



МЕЖРЕГИОНАЛЬНАЯ ШКОЛА  
ПЕРВОЙ ПОМОЩИ

Семинар-тренинг  
на тему:

*«Разрешение конфликтных ситуаций».*

*«Профилактика эмоционального выгорания и профессиональных деформаций педагогов».*

Преподаватель: Шатская Людмила Анатольевна

Воронеж, 2017



***Часть 1.***

***Разрешение конфликтных  
ситуаций.***

# *Конфликт - это*

столкновение противоположно направленных целей, интересов, мнений оппонентов или субъектов взаимодействия.

## *Конфликты бывают :*

- внутриличностные,
- Межличностные.

# *Виды конфликтов.*

- По объекту: внутриличностные и межличностные.
- По результату: конструктивные и деструктивные.
- По времени: острые и хронические.
- По намерениям: преднамеренные и непреднамеренные.
- По открытости: открытые и скрытые (латентные).
- По масштабности: локальные и массовые.
- По направлению: горизонтальные и вертикальные.

## *Причины конфликтов:*

- Из-за территории (границ)
- Из-за распределения ресурсов (еда, деньги,)
- Из-за власти (доступ к еде, деньгам, территориям)
- Из-за идеологии (интересы)
- Из-за любви (потребность)
- Из-за уважения (потребности признания)
- Из-за несоответствия желаний и возможностей личности

# *Типы подходов к урегулированию конфликта:*

- 1. Одна из сторон (или все стороны) стремится одержать победу (односторонние действия);**
- 2. Участник (участники) конфликта игнорирует его наличие и бездействует (односторонние действия);**
- 3. С помощью третьей стороны или без нее участники обсуждают проблему, которая вызвала конфликт, с тем чтобы найти взаимоприемлемое решение (совместные действия).**

# *Способы разрешения конфликтов.*

- 1. Решение - выяснение и разрушение причин, затем восстановление отношений.
- 2. Уход из конфликта или перенос конфликта во времени – перевод конфликта в хроническое затяжное состояние.
- 3. Избегание – это форма защиты от психологического напряжения, но проблема не решается!

## *Фазы урегулирования конфликта:*

- - **прекращение насильственных действий;**
- - **установление диалога;**
- - **поиск решения проблем путем переговоров.**



# Формы поведения в конфликте:

- компромисс,
- избегание,
- сотрудничество,
- соперничество,
- приспособление.

# Цель урегулирования конфликта

*заключается не в том, чтобы ликвидировать  
или не заметить конфликт,*

*а в том, чтобы предотвратить конфликтное  
поведение, связанное с деструктивными,  
насильственными способами разрешения  
противоречий, и направить участников на  
поиск взаимоприемлемого решения.*

# *Техника решения конфликтов.*

- 1) осознать какие тенденции вступили в противоречие;
- 2) убедиться, что именно это или обе тенденции нуждаются в коррекции (определить ЧТО и КАК корректировать);
- 3) восстановить психоэмоциональный фон;
- 4) восстановить адекватную самооценку;
- 5) изменить качественно уровень притязаний, а не снизить!

# *Методы профилактики и разрешения конфликтов:*

- 1.** - ранняя диагностика конфликта и выявление его причин с тем, чтобы не допустить его дальнейшего разрастания;
- 2.** - "выплескивание", "разрядка" негативных эмоций через виды деятельности, не причиняющие заметного вреда оппоненту;
- 3.** - изменение характера восприятия участников конфликта;
- 4.** - метод последовательных взаимных уступок;
- 5.** - переговоры участников конфликта;
- 6.** - обращение к арбитру;
- 7.** - обращение к посреднику.

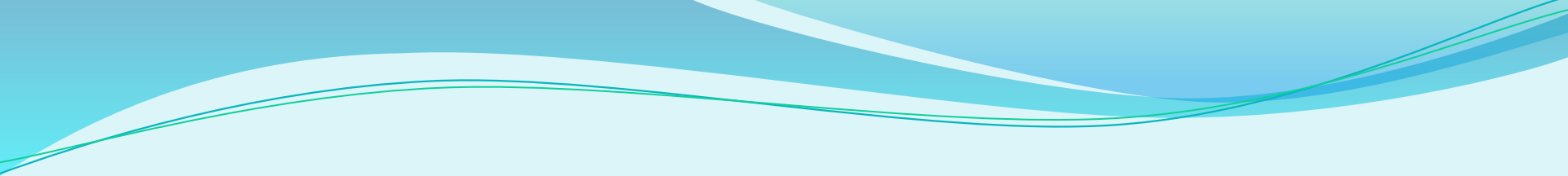


## *Практическая часть 1.*

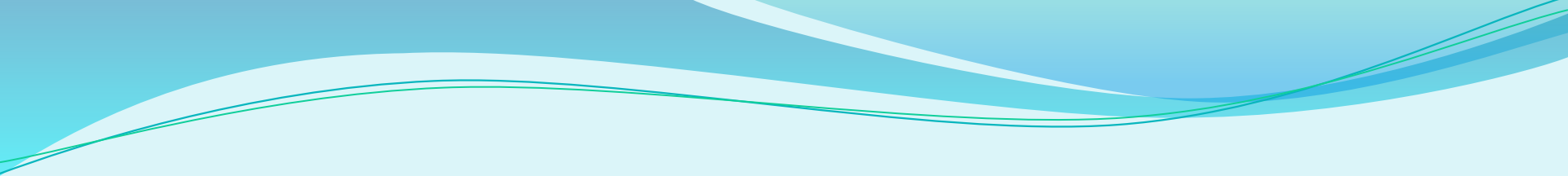
### *Тестирование.*

*(конфликтоустойчивость, контроль в общении)*

*Психокоррекционные упражнения по  
выработке навыков бесконфликтного  
общения.*



**Психокоррекционное  
упражнение  
«Камушек в ботинке»  
(направлено на умение избавляться  
от раздражающих факторов)**



**Упражнение на саморегуляцию**  
**«Раздави лимон»**  
(на снятие мышечного напряжения)



# **Упражнение на саморегуляцию «Дыхательная гимнастика»**

**(дыхание на счёт)**



# **Психокоррекционное упражнение**

## **«Ослиная шкура»**

**(направлено на выработку толерантного  
отношения к другим)**

# Правила работы с агрессивными детьми:

- **1. Выяснить причину поступка, выработать другие пути достижения цели (расширять социальные модели поведения).**
- **2. Проявлять недовольство именно действием, поступком, принимая личность ребенка в целом (продолжая любить).**
- **3. Установить запрет, объясняя причины (кратко излагать свое объективное недовольство), и вводить социальные правила (в доступной форме).**
- **4. Отметить отсутствие выгоды негативного поступка для личности ребенка (неотвратимость наказания, социальная изоляция, возвращение зла и др.).**
- **5. Беседовать с ребенком о его поступке без свидетелей (класса, родственников и др.).**
- **6. В беседе использовать меньше эмоциональных слов (стыдно и др.) и собственных чувств (тревоги, страха, желания наказать и др.).**

# Правила работы с агрессивными детьми:

- 7. Дать возможность самому ребенку исправить ситуацию, предлагать позитивные модели поведения.
- 8. Учить ребенка предвосхищать последствия своих негативных действий.
- 9. Исключить ситуации, провоцирующие негативное поведение ребенка.
- **10. Больше проявлять эмоционального тепла (обнимать не менее четырех раз в день), чаще использовать положительную стимуляцию, позитивные формы воспитания: отмечать и радоваться успехам, достижениям ребенка.**
- 11. Дать возможность ребенку получить эмоциональную разрядку в игре, спорте и т.д.
- 12. Разработать единый систематический подход родителей и педагогов к ребенку. Противоречия в убеждениях и требованиях взрослых способствуют закреплению негативного поведения у ребенка.



**2 часть.**

**Профилактика  
эмоционального выгорания и  
профессиональных  
деформаций педагогов.**

# *Деструкции (деформации)*

**– это изменения сложившейся структуры деятельности личности, негативно сказывающиеся на продуктивности труда и взаимодействии с другими участниками этого трудового процесса.**

Когда личность не знает конструктивного выхода из проблемной для неё ситуации в ходе профессиональной деятельности, то появляются , а потом и закрепляются, деструктивные действия, деструктивное поведение с целью выхода из сложной или неприятной для данной личности профессиональной ситуации.

# Деструкции (деформации) бывают :

- *Осознаваемые деформации* - возникают как защитная реакция в кризисных ситуациях профессионального становления личности.
- *Неосознаваемые деформации* - это стремление власти на подсознательном уровне и стремление к самоутверждению любым способом.

# Признаки начавшейся деформации личности:

1. **отставание**, замедление профессионального развития, сравнительно с возрастными и социальными нормами (возможно, из-за недостаточной заинтересованности своей профессией);
2. **несформированность** профессиональной деятельности;
3. **дезинтеграция** профессионального развития, распад профессионального сознания, постановка нереалистичных целей, возникновение профессиональных конфликтов;
4. **низкая профессиональная мобильность**, неумение приспособиться к новым условиям труда;
5. **рассогласованность** отдельных звеньев профессионального развития, то есть, когда есть мотивация к труду, но мешает работать отсутствие целостного профессионального сознания;

# *Признаки начавшейся деформации личности:*

- 1. ослабление профессиональных данных** (уменьшение объёма профессионального мышления и способностей – «умственная лень»);
- 2. появление** ранее отсутствующих негативных качеств (появляются после перенесённых сложных и затяжных стрессовых ситуаций);
- 3. эмоциональное истощение и ущербная профессиональная позиция** (синдром эмоционального сгорания при долговременной и чрезмерно эмоциональной отдаче личности своей работе);
- 4. прекращение профессионального развития из-за профессиональных заболеваний или из-за общей потери трудоспособности** (состояние здоровья работника всегда сказывается на его работоспособности ).



# *Формы деформаций:*

- отрицание ,
- вытеснение,
- идентификация,
- отчуждение,
- рационализация.

Всё это проявление работы защитных психологических механизмов личности.

# *Виды профессиональных деформаций личности педагогов:*

- 1. Авторитарность.
- 2. Демонстративность.
- 3. Ролевой экспансизм.
- 4. Педагогический консерватизм.
- 5. Социальное лицемерие.
- 6. Педагогическая индифферентность.
- 7. Доминатность.
- 8. Дидактичность.
- 9. Педагогический догматизм.

# 1. Авторитарность.

Когда педагог в обучении преимущественно использует систему наказаний и указаний, то это проявление профессиональной деформации в виде *авторитарности*, что свидетельствует о завышенной самооценке педагога, завышении им своих профессиональных способностей, проявлении властности и агрессивности как психологической защиты для истощённой и внутренне обессиленной психики педагога.

## 2. Демонстративность.

Такая деформация личности как *демонстративность* проявляется в виде чрезмерной эмоциональности, самопрезентации, и при такой деформации педагогическая деятельность становится для данной личности средством самоутверждения, демонстрации своего превосходства. В этом случае, как правило, у педагога присутствует завышенная самооценка, акцентуация характера, эгоцентризм

### 3. Ролевой экспансизм.

А такое деструктивное состояние как *ролевой экспансизм*, проявляется фиксацией на собственных педагогических проблемах, проявлением обвинительных и назидательных суждений, преувеличением значимости именно того учебного предмета, который преподаёт данный педагог, продолжением этого ролевого поведения за пределами учебного заведения. Ролевой экспансизм формирует стереотипы поведения, закладывающиеся в самом начале профессионального становления личности, тотальное погружение в профессию, самоотверженный труд до фанатизма.

## 4. Педагогический консерватизм.

Такая черта, как *педагогический консерватизм* возникает из-за хронической перегрузки педагогической деятельности, социальных барьеров, постановки психологической защиты, закреплённых стереотипных способов выполнения своей рабочей. В результате развивается предубеждение против инноваций, настороженное отношение к подросткам и юношеской субкультуре.

## 5. Социальное лицемерие.

Как деформация личности педагога развивается при стереотипизации морального поведения, возрастающей идеализации жизненного опыта. Такие люди склонны к морализаторству, везде козыряют своей нравственной непогрешимостью, проявляют вербальную нетерпимость ненормативным формам поведения, однако они неискренни в чувствах и отношениях с людьми.

## 6. Педагогическая индифферентность.

Развивается на основе существующей постановки психологической защиты, отчуждения, генерализации личного отрицательного опыта. Всё это проявляется в игнорировании индивидуальных особенностей учащихся, равнодушии, эмоциональной сухости и холодности.



## 7. Доминантность.

Когда есть явное превышение властных функций, склонность к распоряжениям и приказам, требовательность и безапелляционность, нетерпимость к недостаткам учащихся, то у такого педагога деструкция выражена в форме доминантности, что объясняется индивидуальными типологическими чертами характера, акцентуацией определённых черт характера (например, властности), неэмпатийностью.

## 8. Дидактичность.

Такая деструкция как *дидактичность педагога* своим наличием очень утомляет и снижает эффективность восприятия информации, но хотя бы безобидна для учащихся. Для этой педагогической деформации характерна шаблонность способов передачи информации, знаний и опыта, монологичность повествования, склонность к нравоучениям и стремление всё назидательно объяснить.

## 9. Педагогический догматизм .

Выражается в стремлении к упрощению педагогических задач и ситуаций, игнорированию психологических и педагогических теорий, склонности к мыслительным и речевым штампам.

## *Эмоциональное выгорание.*

Феномен «выгорание» является острым кризисным состоянием людей, чьи профессии связаны с оказанием помощи человеку, испытывающему негативные переживания, оказавшемуся в критической ситуации.

# Эмоциональное выгорание.

Включает в себя три основные составляющие:

**эмоциональное истощение** — чувство эмоциональной опустошенности и усталости, вызванное собственной работой;

**деперсонализация** — циничное, безразличное отношение к труду и объектам своего труда;

**редукция профессиональных достижений** — возникновение чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознание неуспеха в ней.

# Факторы, оказывающие влияние на эмоциональное выгорание.

<b>Индивидуальные факторы</b>	<b>Организационные факторы</b>
Социально-демографические	Обратная связь
Возраст	Самостоятельность в своей работе
Пол	Участие в принятии решения
Уровень образования	Число клиентов
Семейное положение	Острота их проблем
Стаж работы	Глубина контакта с клиентом
Личностные особенности	Содержание труда
Выносливость	Дефицит времени
Локус контроля	Продолжительность рабочего дня
Стиль сопротивления	Рабочие перегрузки
Невротизм (тревожность)	Условия работы
Экстраверсия	
Самооценка	

# Признаки эмоционального выгорания:

- **Синдром хронической усталости** - человек изнурен эмоционально и физически: снижена активность, восприимчивость и реакция, частые головные боли, резкие изменения массы тела, бессонница, сонливое состояние, нарушение дыхания, раздражительность, вспышки гнева, избегание общения, чувство гипертрофированной ответственности, страха;
- **Апатия** - низко оценивает свои профессиональные возможности, сомневается в корпоративных и профессиональных ценностях, тяжело выполнять свои функциональные обязанности, старается уменьшить время присутствия на работе и отказывается от принятия решений, теряет веру в позитивные изменения на работе и возможность изменить что-либо собственными силами;
- **Конфликтность** – низкая стрессоустойчивость, обидчивость, мнительность, недоверие, конфликты с окружающими.

*Грозит ли Вам эмоциональное  
выгорание ?*

*Заполните, пожалуйста,  
бланк «Поле самодиагностики».*





МЕЖРЕГИОНАЛЬНАЯ ШКОЛА  
ПЕРВОЙ ПОМОЩИ

Практическая часть 2.

Тестирование  
(стрессоустойчивость).

Отработка приемов саморегуляции.

# Формы снятия психоэмоционального напряжения.

## *Внешние (естественная регуляция):*

- массаж,
- физические упражнения,
- ароматерапия,
- музыкатерапия,
- дыхательная гимнастика.

## *Внутренние (саморегуляция):*

- медитация,
- аутотренинг.

## *Контроль дыхания.*

**Для нормализации дыхания** может быть использован любой пакет (бумажный, полиэтиленовый).

Берётся пакет и в него с максимальной силой выдыхается весь воздух из легких, задержка дыхания, вдох, и снова максимальный выдох в пакет.

Когда человек сосредотачивается на том, как пакет надувается и сдувается, то он отвлекается и начинает контролировать частоту и глубину своего дыхания.

# *Музыкатерапия.*



# *Визуализация.*

Это отвлечение от предмета, вызывающего раздражение, с помощью переключения внимания на воображаемый предмет, пейзаж (подробно мысленно изучаем, рассматриваем предмет, анализируем).

# *Медитация «Эталонное состояние»*



## *Упражнение «Кнопка».*

**Представьте себя в эталонном состоянии спокойствия и расслабленности (на берегу моря, на освещенной солнцем опушке леса)**

**и дайте себе команду:**

*«Каждый раз когда я слегка нажму на ноготь указательного пальца, я сразу перейду к приятному и расслабленному состоянию тела и сознания».*

**А затем нажмите на ноготь указательного пальца.**



*Релаксирующее упражнение  
«Золотой песок».*





Всего Вам хорошего!

