от разрушительной силы эмоциональной энергии.

По определению К. Маслач, выгорание – функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и рационально расходовать энергетические ресурсы.

К. Маслач выделяет три стадии профессионального выгорания:

Первая стадия:

- начинается с подавления эмоций, сглаживания остроты чувств и свежести переживаний; специалист вдруг замечает: вроде пока все нормально, а на душе скучно и пусто;

- исчезают положительные эмоции, появляется некоторая дистанция в отношениях с членами семьи;

- возникает состояние тревоги, неудовлетворенности; приходя домой, я хочу все чаще и чаще говорить: «Не мешай мне, оставь меня в покое!»

Вторая стадия:

- Возникают недопонимания с клиентами, о некоторых из них профессионал среди коллег начинает презрительно отзываться.

- Отвращение постепенно проявляется в присутствии клиентов - сначала это трудноуправляемая антипатия, а затем вспышки раздражения. Такое поведение профессионала - бессознательное проявление чувства самосохранения причастности, выходящего за пределы безопасного для организма уровня.

Третья стадия профессионального выгорания:

- притупляются представления о ценностях жизни, эмоциональное отношение к миру «уплощается», человек становится опасно равнодушным ко всему, даже к собственной жизни;

- такой человек по привычке может еще сохранять внешнюю респектабельность и некоторый апломб, но его глаза теряют блеск интереса к чему бы то ни было, и почти физически ощутимый холод безразличия поселяется в его душе.

Согласно данным из психологических исследований: «чаще всего состояние эмоционального выгорания проявляется у педагогов со стажем

работы от 5 до 7 лет и от 7 до 10 лет. У молодых специалистов (от 1 года до 3 лет), как и у специалистов с 10-летним стажем, количественная характеристика проявления эмоционального выгорания является невысокой. У профессионалов со стажем более 10 лет уже выработаны определенные способы саморегуляции и психологической защиты, которые позволяют им более спокойно реагировать на педагогическую ситуацию. В период от 15 до 20 лет частота проявления состояний эмоционального выгорания вновь повышается до 22 %» [4; с 32]

Проявление состояния эмоционального истощения в учебной деятельности имеет ряд отличительных особенностей:

- сильная эмоциональная вовлеченность в деятельность;
- жесткие дедлайны (курс, семестр, учебный год);
- незнание опыта обратной связи между учебным процессом и полученным результатом, разрыва между результатами и затраченными силами;
- строгий контроль администрации и ответственность перед родителями, перед обществом в целом за результаты их работы;
- отсутствие регламентации организационных аспектов учебной деятельности (загруженность, расписание, офис, моральное и материальное стимулирование).

В ходе изучения литературы по нашей теме, мы проводили анализ работ ученых Х. Фрейденберга, А. Пайнса, Б. Пельмана, Е. Хартмана и др. из которых можно выделить такие симптомы профессионального выгорания:

Психофизические симптомы:

- чувство постоянной усталости не только по вечерам, но и по утрам, сразу после сна (симптом хронической усталости);
- ощущение эмоционального и физического истощения;
- снижение восприимчивости и реактивности в связке изменениями внешней среды (отсутствие реакции любопытства на фактор новизны или реакции страха на опасную ситуацию);

- общая астенизация (слабость, снижение активности и энергии, ухудшение биохимии крови и гормональных показателей);
- частые беспричинные головные боли; постоянные расстройства желудочно-кишечного тракта;
- резкая потеря или резкое увеличение веса;
- полная или частичная бессонница;
- постоянное заторможенное, сонливое состояние и желание спать в течение всего дня;
- одышка или нарушения дыхания при физической или эмоциональной нагрузке;
- заметное снижение внешней и внутренней сенсорной чувствительности: ухудшение зрения, слуха, обоняния и осязания, потеря внутренних, телесных ощущений.

Также, профессиональное выгорание не может не сказываться на социальной стороне человека:

Социально-психологические симптомы:

- безразличие, скука, пассивность и депрессия (пониженный эмоциональный тонус, чувство подавленности);
- повышенная раздражительность на незначительные, мелкие события;
- частые нервные срывы (вспышки немотивированного гнева или отказы от общения, уход в себя);
- постоянное переживание негативных эмоций, для которых во внешней ситуации причин нет (чувство вины, обиды, стыда, подозрительность, скованность);
- чувство неосознанного беспокойства и повышенной тревожности (ощущение, что «что-то не так, как надо»);
- чувство гиперответственности и постоянное чувство страха, что «не получится» или «я не справлюсь»;

- общая негативная установка на жизненные и профессиональные перспективы (по типу «как ни старайся, все равно ничего не получится»).

При развитии симптома профессионального «выгорания», страдает также и поведенческая сфера, давайте рассмотрим поведенческие симптомы:

- ощущение, что работа становится все тяжелее и тяжелее, а выполнять ее - все труднее и труднее;

- сотрудник заметно меняет свой рабочий режим (увеличивает или сокращает время работы);

- постоянно, без необходимости, берет работу домой, но дома ее не делает;

- руководитель затрудняется в принятии решений;

- чувство бесполезности, неверие в улучшения, снижение энтузиазма по отношению к работе, безразличие к результатам;

- невыполнение важных, приоритетных задач и «застревание» на мелких деталях, не соответствующая служебным требованиям трата большей части рабочего времени на мало осознаваемое или не осознаваемое выполнение автоматических и элементарных действий;

- дистанцированность от сотрудников и клиентов, повышение неадекватной критичности;

- злоупотребление алкоголем, резкое возрастание выкуренных за день сигарет, применение наркотических средств.

Эмоциональное выгорание негативно воздействует на результативность работы человека, например как приводит к эмоционально личностной отстраненности, неудовлетворенности собой, сопровождающейся опаской, депрессией и различными психосоматическими расстройствами, неадекватной психологической реакцией.

По мнению Форманюк Т.В. (1994) «к трем основным факторам, играющим существенную роль в «выгорании», относят следующие факторы: личностный, статусно-ролевой и профессионально-организационный».[2; с. 14]

Анализируя работы Роджерса Д., Добсона С. Метца, Перлмана и Хартмана, Водопьянова Н.Е. и др. выявили, что к факторам риска личного выгорания относятся:

- склонность к интроверсии;
- реактивность - характеристика темперамента, проявляющаяся в силе и скорости эмоциональной реакции;
- низкая или чрезмерно высокая эмпатия;
- жесткость и авторитаризм по отношению к другим;
- низкий уровень самооценки и самоуважения.

Факторы риска, связанные со статусом, включают:

- ролевой конфликт;
- неудовлетворенность профессиональным и личным развитием;
- низкий социальный статус;
- ролевые стереотипы;
- отказ в референтной группе;

Факторы профессионального и организационного (корпоративного) риска - это переменные, которые приводят к высокому уровню организационного стресса:

- продолжительность и интенсивность нагрузки в ситуациях интенсивного коммерческого общения;
- недовольство психологической атмосферой организации;
- несправедливость и неравенство отношений внутри организации;
- негативные или «холодные» отношения с коллегами, отсутствие корпоративной сплоченности, слабая организационная культура;
- межличностные конфликты;
- отсутствие административной, социальной и профессиональной поддержки;
- строгий контроль;
- отстраненность от принятия решений.

Профессиональными факторами выгорания являются:

- высокая насыщенность рабочего дня общением;
- большое количество контактов, различающихся по содержанию и эмоциональной напряженности;
- высокая ответственность за результат общения;
- некоторая зависимость от партнеров по общению;
- конфликтные или стрессовые ситуации общения;
- необходимость быстро адаптироваться к новым людям и быстро меняющимся профессиональным ситуациям;
- высокие требования к самоконтролю.

Таким образом, факторов, способствующих проявлению «выгорания» достаточно много, поэтому при организации профессиональной деятельности педагогов, необходимо учитывать влияние статусно - ролевых, профессионально-организационных и личностных факторов. В процессе долговременной работы человек утрачивает психологическую энергию, особенно беря во внимание работу в педагогической сфере и работе с детьми. У педагога развивается психосоматическое утомление (изнурение), эмоциональное истощение, часто встречается немотивированное волнение и психологический дискомфорт, увеличивается уровень тревожности, появляется раздражительность, развиваются вегетативные расстройства, деформируются Я-концепции, теряется довольство и значение профессионализма в работе, временами переходит и на личную жизнь.

Мы считаем, что такой процесс, как диагностика профессионального выгорания, должна проводиться психологами, как можно чаще. Учитывая тот факт, что профессиональное выгорание, присуще всем профессиям и его появление и развитие зависит далеко не только от большого стажа работы, а также от нагрузки на работника, коммуникативной обстановки в коллективе, уверенности специалиста в себе и своих знаниях, данные предоставленные во время первой диагностики можно считать не действительными уже по истечении полугодия. В эмпирической части мы представим результаты по трем школам, с разницей в два года. Учитывая, что за последние два года

сильно увеличена нагрузка на педагогов, по причине эпидемиологической обстановки в стране, переход на дистанционное обучение для многих стало большим стрессом. Как часто бывает, из-за переполненности наших школ, а сейчас, образование в нашей стране инклюзивное, в обычных общеобразовательных учреждениях большой процент учеников со статусами ОВЗ, ЗПР и т.д. Не во всех школах есть или осуществляется в полном объеме психолого-педагогическая работа. Это связано с большой нагрузкой, на маленькое количество психологов в школах.

Несмотря на то, что в 21 веке, в веке технологий и инноваций, достаточно активно вводится работа с интернетом, техникой, программами и интернет-ресурсами, для многих педагогов – знакомство с чем - то новым, дается достаточно сложно, воспринимается в «штыки». Непринятие нового, чаще всего встречается со старшими коллегами, которые много лет трудовой педагогической деятельности посвятили реализации рабочих процессов посредством подручных средств, применению теоретических знаний выработке индивидуального способа преподнесения информации для учеников. Естественно, теперь, при введении новых помощников, какая-то часть работы становится проще, но привычка, а также, программа выработанная годами, не дает в полной мере сразу принять изменения в работе и начать применять новые знания на практике.

2.1. Причины возникновения, проявление профессионального выгорания в других сферах деятельности

Такое понятие как синдром профессионального выгорания чаще всего проявляется у определенных категорий людей, сталкивающихся с проблемами и рисками на своем рабочем месте:

- Трудоголики - проявляют весь свой потенциал на работе, реализуются исключительно в рабочей сфере.
- Жители крупных городов, особенно подвержены развитию профессионального «выгорания», происходит это по той причине, что

человек не в состоянии отказать навязанному общению с огромным количеством малознакомых или вовсе незнакомых людей в общественных местах (транспорт, сфера обслуживания, работа в большой компании). Усугубляется ситуация при необходимости затраты огромного количества времени на дорогу до работы и домой. Так как мы берем во внимание именно педагогическую сферу, необходимо помнить, что в больших городах большое количество детей, чаще всего, школы сталкиваются с такой проблемой, как перебор учеников. В классах количество детей превышено, из-за чего нагрузка учителя возрастает, а вместе с этим появляется и эмоциональное истощение.

- Работники-интроверты, которые в силу своих индивидуальных психологических особенностей не могут соответствовать профессиональным требованиям, предполагающим тесное общение с большим количеством разных людей. В силу природной застенчивости, скромности и замкнутости они не могут справиться с эмоциональным дискомфортом, накопившимся эмоциональным напряжением, просто не имея навыков избавления от негативных переживаний. В большинстве случаев эти люди, если они работают, особенно в сфере образования, не могут даже попросить помощи у начальства, пытаются решать проблемы самостоятельно и, скорее всего, пренебрегают легким решением, а, наоборот, они следовать по пути труднее, тем самым нарушая его принципы и правила.

- Лица, сменившие работу, проходят испытательный срок в ожидании сертификации в соответствующей области. Сотрудники, которые находятся в совершенно новой среде или необычной ситуации, которая заставляет их проявлять новые качества и высокий уровень эффективности. Неуверенность в своих силах, сомнения в своих успехах, отсутствие беспристрастного взгляда на свою работу с огромным давлением на самого себя. Это оказывает огромное влияние на самооценку человека, что подрывает его состояние и самооценку на рабочем месте.

- Выгорание сотрудников угрожает людям, у которых двойное чувство конфликта с самим собой, когда необходимо разрываться между семьей и работой, и которые также несут все расходы жесткой конкуренции в профессиональной сфере, и это также относится к людям, которые также учатся параллельно. То есть ежедневная нагрузка на работе и дома увеличивается из-за загруженности и сроков обучения.

- Сотрудники старше 45 лет, которым сложно найти новую работу в нашей стране из-за возрастных ограничений. Из-за ужаса потерять работу в нестабильных обстоятельствах и в определенных кризисных ситуациях в стране эти сотрудники подвергаются постоянному стрессу. Если мы разговариваем точно о педагогах, здесь разговор также идет о стойкости. Педагоги, которые обладают огромной нагрузкой, не поразительно, что при наступлении определенного возраста, настрой на выполнение работ, багаж энергии который направлен на работу и, конечно же, возможность идей иссякает.

- Для людей, которые уже смогли достичь конкретных и определенных высот и целей, такое время может принести ощущение полной пустоты, недоумения и бессмысленности происходящего. Возникает ощущение отсутствия новых возможностей, смысла в жизни, сомнения в личной и квалифицированной несостоятельности и падение самооценки.

Это, конечно, очень важно для руководителей предприятия и организации. Возможно использование встреч для тренировки эмоциональной релаксации, дополнительного обучения новым принципам работы. Именно основываясь на данные факторы профессионального выгорания, руководству можно выделить определенных работников своей структуры, для предотвращения снижения моральных и физических ресурсов до критического минимума.

Например, ощущение, называемое душевным дискомфортом, ощущается сразу, практически мгновенно, в конечном итоге чаще всего приводит к развитию безразличия, раздражения и отвращения к любимому

занятию и работе. Недоступность свежего опыта и знаний в работе приводит к тому, что, по сути, уже на четвертом году работы наступает облом и разруха, что влечет за собой несоответствие заявлений окружающих и самому себе.

Основные причины профессионального выгорания

Чтобы четко разобраться в проблеме выгорания, необходимо выявить причины, способствовавшие развитию выгорания на рабочем месте. Тогда проще наметить пути выхода из этой ситуации. Эксперты выделили группы, которые в первую очередь подвержены риску профессионального выгорания:

1) Люди, которые ошиблись в выборе профессии или вынуждены заниматься нелюбимым делом по разным причинам (для них работа как каторга). Чаще всего сотрудники находятся на работе, которая им не нравится, временная работа. (В качестве альтернативы студенты, которые из-за незаконченного образования вынуждены работать кассирами, продавцами и т. Д.)

2) Сотрудники, испытывающие серьезный внутренний конфликт, связанный с несоответствием сбалансированного баланса между домашними обязанностями и требованиями профессиональной сферы;

3) Лица, которые вынуждены строго отстаивать свое соответствие в сфере деятельности в конкурентном противостоянии в трудовом коллективе.

Постоянно напряженная рабочая среда негативно влияет на сотрудников, снижая производительность труда, что приводит к убыткам для компании. Истощение жизненных сил может вызвать психосоматические расстройства. Они негативно влияют на состояние сотрудника:

- ненормированный рабочий день, плотный график, работа без перерывов и выходных;
- вынужденная потребность в постоянном эмоциональном контакте с разными людьми;
- психологическое напряжение в коллективе, неблагоприятная эмоционально-психологическая обстановка;

- Регулярные стрессовые ситуации на рабочем месте, при отсутствии эмоциональной разрядки в местах, где снятие стресса и профилактика профессионального выгорания проводится с участием психолога.

В чем проявляется психоэмоциональное истощение?

Синдром "выгорания на рабочем месте" - это сложный процесс с рядом специфических особенностей. Очень многие факторы воздействуют на скорость развития и формирование синдрома профессионального «выгорания». Это зависит и от типа темперамента и от характера человека, от состояния эмоционального фона и обстановки в коллективе и дома. Практически каждый человек в силу индивидуальных особенностей характера по-разному переживает эмоциональное выгорание. В одном случае это связано с недостаточной психологической гибкостью и связано как с социальными характеристиками и характеристиками заработной платы, так и с биографическими характеристиками, способностью переносить жизненные трудности, находить удовлетворение в личной жизни и психологической зрелостью человека. Человек под давлением такого объема работы, с которым он не справляется и не может отказаться от выполнения, начинает блекнуть и плесневеть. Этот процесс происходит постепенно и проявляется потерей мотивации, снижением качества работы, негативными изменениями на интеллектуальном уровне и серьезными проблемами со здоровьем.

Чем грозит чрезмерное усердие на рабочем месте?

Диагностика профессионального выгорания чаще всего выявляет следующие проявления:

- беспричинная раздражительность и обида, грусть и безнадежность;
- плаксивость, депрессивные проявления;
- активно муссируются негативные мысли и переживания, которые не оставляют в покое ни днем, ни ночью;
- приступы мигрени, частые расстройства желудочно-кишечного тракта;
- кошмары, беспокойный сон или бессонница;

- полный упадок сил и чувство стойкой усталости, которое ощущается даже после длительного сна;
- эмоциональный дефицит;
- заметное изменение веса (потеря веса или лишний вес);
- безразличное отношение к изменениям во внешней среде (отсутствует адекватная реакция на новизну, опасную ситуацию);
- чувство общей слабости, биохимически отраженное в организме;
- выгорание приводит к сонливости и вялости;
- эмоциональные и физические нагрузки приводят к нарушению дыхательной функции;
- необоснованные вспышки гнева;
- повышенная тревожность. Все вышеперечисленное нельзя игнорировать, так как это грозит необратимыми последствиями.

Проблема синдрома профессионального «выгорания» активно изучается такими специалистами, как Цофнас и Линднер, Кемп и Сьютер. Это активно обсуждали в рамках XII Всемирного конгресса, указывая на ряд определенных психосоматических расстройств, присущих именно этому психологическому феномену. Один из специалистов, а именно В.В. Бойко в своей концепции этой «болезни» представлен как защитный механизм, разработанный для психологической защиты. То есть речь шла о том, что эмоциональные реакции организма блокируются, когда человек подвергается воздействию психотравмирующего фактора. Профессиональное выгорание сотрудников в социальных структурах чаще всего вызвано реакцией на длительные стрессовые ситуации, межличностное общение в неблагоприятных обстоятельствах, а также определенной неспособностью сотрудника вовремя оторваться от проблем посторонних, позволить им пропустить их.

Ученые объясняют:

- Истощение в эмоциональной сфере, которое способствует формированию и развитию опустошения жизненно важных ресурсов. Учитель не может полностью выполнять и выполнять свои

профессиональные обязанности из-за отсутствия адекватной эмоциональной реакции на рабочую ситуацию. Эмоциональные срывы не редкость.

- Развитие циничного и бездушного отношения к окружающим. Человек обезличивает коллег и клиентов, отношения с ними формальные. Усиливается внутреннее раздражение, которое сложно сдержать, и со временем конфликтные ситуации становятся бессмысленными.

- Значительно снижаются многие качества сотрудника, связанные с его профессионализмом, увеличивается количество случаев некомпетентного отношения к своим обязанностям. Возникает комплекс вины за срывы, сомнения в профессиональной пригодности - все это приводит к заниженной самооценке в профессиональной и личной жизни. И тогда формируется полное безразличие к происходящему на рабочем месте. По мнению экспертов, необходимо предотвратить выгорание в любом коллективе, если менеджмент заинтересован в эффективном функционировании бизнеса.

Симптомы синдрома в организациях

Часто из-за ошибок управления сжигаются целые организации. Большинство сотрудников эмоционально истощены, происходит обезличивание сотрудников, в коллективе преобладает пессимистический настрой, проявляется безынициативность. Причины такого положения вещей:

- непоследовательные действия руководства, вызывающие расхождения в тактических и стратегических планах;
- обучение сотрудников, не пользующихся уважением и авторитетом в коллективе;
- отсутствует четкая система стимулов и мотивации персонала, либо она неэффективна;
- не сформулированы функциональные обязанности сотрудников; часто ни сотрудник, ни руководитель не понимают, в чем заключается ответственность человека.

- работа предвзята. Неэффективная работа сотрудника может негативно сказаться на всей команде. Тогда профессиональное выгорание учителя отразится на детях, потом возникнут проблемы с родителями, и тогда весь коллектив начнет лихорадить.

Своеобразным показателем профессионального выгорания организации могут быть следующие моменты:

1. Высокая текучесть кадров.
2. Созданы невыносимые условия труда для молодых рабочих, которые вынуждены увольняться, не проработав год.
3. Частые перерывы на курение, чаепитие со снижением мотивации к работе.
4. Усиление конфликтов между сотрудниками, вызванное сложной обстановкой в рабочем коллективе.
5. Профессиональная непоследовательность персонала, выраженная в управленческом составе. Повышенное недовольство действиями менеджеров, а также беспомощность сотрудников, которые зависят от мнения руководителя даже в мелочах.

Советы руководителю

- Сотрудник должен чувствовать потребность в рабочем месте.
 - Убрать тотальный контроль со стороны руководителя, препятствующий профессиональному росту, проявлению инициативы и независимости на рабочем месте.
 - Исключить конкуренцию между сотрудниками, вызывающую разлад в коллективе и непоследовательность действий. Без такого дискомфорта работа будет эффективнее.
 - Четко сформулируйте должностные инструкции и определите техническое задание.
 - Объективно оценивать вклад каждого сотрудника в общее дело.
- Создайте комнату для снятия стресса (со спортивным инвентарем или расслабляющей музыкой).

- Политика «разъединяйся и властвуй» должна быть изменена на «объединяйся и властвуй». В коллективе с благоприятным климатом производительность труда всегда выше, чем в недружелюбном и стрессовом.

Возникает абсолютно логичный вопрос: а можно ли избежать синдрома профессионального выгорания и как это сделать? В первую очередь, изучив необходимо обратить внимание на то, кому это необходимо. Если речь идет именно о руководстве, то психолого-педагогическому составу организации следует ознакомиться подробно с причинами возникновения синдрома выгорания, выделить основные факторы, которые могут влиять на сотрудников и провести профилактические мероприятия. Если же речь идет о самих сотрудниках, здесь первым делом, также идет ознакомление с причинами, а в следствии такими профилактическими действиями:

- Вам следует прислушаться к себе и проанализировать свое состояние и поведение.

- Нужно относиться к себе с любовью, баловать себя маленькими удовольствиями, заботиться о внешней привлекательности.

- Позаботьтесь о разумном чередовании продуктивной деятельности и активного отдыха.

- Род занятий должен соответствовать способностям, способностям, чертам характера и темпераменту. Только любимая работа может принести удовлетворение, желание достичь высот и поверить в себя.

- Не стоит делать работу смыслом всей своей жизни и грабить себя, лишая себя возможности реализоваться в других сферах жизни.

- Необходимо бороться с темными мыслями, получая как можно больше положительных эмоций. Таким образом, профессиональное выгорание учителя вряд ли порадует учеников, на которых он срывается, не сумев организовать занятия. С классом или с друзьями съездить на экскурсию, пойти в поход, в театр, на выставку, словом, на время изменить обстановку и получить новые положительные впечатления.

- Важно не винить себя, обращаясь к более обеспеченным людям, а прожить свою жизнь, делая ее увлекательной, не забывая собственные увлечения и встречи с близкими.

- Избавьтесь от желания помогать всем за счет себя. Вам необходимо реалистично оценить свои ресурсы.

- Не бойтесь обращаться за помощью к психологу. Иногда вещи, сказанные вслух, помогают найти выход, и дельные советы никогда не будут лишними.

Что можно сделать, чтобы правильно решить проблему?

Если рассматривать рекомендации специалистов, то, изначально, организм человека способен к саморегуляции, это способствует выходу из сложной ситуации при правильном позиционировании себя. В запущенных же ситуациях, необходима помощь специалистов, но на первоначальном этапе, как показали исследования профессионального выгорания, человек сам может помочь себе. Для этого нужно:

- не принимать близко к сердцу негативные ситуации, стараться абстрагироваться от них и смотреть на ситуацию со стороны;

- от души улыбаться и смеяться (если применимо) и с юмором принимать самые сложные ситуации;

- уметь находить положительные стороны в любой проблеме;

- не позволяйте тёмным мыслям приближаться к себе, вспоминайте счастливые времена в жизни;

- физические упражнения, которые не только организуют тело, но и пробуждают сознание, позволяют гордиться собой за умение преодолевать лень по утрам;

- прогулки на свежем воздухе, позволяющие в полной мере насладиться глубоким дыханием и созерцанием природы в любую погоду;

- общение с космосом, Богом, высшим духом, судьбой;

- читать книги;

- воздушные и солнечные ванны;

- умение хвалить других не за что-то, а просто так.
- Способность ценить то, что у вас есть, поможет вам преодолеть временные трудности и расставить приоритеты.

Несомненно, работа с детьми несет радость любому человеку, позитивные эмоции, заряд энергии, искренние улыбки, которые дарят дети – это не объяснимое влияние на настроение и инициативность педагога. Но не будем забывать, что помимо самой работы с детьми, педагогов окружает огромное количество обязанностей, а также проблем и конфликтов. Даже вышеупомянутая энергия данная детьми не спасет от тяжелого воздействия на эмоциональный фон ситуации конфликта. Чем добрее педагог, тем более он не защищен от пагубного влияния проблемы конфликта. Умение подбирать для себя способ реагирования на конфликтную ситуацию, способствует исключению из списка развития профессионального выгорания стиля поведения в конфликте. Педагог, умеющий в ситуации конфликта выслушать противоположную сторону, правильно выстроить свою позицию и преподнести ее, с легкостью разрешит конфликт, где обе стороны придут к согласию без потерь с обеих сторон. Но, далеко не все используют в своей практике сотрудничество. Чаще всего встречаются совершенно другие стили, о которых мы и расскажем далее.

Глава 2. Стили поведения человека в конфликтных ситуациях

2.1. Стили поведения человека в конфликтных ситуациях и их виды

Ежедневно, любой учитель несет огромную ответственность за жизнь и здоровье своих учеников, работает над огромным количеством бумаг и имеет множество задач на протяжении дня. Каждый день, учителя и педагоги сталкиваются с разного рода конфликтами. Они начинаются с конфликтов между детьми, с коллегами учителями, начальством, имеют место быть и конфликты с родителями учеников. Каждый человек решает возникшие у него проблемы по своему, как и реагирует на всякого рода конфликты. Кто-то старается реагировать спокойно и уступить, кто-то идет на компромисс, способ, который к слову, не очень хороший, для решения проблемы связанной с конфликтной ситуацией, другой учитель не отступает от своих принципов и идет «на рожон», чем приводит к разрастанию конфликта. Естественно, ситуация конфликта имеет влияние на любого человека, наша задача состоит в том, чтобы узнать какой стиль поведения в конфликтных ситуациях наносит больший вред и способствует более скорому развитию профессионального выгорания у педагогов. В настоящее время, в период пандемии, уровень конфликтности в трудовой деятельности педагога увеличивается. Это связано с неприятием самого педагога обстановки его окружения, дополнительные обучения, смена привычного способа работы, повышенная агрессия со стороны родителей учеников.

Учитывая тот факт, что все люди индивидуальны, мы можем смело уверять, что и реагируют и ведут себя люди в конфликтных ситуациях по-разному.

Как мы указали выше, каждый человек индивидуален. В своей профессии педагог практически ежедневно сталкивается с конфликтными ситуациями, будь это ученик, родитель или администрация.

В силу своих разнообразных характеров и отличительных эмоциональных реакций, каждая конфликтная ситуация влияет по-разному.

Именно поэтому К. У. Томас и Р.Х. Килменн выделяют следующие стили поведения:

Конкуренция (стиль "акулы"), выбирая этот стиль, человек стремится идти к разрешению конфликта своим путем, он способен на волевые решения, не заинтересован в сотрудничестве, отстаивает свою позицию до последнего. Этот стиль становится действенным, когда одна из конфликтующих сторон наделена определенной властью, может настоять, и уверена в положительном для себя исходе. Чаще всего принятие именно этого стиля приводит к смене настроения, появлению негативного отношения к работе

Уклонение (страусиный стиль) - этот стиль поведения принимается тогда, когда решение проблемы не так важно для одной стороны и вы не хотите тратить свои силы и энергию на ее решение. Человек уклоняется от сотрудничества и не хочет отстаивать свои права. Такой стиль поведения рекомендуется, если одна из сторон конфликта чувствует себя неправильно и ей нужно время, чтобы обдумать ситуацию. Этот стиль выбирают и те, кто из-за неуверенности в своих силах и поступках боится негативных последствий в отношении себя и своей работы.

Приспособление ("медвежий" стиль) - используется, когда человек, выбравший этот стиль, действует совместно с партнером по общению и не предпринимает попыток отстаивать свои интересы, обычно этот стиль используется, когда решение проблемы очень важно для другой стороны, а не существенно для противоположной. Вторая ситуация использования этого стиля возникает тогда, когда вторая сторона обладает большой властью и ее будет трудно победить. Этот стиль также будет важен в ситуации, когда необходимо поддерживать хорошие отношения с кем-то, а не отстаивать свои интересы. Этот стиль выбирают и те, кто из-за неуверенности в своих силах и поступках боится негативных последствий в отношении себя и своей работы. Человек, по сути, сдает свою сторону, стараясь угодить противнику.

Сотрудничество (совиный стиль) - этот стиль выбирается тогда, когда обе стороны конфликта принимают активное участие в его разрешении, а значит, отстаивают собственную позицию с учетом интересов другой стороны. По сравнению с другими подходами к конфликту этот стиль более продолжителен, потому что сначала, открыто выясняются потребности обеих сторон, обсуждаются их проблемы, а затем идет дискуссия. Этот стиль используется при решении проблем, важных для обеих сторон, но ни одна из сторон не хочет отстраняться от решения.

Компромисс ("лисий" стиль) - стиль, используемый, когда стороны договариваются о взаимных уступках, о частичном удовлетворении интересов каждой из сторон. Компромисс будет эффективнее, когда обе стороны хотят одного и того же, но знают, что одновременно это желание невозможно. Желание быстро решить проблему, принять временное решение, готовность изменить первоначальную цель позволят вам сохранить нормальные человеческие отношения. Чаще всего, к сожалению, этот стиль не помогает решить проблему, а скорее ставит ее на "паузу". Рано или поздно этот вопрос всплывет снова, и, возможно, с новыми обстоятельствами и гораздо более интенсивно.

Основополагающими в становлении определенного стиля поведения в конфликтной ситуации являются:

1. Мера осуществления собственных интересов (личных или групповых), степень активности или пассивности отстаивании собственных интересов.
2. Стремление удовлетворить интересы других сторон, которые участвуют в конфликте, а также какие действия приоритетны для определенных людей, социальных групп – индивидуальные или совместные.

Несомненно, существуют и определенные типы личностей в конфликте. Каждому из типов подходит определенный стиль, которому он придерживается в полной мере.

Демонстративный тип

Для данного типа характерно желание быть в центре внимания, ему важно, что о нем думают другие, каким он выглядит в их глазах. Отношение к другим определяется тем, кто он для них. Если им кто-то восхищаются – этот человек достоин внимания, если нет – рейтинг падает. Люди демонстративного типа эмоциональны и часто действуют, не подумав, планирование – не их конек. В работе склонны к разнообразию, с кропотливой работой, требующей сосредоточения на деталях, справляются плохо.

«Демонстративный тип личности адаптивен, легко приспосабливается к новым ситуациям, склонен не заикливаться на прошлом. Такие люди не проходят мимо конфликтных ситуаций – участвовать в процессе выяснения отношений для них комфортное существование! При этом зачинщиками и разжигателями конфликтов себя не считают. Для них важна любая возможность демонстрации собственной важности».[6; с. 25]

Ригидный тип

Для ригидного типа типична основательность во всем, что он делает. Прежде чем такой человек сделает выводы – он обдумает проблему и выслушает оппонентов, при этом на все он имеет собственное, не требующее доказательств, мнение. Такие люди высокого мнения о себе – если с ним не согласны, воспринимают как личностную обиду. Они не гибкие, сложно приспосабливаются к изменениям, консервативны.

«Конфликтная личность ригидного типа излишне прямолинейна, чем склонна причинять боль и обиду близким людям, а пойти первой на примирение приравнивается к унижению собственного достоинства. Часто подозревают людей в неискренности, и этим создают дополнительные проблемы во взаимоотношениях. Однако никто лучше, чем этот тип, не

сможет справиться с аналитической деятельностью – в любом споре или взаимодействии роль ведущего аналитика достанется ему». [6; с. 26]

Сверхточный тип

Большая часть тревожных людей относятся к этому типу – они обеспокоены тем, что могут не соответствовать требованиям руководства, коллег, близких. «Эти люди могут испытывать стыд за других людей, их тревожит «неидеальность» мира. Эмоции при этом сдерживают – не каждый человек поймет, что скрывается за внешним спокойствием сверхточного типа. Их основной плюс – внимательность к деталям, скрупулезность в работе, «семь раз проверь – один раз отрежь» – это про них. Из-за перфекционизма такой тип конфликтной личности чаще других подвержен психосоматическим заболеваниям». [6; с. 26]

Неуправляемый тип

Сложно предугадать поведение этого типа личности. Они импульсивны, самоконтроль дается тяжело. Непоследовательны – точка зрения меняется несколько раз за диалог. «Могут проявлять себя агрессивно, игнорируя общепризнанные нормы поведения в обществе. Важно, чтобы их мнение ценили. Если оказываются не правы, предпочитают обвинять других. Планирование своих действий - трудновыполнимая задача. Такой человек действует по ситуации и интуитивно». [6; с. 27]

Бесконфликтный тип:

Таких людей редко встретишь в споре – они не любят быть в центре разборок. И если оказываются втянутыми в спорную ситуацию, то предпочитают оставаться в стороне, издали наблюдая за разворачивающимися событиями. «Они выжидают потому, что для них важно мнение большинства, людям бесконфликтного типа комфортнее следовать за толпой, а не отстаивать собственное мнение или мнение меньшинства. Непоследовательны, плохо видят перспективы. Однако никто кроме них лучше не справится с поиском компромисса в споре». [6; с. 28]

В своей работе мы также продиагностировали педагогов на соответствие

типу личности в конфликте. Сделано это нами для того, чтобы определить, какой тип личности в конфликте выбирает определенный стиль поведения в конфликте.

2.2. Стили по типам конфликтного поведения

Большое количество людей не ищут конфликтов и всячески стараются их избежать или разрешить мирным путем с помощью, обычно предпочитая спокойное поведение. Важно, чтобы все, кто сталкивается с существующими конфликтами, и, честно говоря, все они являются гражданами, знали принципы и правила, применимые к разрешению широкого спектра конфликтов. Если мы суммируем все разработанные нами источники, мы можем представить себе наиболее важные стили конфликтного поведения. В целом на выбор стиля поведения в конфликте в основном влияют следующие четыре фактора.

Если учесть, что существует связь между основными стратегиями разрешения конфликта и стилями самого конфликтного поведения, то можно обратить внимание на проявление устойчивых и типичных характеристик поведения участников конфликта. Комбинируя данные, полученные в ходе изучения данной темы, можно выделить самые разные классификации таких стилей.

1. Силовой стиль (стиль борьбы или соперничества). Стиль, применяющийся, чтобы навязать свою волю и разрешить конфликт с помощью силы (власти, административных санкций, экономического давления и т.п.), не считаясь с интересами оппонента. Этот стиль обычно используют тогда, когда:

- существует явное преимущество в силе, ресурсах влияния и уверенность в победе;
- достижение цели имеет высокую значимость;
- компромиссы затруднены в силу специфики объекта: его нельзя поделить (например, место президента компании). Если в пример профессии мы возьмем наших испытуемых, а именно, педагогов, то такой стиль мы

можем наблюдать чаще всего в тех школах, которые существуют не один десяток лет, где из молодых специалистов работает возможный минимум, а основная масса работников – педагоги за 50 лет.

То же касается и администрации, очень редко в таких учебных заведениях мы встретим молодое руководство. Именно такие руководители используют в своей работе авторитарный стиль поведения и в ситуации конфликта давят авторитетом, не позволяя противоположной стороне добиться справедливости.

Несмотря на кажущуюся эффективность использования силового стиля, он имеет существенные недостатки. Ведь силовой стиль, как правило, не устраняет источник конфликта, а лишь заставляет более слабого временно подчиниться, о чем мы и говорим выше. Если представить себе это на практике, то получается, что в рабочей обстановке директор, делая замечание учителю по какому-либо вопросу, вызывает у последнего прежде всего страх, неуверенность в себе и уверенность в себе. Благодаря авторитету, который администрация школы имеет перед учителем, любые возражения будут подавлены, не снижая авторитета руководства в глазах коллег. Через некоторое время, особенно когда баланс сил меняется, конфликт может возобновиться. Кроме того, подчинение, навязанное силой, часто бывает внешним, формальным. Побежденный сотрудник или даже простой человек может оказывать скрытое сопротивление, накапливать силы и ждать подходящего момента. Победитель часто расслабляется, теряет готовность к борьбе, теряет ресурсы влияния.

Властный стиль часто используется менеджерами по отношению к подчиненным, родителями с детьми, мужьями с женами и наоборот. Потому что, если вы обратите внимание на их статус, у них есть сила и превосходство в ресурсах влияния. В таких случаях обычно проявляются вышеупомянутые слабости силового стиля, а кроме того, они могут вызывать разочарование у подчиненных, отбивая у них желание проявить инициативу и активность.

2. Избегайте конфликтов, избегайте конфликтных ситуаций или выходите из конфликтов. Лучше избегать конфликтов, если:

- не хватает собственных ресурсов, необходимых для конфликтных действий и превосходства противника;
- важность проблемы невысока и не стоит тратить время и ресурсы на противостояние;
- Желательно потянуть время, чтобы восстановить силы и дождаться благоприятной ситуации, подходящего момента.

Эти три обстоятельства нередко возникают одновременно. Однако даже при их наличии не всегда удастся избежать конфликта; очень часто возникает необходимость выбора стиля поведения, связанного с односторонними уступками.

3. Приспособление - Адаптация (к интересам и потребностям оппонента). Этот стиль конфронтационного поведения подразумевает необходимость жертвовать своими интересами в пользу оппонента, удовлетворять его потребности и отказываться от своих целей. Последовательное использование этого стиля приводит к победе одной стороны. Стиль подгонки часто используется подчиненными в конфликте со своим начальством, а также руководителями более низкого уровня, чем руководители высшего звена. Обычно представляет собой вынужденный стиль конфронтационного поведения. Если оно сопровождается осознанием своей ошибки в споре, то не имеет отрицательных организационных последствий. Если соответствие рассматривается как принудительное и есть внутреннее разногласие с победителем, то это имеет примерно те же негативные последствия для проигравшей стороны, что и в случае силового стиля. Единственное отличие заключается в экономии ресурсов, которые тратятся на борьбу со стилем силы.

4. Компромисс. Обязательства. Суть этого стиля конфликтного поведения состоит в частичных уступках (до определенных пределов) противнику в ожидании таких действий с его стороны в надежде избежать

обострения конфликта, которое несет большие потери, чем индивидуальные уступки. Компромисс - один из самых распространенных стилей конфликтного поведения. Часто договор позволяет быстро и относительно легко погасить конфликт или избежать его. Обязательство как способ разрешения конфликтов имеет следующие недостатки:

- он может, особенно на ранней стадии, заблокировать выяснение источника конфликта, предотвратить глубокий анализ сути проблемы и поиск оптимальных путей ее разрешения;

- он консервирует отношения противостояния и взаимного недовольства, поскольку означает вынужденные, неприятные для каждой стороны уступки. В силу этого у оппонентов может сохраняться негативное отношение друг к другу, а также чувство, что они проиграли или их обманули. Если при компромиссе были принесены в жертву жизненно важные цели или ценности, то недовольство может возрастать и, в конце концов, привести к возобновлению и обострению конфликта.

5. Сотрудничество. Такой стиль конфликтного поведения предполагает общее решение проблемы, приемлемое для всех сторон конфликта. Сотрудничество подразумевает внимательное прочтение позиции противной стороны, объяснение причин конфликта, отказ от достижения собственных целей за счет интересов оппонента, поиск взаимоприемлемых путей и решений и их совместная реализация. Сотрудничество наиболее тесно связано с идеалистическими стратегиями управления конфликтами. Он широко используется в практике лидерства.

6. Сохранение статус-кво (мирное сосуществование). Суть этого стиля заключается в сохранении и сохранении позиций, занимаемых вместе, чтобы избежать обострения конфликта, что неблагоприятно для обеих сторон. Разрешение спора откладывается на неопределенный срок. Этот стиль используется, если противоречия между сторонами достаточно глубоки, но допускают относительно нормальное сосуществование. При этом каждый участник не уверен в своей победе и опасается разрушительного

противостояния или даже поражения. В организации стиль мирного сосуществования обычно реализуется в виде неформального соглашения, на основании которого разделяются сферы действия или оговаривается недопустимость крайних форм соперничества, а часто предусматриваются совместные действия в отношении третье лицо, нарушающее существующий порядок.

7. Формирование безразличия. Этот стиль занимает, так сказать, промежуточное положение между сотрудничеством и мирным сосуществованием. Суть его заключается в совместной нейтрализации эмоциональную напряженность, возникшую вокруг спорного вопроса и сделать работу, чтобы разъяснить ограниченное значение этого вопроса для конфликтующих сторон. После такого рода действий по уменьшению конфликтов под влиянием изменяющихся обстоятельств многие проблемы постепенно устраняются сами по себе.

Выбор стиля поведения

Согласно ряду эмпирических исследований, на практике преобладает поиск компромиссов, а также избегание прямых столкновений. В целом на выбор стиля конфликта в первую очередь влияют следующие четыре фактора:

1. Размер ставки, которая может быть выиграна или проиграна в результате конфликта. Если в случае неудачи можно выиграть крупно или с минимальным ущербом, часто выбирают силовой стиль, борьбу;

2. Ресурсы, определяющие возможность соревнования и вероятность победы; наличие взаимных, пересекающихся интересов у участников конфликта. При наличии общей заинтересованности в сотрудничестве в неконфликтных сферах выбор падает, как правило, на «мягкие» стили конфликтного поведения, и напротив, в случае противоречивости прямо не участвующих в данном конфликте интересов используются более жесткие методы борьбы;

3. Культура, традиции: комплекс отношений, как участников конфликта, так и их окружения.

С учетом этих факторов формируется ориентация на силу для достижения собственных целей и игнорирования интересов противника. В первую очередь определяется размер ставки и возможный ущерб в случае проигрыша. Затем линия поведения корректируется с учетом ваших собственных ресурсов и силы ваших противников (прогнозируется вероятность выигрыша). Кроме того, выясняются все интересы, связанные с оппонентом. Наличие пересекающихся интересов стимулирует сотрудничество, их полярная ориентация усиливает стремление к конкуренции. Характер существующих отношений и нормы поведения, принятые в данной социальной среде, ведут либо к сотрудничеству, либо к борьбе.

Конфликтологическая типология сотрудников

- Подавляющее большинство людей не ищут конфликта, не пытаются избежать его или разрешить мирным путем, и обычно предпочитают бесконфликтное поведение. По разным оценкам, люди, систематически провоцирующие конфликты, составляют около 6-10% всех сотрудников. Остальные, то есть подавляющее большинство, избегают конфликтов.

Зачинщики и инициаторы конфликтов разнородны по своим личным качествам. Как правило, сотрудник с явно противоречащими друг другу претензиями отличается:

- не думает о других, не понимает их потребностей и интересов, заботится только об удовлетворении собственных потребностей;
- действует вперед;
- часто подтасовывает факты;
- поиск слабого места в позиции соперника;
- считает, что освобождение приводит к потере лица;
- использует тактику «затычки»;
- считает себя экспертом;

- маскирует свои намерения (голос, манеры);
- считает, что выигрышные аргументы очень важны;
- отказаться от обсуждения, если оно не в его пользу.

Целями нападения людей, стремящихся к конкуренции, часто становятся те, кто предпочитает уступить, чтобы избежать конфликтных ситуаций. Эти типы личности:

- Обычно они проигрывают в драках и спорах.
- выражать свою точку зрения извиняющимся тоном;
- верят, что если они не согласны с оппонентом, они проиграют;
- беспокоиться, когда другие не понимают их причин;
- Не говорите о своих разногласиях на виду.
- очень эмоционально относиться к разногласиям;
- Считают, что в конфликтных ситуациях «выделяться» не стоит;
- часто испытывают искушение уступить противнику;
- Верить в то, что другим людям трудно разрешить конфликтную ситуацию;
- Никогда не действуйте опрометчиво, сыпью.

Инициаторы конфликтов

Подробную и достаточно образную классификацию различных активных и пассивных инициаторов конфликтов дает английский конфликтолог Ричард Брамсон. Он делит таких людей на пять типов: агрессивные, «жалующиеся», «нерешительные», «тревожные», «я все знаю».

1. Агрессивные. Они, в свою очередь, подразделяются на три вида: «танки», «снайперы» и «взрывники»:

- «Танки» - наиболее ярко выраженный тип агрессивных личностей. Для них характерна уверенность в себе, громкий голос, невнимание к окружающим. Они абсолютно уверены в своей компетентности и в отличном знании интересов и мнений коллег. «Танки» особенно не любят агрессивных реакций со стороны тех, с кем общаются. С «танками» сложно, но можно поладить. Для этого нужно смотреть им прямо в глаза, называть по

имени и фамилии, а при выражении разногласий, чаще используйте такие выражения, как «на мой взгляд», «на мой взгляд» и т. д. Чтобы добиться какого-либо успеха в споре с ними, нужно дать им возможность «выпустить пар». Людям, которые не будут отклоняться от их мнения не примет ничью позицию, кроме своей.

- «Снайперы» действуют иначе, в основном тайно. Они издеваются, отпускают всевозможные шутки и шутки по отношению к людям и тем самым сеют недоверие среди членов группы и дезорганизуют коллективные действия. Самое эффективное оружие против снайперов - прямая атака. Чтобы обезвредить «снайпера», необходимо попросить его подробно объяснить наблюдение или тяжесть, а затем непременно попросить конструктивного предложения. Обычно после этого «снайпер» успокаивается и ведет себя скромнее. Ставя на место «снайперов», важно избежать прямых оскорблений, дать им шанс сохранить лицо. В противном случае они взорвутся или прячутся «с камнем в груди», пока не представится удобная возможность.

- «Взрывники» — люди, которые способны внезапно оглашать помещение криками, обрушиваться на оппонентов с бранью. Они часто так артистично выходят из себя, что создают впечатление, будто их действительно сильно обидели или кто-то делает под них «подкоп». Нейтрализовать конфликтный потенциал подобных людей довольно просто: им надо дать выплеснуть из себя накопившиеся эмоции. В таком случае через некоторое время (пять-десять минут) они резко смягчаются, а то и вовсе начинают извиняться.

- «Жалобы "являются типичными зачинщиками конфликтов. Они склонны воспринимать все как личное оскорбление и жалуются всем властям. Обычно они описывают свои" проблемы "так красочно, что слушатели, которые их не знают, часто имеют мнение в их пользу." Жалобы "хотят этого. чтобы получить много внимания, чтобы вас выслушали в спокойной обстановке и обязательно сидеть. Вы не можете согласиться с

ними или доказать им, что они есть. Лучше попросить их резюмировать все своими словами или письменно и дать понять, что их опыт замечен.

- Сами «неопределившиеся» не создают прямого конфликта, но создают для него благодатную почву и провоцируют других на конфликт. Есть два типа «неопределившихся»: «аналитики» - это перестраховщики, которые боятся совершить малейшую ошибку, и «хорошие люди» - это люди, которые никогда не сопротивляются, опасаясь нажать себе врагов. Своей нерешительностью они раздражают окружающих, из-за чего часто нарушают ритм работы. Эти работники излишне сдержанны и отличаются трудолюбием. Как правило, они уклоняются от тех, кто на них давит. Сотрудники этого типа должны четко определить задачу, установить сроки ее выполнения и, в частности, «хорошие люди» должны заявить о своей ответственности за подавление или предотвращение различного рода нарушений и нарушений в организации.

- «Беспокойные» («безответственные») - люди подозрительные и подозрительные. По их мнению, они обладают реактивной, отзывчивой агрессивностью. Страх ведет не к избеганию конфликтов, а к агрессии. Лучшее для таких людей - относиться к ним дружелюбно. Вам не нужно тратить время на разговоры с ними. Если им будет тепло друг к другу, их поведение постепенно нормализуется.

- «Всеведущий» («эрудит») - сотрудники, которые, помимо прочего, стараются создать впечатление, что знают все, и при этом постоянно вмешиваются в собственное дело. Они делятся на настоящих и «ложных» эрудитов. В большинстве случаев суждения первых обоснованы по существу, вторые лишь пытаются доказать свой профессионализм на словах. Их легко заменить на «ложных» эрудитов, проявив их необоснованную вычурность и профессиональную непоследовательность. Истинные эрудисты - ценные сотрудники, но их бунтарское поведение часто вызывает раздражение и чувство неполноценности у других. Если они слишком похоронены, их можно остановить, «отрезвить» конкретными вопросами, попросив высказать

свои конструктивные предложения. Помните, что «ученые» редко признают свои ошибки.

Работа с каждым из рассмотренных типов инициаторов конфликтов требует от менеджера способности точно определять тип сотрудника и использовать соответствующую тактику оказания влияния. Хотя управление конфликтами во многом зависит как от типов конфликтов, так и от конкретных ситуаций в целом, тем не менее для эффективного управления полезно понимать принципы и правила, применимые к разрешению широкого спектра конфликтов.

К сожалению, на такие нюансы, как тип личности, соответствие определенным тактическим типам, руководители крайне редко обращают внимание. Чаще всего, в ситуации конфликта руководитель руководствуется желанием поскорее решить или, что еще чаще происходит, избежать конфликтной ситуации. Это происходит без обращения внимания на характеристику работника, в первую очередь, руководитель думает о сохранении своего «лица» и статуса организации.

2.3. Взаимосвязь профессионального выгорания педагогов и их стиля поведения в конфликтной ситуации

Как мы уже указали, профессиональное выгорание берет свое начало именно в профессиональной деятельности. Так как наша работа заключается в исследовании педагогов, именно о представителях педагогической сферы мы и будем говорить. Учитывая тот факт, что педагоги – это люди, которые в силу своей профессии должны быть открытыми и готовыми прийти на помощь, оказать необходимую поддержку ученику, у учителя идет полная эмоциональная отдача. Мы не можем говорить о том, что именно эти факторы способствуют развитию синдрома «профессионального выгорания», но и они являются источниками зарождения начальных признаков. Объясним, в любом деле, чем сильнее человек отдается эмоционально работе, тем сильнее он опустошается. Многие специалисты психологической сферы

утверждают, чтобы не сгореть необходимо, находить время и силы на занятия хобби. И ведь правда, любое вне рабочее занятие, которое приносит удовольствие, наполняет человека позитивным настроением, нормализует эмоциональное состояние, вызывает положительные эмоции. Люди не умеющие разделять работу и повседневную жизнь, максимально склонны к выгоранию, становятся циниками, негативистами и пессимистами. Взаимодействуя на работе с другими людьми, которые находятся в таком же стрессе, они могут быстро превратить целую группу в собрание "выгорающих". Как пример, можно представить сосуд с водой. Если из него постоянно выливать воду, очень скоро он станет пустым, но если параллельно с его опустошением в него вливать из другой посуды, уровень воды можно сохранить.

Наибольшая вероятность того, выгорание случится, существует в организациях с высоким уровнем стресса. Профессор К. Чернисс в своей статье «Профессиональное выгорание: беспокойство за работников и боссов растет» говорит о том, что «существуют такие рабочие места и ситуации, которые, в некотором смысле, просто созданы для выгорания. Большинство людей, работающих в этих местах, очень уязвимы. Они находятся в высоко-стрессовых ситуациях, где от них ожидается высокий уровень выполнения работы, и где они имеют небольшой контроль над тем, что или как они делают. К числу таких профессий как раз и относится наша исследуемая профессия педагога (например, недостаток контроля, который мог бы испытывать преподаватель в классе с 30 активными детьми, является главным фактором, способствующим выгоранию)» [7; с. 28].

Причина возникновения такой ситуации проста:

- профессия учителя относится к публичным профессиям, то есть учитель ежедневно общается с большим количеством людей (детьми, родителями, коллегами), что требует особых усилий и вызывает эмоциональное напряжение, которое может привести к «выгоранию».

- работа учителя связана с огромным физическим и эмоциональным стрессом, противоречивыми мыслями и чувствами, сомнениями и безнадежностью, что приводит к истощению эмоциональных ресурсов и, как следствие, возникновению стрессовых состояний;

- учителя часто не удовлетворены своей работой: им кажется, что, несмотря на все усилия, дети, с которыми они работают, не владеют необходимым материалом. И как следствие - низкая степень социальной адаптации учителей: повышенная тревожность, неуверенность в себе, эмоциональная нестабильность и т. Д.

- Учителя вынуждены постоянно повышать свой профессионализм, быть в курсе инновационных технологий, чтобы соответствовать требованиям сертификации, которые их волнуют, что в свою очередь приводит к физическим и интеллектуальным перегрузкам

Выделяют *три основных фактора*, играющие существенную роль в синдроме профессионального выгорания - личностный, ролевой и организационный.

Личный фактор. Возраст, семейное положение и стаж работы на этой работе в той или иной степени влияют на профессиональное выгорание. Но у женщин эмоциональное истощение развивается в большей степени, чем у мужчин, у них отсутствует связь между мотивацией (удовлетворенностью оплатой труда) и развитием синдрома при наличии связи со значимостью труда как мотива деятельности, удовлетворенностью профессиональным ростом. Те, кому не хватает автономии ("сверхконтролируемые личности"), более склонны к "выгоранию".

Ролевой фактор. Социальная поддержка со стороны коллег и людей, находящихся выше по своему профессиональному и социальному статусу, а также других лиц (семьи, друзей и т. д.), недостаточное вознаграждение (денежное и моральное) или его отсутствие способствуют возникновению эмоционального выгорания.

Организационный фактор. Повышенная активность нагрузок, сверхурочная работа стимулируют развитие эмоционального выгорания. Перерывы в работе оказывают положительный эффект и снижают уровень выгорания, но этот эффект временный: уровень выгорания частично повышается через три дня после возвращения на работу и полностью восстанавливается через три недели.

Среди воспитателей детских садов и школьных учреждений наибольшему риску выгорания подвержены пожилые люди и работающие с детьми с отклонениями в развитии.

Условно среди учителей, давно переживающих выгорание, выделяют три кризиса:

- Кризис первого курса: молодой специалист во власти юношеского максимализма, я уверен, что он обязательно станет «идеальным» учителем, но ожидания студентов в учебном заведении не всегда оправдываются. Начинаящий преподаватель еще не знаком с ценностями и принципами нового коллектива. Планы, программы, заметки, дневники и сомнения потребляют много эмоциональной энергии. Для некоторых первый год школы становится последним годом;

- Кризис 5-7 лет: возникает при поиске учителей, прошедших первые пять лет и добившихся результатов в своей деятельности. Их принимает команда и администрация. Внутренний «учитель» постепенно занимает в человеке слишком много места. Вся текущая и назначенная работа выполняется на ура, и учитель чувствует себя сломленным человеком. Педагогические успехи не вызывают такой радости. Даже мысль о контакте с коллегами может вызвать плохое настроение, бессонницу, чувство страха;

- Кризис 12-15 лет: - чаще всего синдром выгорания развивается к 40 годам - пику биологического состояния здоровья. Все нововведения, правила и бумаги вызывают протест, раздражение и агрессию. Педагогическая самооценка недооценена. Панический страх перед аттестацией. Педагог

хочет оставаться незамеченным, он не выносит длительного общения с людьми.

Мы считаем, что выбранный педагогом стиль поведения в конфликте имеет прямую взаимосвязь с профессиональным выгоранием, его образованием и развитием в ходе работы. Это связано с тем, что во время своей работы, педагог ежедневно сталкивается с конфликтными ситуациями. Мы считаем, что от восприятия педагогом конфликта и поведения в нем, страдает эмоциональный фон человека, развивается нервозность, снижается работоспособность и инициативность. При постоянном воздействии на нервную систему, а на педагогов влияние имеет и сторона администрации, министерства образования, родителей, а также сроков сдачи определенной отчетности.

Как и любой другой человек, после предпринятых мер в конфликтной ситуации, педагог не сразу забывает про сложившуюся ситуацию. На протяжении оставшегося дня, он крутит и рассматривает ситуацию пытаясь рассмотреть с разных сторон: вред ему, как учителю, вред семье ученика, вред самому ученику или классу от ситуации. Благодаря таким мыслям, сохраняется состояние тревоги, а так как педагог в силу своей работы с конфликтами сталкивается ежедневно, состояние тревоги может перерасти в затяжное, следом запустить развитие эмоционального истощения, и соответственно без решения проблемы, к синдрому профессионального «выгорания».

Глава 3. Эмпирическое исследование взаимосвязи профессионального выгорания педагогов и их стиля поведения в конфликтной ситуации

3.1 Организация и ход эмпирического исследования

В теоретической части выпускной квалификационной работы были рассмотрены научные подходы к таким понятиям, как, профессиональное выгорание, стили поведения в конфликтной ситуации, описана психологическая сущность профессионального выгорания, Взаимосвязь стилей поведения в конфликтной ситуации на профессиональное выгорание педагогов. Очень мало существует практических подтверждений наличия взаимосвязи профессионального выгорания и стилей поведения в конфликтной ситуации. Целью эмпирического исследования становится

определение уровня профессионального выгорания у педагогов и применяемый стиль поведения в конфликтной ситуации.

Исходя из теоретического анализа литературы по проблеме и гипотезе выпускной квалификационной работы, в практической части работы проводились следующие этапы:

1. Формирование экспериментальной выборки испытуемых.
2. Осуществление отбора и обоснование диагностического инструментария, подходящего объекту и предмету исследования.
3. Осуществление сбора эмпирических данных (в контексте обозначенной проблемы) и анализ результатов исследования взаимосвязи стилей поведения в конфликтной ситуации и профессионального выгорания между педагогами общеобразовательных школ. Описание полученной взаимосвязи между стилями поведения в конфликтной ситуации и профессионального выгорания педагогов между педагогами общеобразовательных школ.

Эмпирическое исследование взаимосвязи стилей поведения в конфликтных ситуациях и профессионального выгорания педагогов, состоящей из 100 человек.

В исследовании участвовали педагоги общеобразовательных школ, возраст которых в среднем от 20 до 55 лет.

База исследования: МАОУ СОШ №213 «Открытие», МБОУ Новолуговская средняя школа № 57, МБОУ СОШ № 141

Нами был составлен план исследования, произведён подбор методик исследования. Организовывалась и проводилась диагностическая работа по выявлению взаимосвязи между уровнем профессионального выгорания педагогов и их стилем поведения в конфликтной ситуации; проверялась выдвинутая гипотеза, а также проводился численный анализ результатов и их интерпретация. Для выявления взаимосвязи между уровнем профессионального выгорания педагогов и их стилем поведения в конфликтной ситуации, нами был применён корреляционный анализ г-

Спирмена, (correlation - соотношение) - это непараметрический математический метод оценки формы знака и тесноты связи исследуемых признаков или факторов.

В ходе проведения исследования нами использовались следующие методики:

1. Диагностика эмоционального выгорания (К.Маслач, С.Джексон, в адаптации Н.Е.Водопьяновой),

Позволяет оценить фазу эмоционального выгорания и выраженность тех или иных симптомов в каждой определенной фазе.

2. Поведение в конфликтной ситуации, ТКІ (Томас-Килманн),

Он создан с целью исследования индивидуальной предрасположенности человека к конфликтному взаимодействию и определения стилей разрешения конфликтных ситуаций.

3. Тест «Определение уровня конфликтности индивида» (Д.М.Рамендик)

Опросник предназначен для выявления степени конфликтности личности в процессе деятельности.

3.2 Результаты эмпирического исследования работы

Исходя из теоретического анализа литературы по проблеме и гипотезе выпускной квалификационной работы, в практической части работы проводились следующие этапы:

- Формирование экспериментальной выборки испытуемых.
- Осуществление отбора и обоснование диагностического инструментария, подходящего объекту и предмету исследования.
- Осуществление сбора эмпирических данных (в контексте обозначенной проблемы) и анализ результатов исследования взаимосвязи стилей поведения в конфликтной ситуации и профессионального выгорания между педагогами общеобразовательных школ. Описание полученной взаимосвязи между стилями поведения в конфликтной ситуации и

профессионального выгорания педагогов между педагогами общеобразовательных школ.

Участвовали:

МАОУ СОШ №213 «Открытие», МБОУ Новолуговская средняя школа № 57, МБОУ СОШ № 141

Методики: ПОВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ, ТКІ (ТОМАС-КИЛМАНН), Диагностика эмоционального выгорания (К.Маслач, С.Джексон, в адаптации Н.Е.Водопьяновой), Тест «Определение уровня конфликтности индивида» (Д.М.Рамендик)

Рассмотрим результаты испытуемых по Диагностике эмоционального выгорания (К.Маслач, С.Джексон, в адаптации Н.Е.Водопьяновой),

Результаты испытуемых по Диагностике эмоционального выгорания (К.Маслач, С.Джексон, в адаптации Н.Е.Водопьяновой) в процентном соотношении, у педагогов общеобразовательных школ, представленном на рисунке 1.



Рис.1 - уровень эмоционального выгорания педагогов общеобразовательных школ.

При соотнесении уровня профессионального выгорания у педагогов общеобразовательных школ в процентной доле, можем сказать, что

превосходит показатель уровня «Эмоциональное истощение» - 37%. На основании вышеуказанных показателей, можем заключить, что у большинства педагогов в первую очередь, профессиональное выгорание начинается с «эмоциональной усталости» от постоянно переживаемого напряжения и стрессовых реакций в процессе работы с людьми.

При соотнесении уровня профессионального выгорания у педагогов общеобразовательных школ в процентной доле, можем сказать, что также превосходит показатель уровня «Редукция личных достижений» - 21%. На данном этапе страдает чувство собственной значимости в профессиональном плане, педагог не видит перспектив своего дальнейшего развития.

После того, как нами была проведена диагностика педагогов трех школ на профессиональное выгорание, мы решили проверить общий процент педагогов с высоким уровнем синдрома профессионального «выгорания». Высоким уровнем профессионального «выгорания» по всем трем факторам (деперсонализация, редукция личных достижений и эмоциональное истощение) - 23 человека из 100 – 23% , средний показатель уровня составил 24 человека из 100 – 24% , и низкий показатель 46 человека из 100 – 46%, смешанный уровень (разный уровень трех факторов: деперсонализации, редукции личных достижений, эмоциональное истощение). (Рис.2).

Профессиональное выгорание педагогов



Рис.2 – Общий процент уровня профессионального выгорания педагогов

Исходя из результатов, мы можем заключить, что процент низкого уровня профессионального «выгорания» преимущественно выше, чем показатели среднего и высокого уровней. Однако, мы считаем, что высокий уровень в 23% процента достаточно значимый показатель, для проведения психологической помощи педагогам школ.

В нашей работе, мы также использовали тест «Определение уровня конфликтности индивида» (Д.М.Рамендик). Нашей задачей было проверить, имеется ли взаимосвязь между уровнем конфликтности и стилем поведения в конфликтной ситуации педагогов.

В ходе проведения работы нами были выявлены 15 человек-15% с высоким уровнем конфликтности, 61 человек-61% со средним уровнем конфликтности, 24 человека-24% с низким уровнем конфликтности. (Рис.3)



Рис.3 Уровень конфликтности педагогов

По данным рис.3 видно, что преимущество у педагогов имеющих средний уровень конфликтности. В данном случае, только у 15% педагогов низкая способность к самоконтролю эмоций, агрессивность, неуступчивость, грубость. Однако, этот процент присутствует, имеет не мало важную функцию в работе педагога.

Хотелось бы отметить, что диагностика педагогов проводилась в период пандемии, а значит, высокий уровень конфликтности может иметь свое начало в таких показателях как усталость. Нагрузка на педагогов, в достаточно сложное время, как и на сотрудников полиции и работников медицинских учреждений, повышена.

3.2 Результаты эмпирического исследования работы

В ходе эмпирического исследования, нами использовался непараметрический метод статистического изучения связи между явлениями – корреляция Спирмена с помощью Statistika. Данный метод используется для выявления и оценки взаимосвязей между двумя показателями.

В первую очередь, нами была проведено исследование взаимосвязей между уровнем конфликтности (данные полученные при использовании теста «Определение уровня конфликтности индивида» (Д.М.Рамендик)) и стилем поведения в конфликте педагогов. Данное исследование взаимосвязей не выявило, это может говорить о том, что уровень конфликтности не взаимосвязан с выбранным стилем поведения в конфликте педагогом. Анализируя данные, полученные в результате проведения теста на уровень конфликтности педагогов, мы можем предположить, что имеющийся высокий процент, имеет свое начало в эмоциональном состоянии педагогов. Объясним, если учесть повышение нагрузки на педагогов за последнее время (период пандемии), мы можем заключить, что усталость и небольшая тревожность в профессиональной деятельности способствует образованию повышенному проценту конфликтности. То есть, вследствие эмоционального состояния, некой нестабильности эмоционального фона, некоторые педагоги реагируют на определенные конфликтные ситуации остро. Напомним, что в связи с переводом школ на дистанционное обучение, давление родителей учащихся и администрации на педагогов школ увеличилось. Во время дистанционного обучения произошло обесценивание труда педагогических работников. Можно привести в пример социальные сети, где родители учащихся говорили о не справедливой оплате труда педагогов, которые выдав задания дистанционно, ничего не делали связанного со своей работой и все обязанности легли на плечи самих родителей. Конечно, труд проводимый педагогами был менее заметен, но он был в увеличенном размере. Все задания, выставляемые для учеников, нуждались в проверке и выставлению отметок. Педагоги ежедневно работали со снятием агрессии со

стороны родителей, проверкой заданий, подбором материала и ознакомлением, а некоторые и с обучением, с новыми информационными направлениями (сайтами).

На рис.4 представлены ранговые корреляции Спирмена. Полученные результаты указывают на наличие взаимосвязей.

Ранговые корреляции Спирмена (Таблица данных6) ПД попарно удалены Отмеченные корреляции значимы на уровне $p < 0,05000$

	Число - набл.	Спирмена – R	p-уров.
соперничество & Эмоциональное истощение	100	-0,217048	0,030074
сотрудничество & Деперсонализация	100	-0,197965	0,048343
компромисс & Деперсонализация	100	0,326366	0,000920
компромисс & Редукция личных достижений	100	-0,266871	0,007274
приспособление & Редукция личных достижений	100	0,197020	0,049445

Рис.4 Результаты применения непараметрического метода статистического изучения связи между явлениями – корреляция Спирмена с помощью STATISTIKA.



В ходе корреляционного анализа мы определили взаимосвязи между уровнем профессионального выгорания педагогов и их стилем поведения в конфликтной ситуации.

Выявлено, что в ситуации конфликта, педагоги выбирают компромисс, при высоком уровне значимости, коэффициент корреляции положительный, следовательно, чем больше доминирует «Компромисс» в решении конфликтных ситуаций, тем больше у них уровень «деперсонализация», как составляющей профессиональное выгорания.

Также, выявлено, что в ситуации конфликта, педагоги выбирают приспособление, при высоком уровне значимости, коэффициент корреляции положительный, следовательно, чем больше доминирует «приспособление» в решении конфликтных ситуаций, тем больше у них уровень «Редукция личных достижений», как составляющей профессиональное выгорания.

Также, выявлена взаимосвязь между «Соперничество» и «Эмоциональное истощение». При среднем уровне значимости, коэффициент корреляции положительный, следовательно, чем больше доминирует «Соперничество» в решении конфликтных ситуаций, тем больше у них уровень «Эмоциональное истощение», как составляющей профессиональное выгорания.

Чаще всего, в ситуации конфликта, при низком уровне значимости, педагоги выбирают компромисс, коэффициент корреляции положительный, следовательно, чем больше доминирует «компромисс» в решении конфликтных ситуаций, тем больше у них уровень «Редукция личных достижений», как составляющей профессиональное выгорания.

Также, выявлено, что в ситуации конфликта, педагоги выбирают Сотрудничество, при низком уровне значимости коэффициент корреляции положительный, следовательно, чем больше доминирует «Сотрудничество» в решении конфликтных ситуаций, тем больше у них уровень «Деперсонализация», как составляющей профессиональное выгорания.

3.3. Анализ и интерпретация результатов эмпирического исследования

В ходе анализа работы с корреляцией Спирмена. Мы выяснили, что наиболее значимые взаимосвязи между стилем Соперничество и симптомом профессионального выгорания Деперсонализация (отношение к людям, формальность контактов), и стилем Приспособление и симптомом профессионального выгорания Редукция личных достижений (снижение самооценки, недовольство собой, неуверенность в своей компетентности, негативное отношение к себе).

Все взаимосвязи имеют определенный уровень значимости, из пяти выявленных две имеют высокий уровень значимости. Взаимосвязь компромисс и деперсонализация имеют высокий уровень значимости, это означает, что педагоги, которым свойственен стиль поведения компромисс в конечном итоге страдают в факторе профессионального выгорания Деперсонализация. То есть в первую очередь меняется отношение к людям, все общение перерастает в более формальный вид общения. Пропадает интерес к людям, общение становится невыносимым и нежелательным.

Вторая взаимосвязь с высоким уровнем значимости – приспособление и редукция личных достижений. Такой стиль как приспособление сам по себе наносит вред любому человеку. Педагог, который постоянно ущемляется в своих желаниях, возможностях и правах, человек, который из-за желания решить любой конфликт готов отказаться от своей точки зрения и принят чужую позицию, даже если он с ней не согласен. Чаще всего такая ситуация возникает у молодых педагогов, которые еще не до конца знают, что им делать, они неуверенны в своих силах и своей правоте. Как следствие, такое поведение способствует снижению самооценки, неуверенности в своей компетенции и не желанию обучаться и учиться новому.

Средний уровень значимости имеет взаимосвязь между соперничеством и эмоциональным истощением. Не готовность уступить в нужный момент, отсутствие возможности принять чужое мнение и нежелание, даже допустить неправоту своих действий, непосредственно

имеет взаимодействие с эмоциональным истощением. Напомним, что эмоциональное истощение распознается необычной тягой к одиночеству, избеганию в общении, частой злости и постоянных обвинениях.

Остальные две взаимосвязи имеют низкий уровень значимости, но они есть. Сотрудничество и деперсонализация, компромисс и редукция личных достижений. Возможно, уровень значимости низкий, т.к. у данных исследуемых педагогов процесс развития профессионального выгорания в начальной стадии и не достиг критической отметки, возможно стили поведения в конфликтных ситуациях именно этими педагогами используются недавно. Но, несмотря на низкий уровень значимости, проблема есть и с ней также необходимо проводить работу.

По окончании исследования, после обработки данных, нами был составлен отчет на каждую школу. В своем отчете мы представили теоретическую базу по определению профессионального выгорания у сотрудников, причины его возникновения и рекомендации по решению проблемы профессионального выгорания. В отчетах также представлено количество сотрудников со средним и высоким значениями профессионального выгорания.

Итак, можно сделать считать, что гипотеза подтвердилась, а именно, мы экспериментально доказали, что существует взаимосвязь между уровнем профессионального выгорания педагогов и их стилем поведения в ситуации конфликта. В группе испытуемых, педагогов общеобразовательных школ, нами были выявлены педагоги, переживающие выраженное профессиональное выгорание. В это время каждый из них продолжал свою педагогическую деятельность.

Таким образом, цель исследования достигнута, задачи решены, гипотеза подтверждена.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе работы, нашей первостепенной задачей было познакомиться с понятием профессиональное «выгорание». Мы узнали, что «выгорание» не имеет точного описания. Множество исследователей, что занимаются этой темой, дают разное описание. Кто-то сравнивает это со стрессом, но как мы указывали выше, стресс не является синонимом «выгоранию», скорее как дополнительный побудитель к развитию профессионального «выгорания». Напомним, что «выгорание» характеризуется как выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избыточное психотравмирующее воздействие. Мы узнали, как развивается синдром, какие причины могут этому способствовать и как можно с этим бороться, указали, что между профессиональным и эмоциональным «выгораниями» нет разницы, скорее эмоциональное считается, как первая сфера, поражающаяся «выгоранием».

Также в ходе нашего изучения теоретического материала, мы познакомились со стилями поведения в конфликте. Каждый из которых, имеет свою полную характеристику и особое значение в развитии человека и поведения в социуме.

Конкуренция – встречается чаще всего, доказать что именно моя позиция верная, навязывание своих интересов, нередко давление.

Компромисс – данный стиль используют для нахождения «золотой середины». Обе стороны ищут решение, которое устроит и одну и другую сторону, ни одна из сторон не приходит к желаемому, только к чему - то среднему.

Приспособление – стиль, в котором один из оппонентов, вообще не отстаивает свою позицию. Проблема не считается более значимой, чем отношение с человеком.

Уклонение – проблема не настолько важна, поэтому обе стороны не вступают в конфликт.

Сотрудничество – совместный поиск решения конфликта, для поддержания мнения каждого, без ущемлений чьих-либо интересов.

Мы считаем, что синдрому профессионального «выгорания» подвержены все люди, но благодаря определенным личностным качествам, данная проблема развивается быстрее. У каждого человека, как мы указали выше, есть определенный стиль поведения в конфликте, вследствие чего, мы реши узнать, есть ли взаимосвязь между стилем поведения в конфликтной ситуации и профессиональным «выгоранием» на примере педагогов. По итогам нашей исследовательской работы, нами были выявлены взаимосвязи. Действительно, стили поведения в конфликтных ситуациях способствуют развитию профессионального «выгорания». От каждого из стилей страдает определенный фактор «выгорания». Если педагог постоянно уступает или приспосабливается к позиции другого, начинаются сомнения в своей компетенции, появляются вопросы о правильности места работы и т.д. Такие эмоциональные тревожные состояния несут непоправимый, хотя изначально, незаметный вред здоровью, способный нанести не только травму, и достичь состояния депрессии, но и привести к летальному исходу.

Эта тема касается на самом деле не только педагогов. Проблема профессионального «выгорания» распространяется на все профессии. Необходимо помнить, что отдых тоже часть нашей жизни, а если у вас возникла ситуация конфликта, то она вполне решаема, если постараться сотрудничать, научиться слушать и слышать других, но не забывать и про себя.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Агапова М.В. Социально-психологические аспекты эмоционального выгорания и самоактуализации личности: Автореф. дис. канд. пси-хол. наук. Ярославль, 2004. 22 с.
2. Бородкин, Ф. Внимание: конфликт / Ф. Бородкин. - Новосибирск: Наука, 2011. - 250 с.
3. Бойко, В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. / В.В. Бойко. – СПб: Питер, 1999. – 105с.
4. Водопьянова, Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика: учебное пособие / Н. Е. Водопьянова. - СПб.: Питер, 2005. – 421 с.
5. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. / Н.Е. Водопьянова., Е.С. Старченкова. – СПб.: Питер, 2008. – 358 с.
6. Гришина, Н. Психология конфликта / Н. Гришина. - СПб.: Питер, 2014. - 464 с.
7. Гришина Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. - СПб.: Издательство "Питер", 2000 - 464 с.
8. Даниленко, А. Конфликты и пути их разрешения / А. Даниленко. - СПб.: ГМА им. адм. С.О. Макарова, 2013. - 56 с.
9. Зеркин, Д. Основы конфликтологии / Д. Зеркин. - Ростов н/Д.: Феникс, 2014. - 190 с.
10. Карпенгер, С. Урегулирование споров в обществе / С. Карпенгер. - М.: Издательский центр «Март», 2015. - 332 с.
11. Корнелис, Х. Выиграть может каждый: Как разрешать конфликты / Х. Корнелис. - М.: Стрингер, 2012. - 215 с.
12. Котаджян, Г. Грани согласия - конфликта / Г. Котаджян. - СПб.: Ладога, 2013. - 281 с.
13. Крогиус, В. Личность в конфликте / В. Крогиус. - Саратов: Изд-во Саратовск. ун-та, 2014. - 146 с.

14. Кузьмина Н. В. Методы исследования педагогической деятельности. / Н.В. Кузьмина. - СПб., 2010.- 114 с.
15. Латынов, В. Конфликт: протекание, способы разрешения, поведение конфликтующих сторон / В. Латынов. - СПб.: Лань, 2013. - 268 с.
16. Левитан К.М. Культура педагогического общения. / К.М. Левитан. - Иркутск: Изд. Иркутского университета, 2014. 102 с.
17. Майерс Д. Социальная психология / Д. Майерс. - СПб.: Издательство "Питер", 7-е издание, 2009 - 800 с.
18. Макаревич, Р. А. Влияние психологической напряженности на процесс общения учителя с учащимися: учебное пособие / Р. А. Макаревич. - СПб.: Питер, 2007. – 267 с.
19. Маркова А. К. Психология труда учителя: Кн. для учителя. / А.К. Маркова. — М.: Просвещение, 1993. — 192 с. - (Психол. наука — школе) . — ISBN 5-09-003639-X.
20. Маркова А.К. Психология профессионализма. / А.К. Маркова. Издательство: Международный гуманитарный фонд "Знание", 1996 г.
21. Мещеряков Б.Г., Зинченко В.П. (ред.) Большой психологический словарь / Б.Г. Мещеряков., В.П. Зинченко. - "Прайм-Еврознак", 2003 - 672 с.
22. Никифоров Г.С. (ред.) Диагностика здоровья. Психологический практикум / Г.С. Никифоров. - СПб.: Издательство "Речь", 2007. - 950 с.
23. Осухова Н. Г. Профессиональное выгорание, или Как сохранить здоровье и не «сгореть» на работе. / Н.Г. Осухова. – М.: Педагогический университет «Первое сентября», 2011. – 56 с.
24. Форманюк, Т. В. Синдром «эмоционального сгорания» учителя: учебное пособие / Т.В. Форманюк. – М.: Просвещение, 2004. – 356 с.
25. Хасан, Б. Конструктивная психология конфликта / Б. Хасан. - СПб.: Питер, 2013. - 250 с.
26. Ярошенко Е. И. Особенности проявления феномена эмоционального «выгорания» / Е. И. Ярошенко. - Социально-психологические особенности проявления феномена эмоционального

выгорания на различных этапах трудового стажа сотрудников пенитенциарных учреждений. – Саратов. ун-та. Нов. сер. Философия. Психология. Педагогика., 2018. Т. 18. вып. 3 – 333 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ