Муниципальное бюджетное учреждение

дополнительного образования

"Детская музыкальная школа имени В.В.Андреева"

**ПРОГРАММА**

**по профилактике эмоционального**

**стресса у педагогов МБУ ДО "ДМШ им. В.В.Андреева"**

**«Психологическая переменка»**

Составитель:

Педагог-психолог

Скубченко Т.Г.

г.Нефтеюганск 2019 г.

**Содержание программы:**

1.Пояснительная записка.

2.Содержание программы:

Этапы работы

• Диагностико-аналитический

• Коррекционно-профилактический

• Просветительский

3.Литература.

4.Приложение.

**Пояснительная записка.**

Педагог - особая профессия. У педагога - разноплановая социальная ответственность: за обученность, воспитанность и развитие ребенка, за рабочую документацию и корректность воспроизведения методики воспитания и обучения, за умение предоставить свою работу и обобщить свой опыт, за безопасность и здоровье ребенка. Таким образом, педагоги являются наиболее уязвимым контингентом по возможности приобретения психосоматических расстройств, существует высокая вероятность развития симптомов профессионального выгорания, появления стресса. Повышение стрессоустойчивости личности педагога является первоочередной задачей в сохранения и укрепления психологического здоровья педагога для образовательного учреждения. Основным направлением профилактики стресса является изменение личностных установок, их перевод из негативных в более позитивные по отношению к своей профессии, к себе как личности. Основным психологическим качеством, обеспечивающим стрессоустойчивость, является уровень личностной зрелости педагога. Здесь подразумевается степень осознания себя, способность брать на себя ответственность, принимать решения и делать выбор, умение строить гармоничные взаимоотношения с другими людьми, открытость изменениям и принятие своего и чужого опыта во всем его разнообразии. Рассматривая стрессоустойчивость как часть психического здоровья педагогов, я разработала систему работы по профилактике профессионального стресса как одного из основных компонентов психического здоровья педагогов.

**Цель программы:** повышение стрессоустойчивости и уровня психологического здоровья педагогов музыкальной школы.

В соответствии с целью в работе были поставлены следующие задачи:

• Определение причин возникновения профессионального стресса у педагогов.

• Проведение исследования состояния и динамики психологического здоровья педагогов.

• Создание программы по профилактики стресса у педагогов и ее апробация.

• Формирование навыков конструктивного общения с коллегами и саморазвития.

• Создание благоприятной психологической атмосферы, ситуации успешной профессиональной деятельности.

**Ожидаемые результаты:**

1.Снижается вероятность возникновения стрессовых ситуаций в коллективе.

2.Формируются навыки регуляции психоэмоциональных состояний.

3.Развиваются коммуникативные навыки.

4.Повышается творческий потенциал педагогов для успешной самореализации в профессиональной деятельности.

**Этапы работы:**

1.Диагностико-аналитический.

2.Коррекционно-профилактический

3. Просветительский ( просвещение и консультирование).

**Блоки:**

1.Принятие себя как индивидуальности и личности.

2 .Управление собой и коллективом.

**1.Этап. Диагностико-аналитический.**

**Цель:** определить причины возникновения профессионального стресса у педагогов в ДОУ; проведение мониторинга психологического здоровья педагогов; подборка методов и форм при разработке коррекционно-консультативного блока.

**В соответствии с разработанной моделью педагога подобраны следующие диагностические средства программы:**

• Тест «Подвержены ли вы стрессу?» Н.А.Литвинцева. Психологический автопортрет.М.1997

• Социометрическая методика

• Экспресс-методика по изучению социально-психологического климата в коллективе О.С. Михалюка, А.Ю. Шалыто;

• Методика изучения удовлетворенности педагогов жизнедеятельностью в образовательном учреждении (Е.Н. Степанов);

• Методика оценки психологической атмосферы в коллективе А.Ф. Фидлера;

• Опросник «Психическое выгорание» (Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова);

• Шкала оценки ситуативной тревожности Спилбергера Ч. И Ханина Ю.;

• Анкета "Самоменеджмент: насколько хорошо вы справляетесь со своей работой?" Овчарова Р.В. Практическая психология в начальной школе. М., 2005

• Методика определения стиля руководства трудовым коллективом. Разработана В.П. Захаровым на основе опросника А.Л. Журавлева

Подбор методик смс. в **Приложении № 1.**

По полученным результатам составлен комплекс занятий по профилактике эмоционального стресса педагогов.

**2.Этап. Коррекционно-профилактический**

**Цель этапа:** предоставить педагогам и администрации информацию о причинах возникновения стресса и необходимости профилактики возникновения стресса в условиях музыкальной школы; сформировать у педагогов мотивацию для продолжения совместной деятельности по развитию у них навыков конструктивного общения и по формированию практических навыков саморегуляции своих состояний.

**Целью программы "Психологическая переменка"** является развитие умения принимать самого себя и других людей, умения находить в трудных ситуациях силы внутри самого себя, принимать ответственность за свою жизнь на самого себя, умения делать выбор, развитие потребности в самоизменении и личностном росте. Данная программа разработана на основе анализа психологического здоровья педагогов и анализа практического запроса со стороны педагогов Детской музыкальной школы. Программа предполагает использование информационно-коммуникационных технологий

Программа составлена на основе следующих разработок:

• «Тренинг педагогической осознанности» (Шитова Е.В Практические семинары и тренинги для педагогов.Учитель.Волгоград.2009 ).

• «Тренинг личной эффективности» (Шитова Е.В. Практические семинары и тренинги для педагогов.Учитель.Волгоград.2009 )

• «Профилактика синдрома профессионального выгорания педагогов.» (О.И.Бабич» Волгоград учитель.2009

**Программа представляет собой цикл из практических занятий.**

**Основные направления работы:**

1.Формирование педагогической осознанности.

**Цель:** Предполагает развитие умения принимать самого себя и других людей, развитие личностной рефлексии.

2.Развитие навыков саморегуляции.

**Цель:** освоение приемами саморегуляции и самовоздействия, принятие себя как личности;

профилактика стресса и преодоление синдрома профессионального выгорания.

**Краткое тематическое планирование занятий.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | тема | цель | игры и упражнения |
| 1 | Здравствуйте , это Я! | Подчеркнуть неповторимую индивидуальность каждого члена коллектива.  Начать освоение активной позиции самосознания и развития способности производить значимые изменения в своем отношении к профессии.  Способствовать самодиагностике и самораскрытию | Смысл моего имени.  Поменяйтесь местами.  Личность педагога  Ладони-колени.  Джунгли.  Мои сильные стороны  подарок.  Апельсин.  Печатная машинка |
| 2 | Я принимаю себя! | Оптимизация отношения к себе и своей личности  Освоение приемов самодиагностики и самораскрытия.  Осознание участниками своих личностных особенностей. | История моего имени.  Минута на разговор.  Информационная часть «познавая себя. Ты познаешь мир..»  Двери.  Трамвайчик.  Информационная часть «Формула успеха».  Медитация «Создание выразительного образа Я»  Упражнение «Осанка и улыбка» |
| 3 | Полюбить себя! | Прояснение «Я-концепции», развитие уверенности в себе через любовь; закрепление благоприятного отношения к себе. | Приветствие.  Я подарок для человечества.  Винегрет.  зеркало.  Мои недостатки.  Я люблю себя.  Информационная часть «Все начинается с любви к себе»  Ода о себе.  Декларация собственной самоценности.  Я люблю себя ( в парах).  Психотехника «Обретение новых качеств»  Медитация «Здравствуй , я любимый.»  Формула любви к себе.  Рефлексия «Свободный отчет» |
| 4 | Я и другие | Продолжить саморакрытие и самоанализ.  Способствовать выделению сильных и слабых сторон значимых в профессиональной деятельности качеств личности педагога.  Овладение позицией позитивного взаимодействия с окружающими | Мое педагогическое кредо.  Движение по кругу.  Паровозики  Проективное рисование «Я-педагог».  Продолжи фразу «Что помогает мне в работе». |
| 5 | Мудрость в повседневных контактах. | Развитие коммуникативных способностей, осознание привычных способов общения, анализ ошибок межличностного взаимодействия; оптимизация межличностных отношений с коллегами, администрацией, членами | Молекулы.  Приветствие.  Как дела?  Информационная часть «Наши взаимоотношения с другими- это зеркало нас самих»  «Мы-они»  Ассоциации.  Медитация «Кто тебя любит?»  Пустой стул.  Могу ли я представить?  Чемодан.  Психотехника «Растворение обиды»  Карусель  Если бы я любил.? |
| 6 | Профессиональное самосовершенствование | Овладение позицией позитивного взаимодействия с окружающими.  Анализ результатов своей работы | Молекулы.  Мои перспективы.  Взгляды.  Композиция.  Зеркало.  Руки.  Путаница.  Дискуссия.  Стой спокойно.  Рефлексия. |
| 7 | Ступени мудрости переживаний. Практикум по снятию психоэмоционального напряжения. | Знакомство с быстрыми и эффективными способами снятия внутреннего напряжения, приемами саморегуляции: специальные методы и техники по профилактике и управлению стрессом: глубокое дыхание, релаксация, визуализация | Приветствие.  Застольная беседа.  Притча о волшебном кольце.  Таблица.  Это классно!  Информационная часть «Естественные способы регуляции организма и саморегуляция»  А я счастлив!  Знакомство с банком способов саморегуляции и самовоздействия.  Релаксация «Убежище» |
| 8 | Мой стиль жизни. Стресс и способы регуляции эмоционального состояния | Снять эмоциональное напряжение педагогов, выявить степень стрессогенного состояния, освоить способы управления эмоциональным состоянием, способы улучшения настроения; способы восстановления состояния внутреннего комфорта. | Информирование « Стрессовый и не стрессовый стиль жизни»  Магазин чувств.  Сила языка.  Рисование вдвоем.  Информирование «Способы саморегуляции в ситуации стресса»  Релаксация «Земляничная поляна» |
| 9 | Будущее в моих руках. | Осознание личных и профессиональных целей.  Перепрограммирование стиля жизни на менее стрессогенный.  Развитие когнитивных, эмоциональных и поведенческих навыков. | Приветствие.  Упражнение «Встреча через 10 лет»  Информирование «Психологически здоровый человек»  Превращаем проблемы в цели.  Хочу-могу-буду.  Продолжи фразу «Я ценю, для меня важно..»  Упражнение «Цветок»  Что я почти забыл.  Пустой стул.  Релаксация  «Цветной воздух» |
| 10 | Овладение психологией процветания | Подведение итого работы группы. | Приветствие.  Упражнение «Жестовый гемеостат»  Продолжи фразу «Счастье для меня- это…»  День, когда ты будешь счастлив.  Пожелания по кругу.  Рефлексия «Свободный отчет» |

**3.Этап. Просветительский. (психологическое консультирование и просвещение.)**

**Цель:** является повышение уровня профессиональной компетентности по вопросам сохранения и укрепления психологического здоровья.

Осуществляется с помощью групповых (семинары, групповые консультации) и индивидуальных (адресные индивидуальные консультации) форм работы. Каждый педагог получает пакет методических материалов. Кроме того , просветительский блок включает в себя разработку методичек и листовок с характерной для этого направления тематикой, которая помещается на специальном стенде, где с ними могут познакомиться педагоги или выдаются, в качестве рекомендаций на руки каждому педагогу . В данном блоке могут использоваться информационно-коммуникационные технологии.

**Примерные темы консультаций:**

• «Стресс. Как справляться со стрессом»;

• «Успешная женщина. Избавление от стресса»;

• « Профессиональная деформация в педагогической деятельности»;

• «Синдром эмоционального выгорания.»

• «Межличностные отношения в коллективе.

• «Влияние коммуникативного стиля руководителя на оптимизацию межличностных отношений в педагогическом коллективе»;

• «Поддержание эмоционального тонуса».

• «Этика делового общения» (для администрации);

• «Конфликты в коллективе: причины, управление, минимизация»;

• «Как достойно реагировать на критику»;

• «Способы снятия психоэмоционального напряжения.

**Использованная литература:**

1. Н.А.Литвинцева Психологический автопортрет. М.1997 .

2. Е.В.Шитова Практические семинары и тренинги для педагогов. Волгоград .Учитель 2009.

3. И.О.Бабич Профилактика синдрома профессионального выгорания педагогов. Волгоград .Учитель.2009

4. «Самоменеджмент учителя, или как лучше организовать свою работу»

Овчарова Р.В. Практическая психология в начальной школе. М., 2005

5. Петровская Л.А. Теоретические и методические вопросы социально-психологического тренинга .М.1982

6. Черепанова Е.М. Психологический стресс: помоги себе и ребенку. М..1996

**Приложение № 1.Диагностические методики.**

**Метод социометрии**

Метод социометрии предназначен для социально- психологического обследования структуры малых групп и коллективов. Метод основывается на положении, что наряду с формальной в группе (коллективе) складывается неформальная структура, то есть система неофициальных отношений между ее членами. Измерение этих отношений является практической задачей социометрии.

Процедура обследования заключается в заполнении социометрической карточки каждым членом группы. В наиболее простом варианте используются карточки с одним вопросом (критерием), сформулированном в положительной и отрицательной форме. Например: «С кем из вашего коллектива вы хотели бы выполнить служебное задание?»; «с кем из вашего коллектива вы не хотели бы выполнить служебное задание?»

Может разрешаться делать неограниченное количество выборов (непараметрический метод) или их какое-то фиксированное количество (параметрический метод). При опросе удобно пользоваться специально подготовленным списком участников коллектива, из числа которых делается выбор. Количество задаваемых вопросов (критериев) может быть расширено, они могут охватывать различные формальные и неформальные области жизнедеятельности. Допускается анонимная форма опроса.

**Обработка и интерпретация результатов.** По результатам обследования рассчитываются персональные и групповые индексы. Основными персональными социометрическими индексами являются индекс социометрического статуса и индекс эмоциональной экспансивности. Из групповых социометрических индексов наиболее важными являются индекс психологической взаимности и индекс эмоциональной экспансивности группы.

Индекс социометрического статуса i-го члена группы определяется по формуле:

Ci= количество полученных i-м членом выборов

n – 1

где n – общее число лиц, проходящих социометрическое обследование.

При учете только положительных или отрицательных выборов рассчитывается положительный или отрицательный социометрический статус, соответственно.

Социометрический статус подчеркивает субъективную меру влияния личности на группу.. Статус также измеряет потенциальную способность человека к лидерству.

Индекс эмоциональной экспансивности i-го члена группы рассчитывается по формуле:

Ei=количество сделанных i-м членом выборов

n – 1

С психологической точки зрения показатель экспансивности характеризует потребность личности в общении. Необходимо иметь в виду, что расчет индекса эмоциональной экспансивности возможен только при непараметрической открытой процедуре оценивания.

Индекс психологической взаимности (сплоченности группы) определяется по формуле:

Gi=количество взаимных положительных выборов в группе

n (n – 1)

Индекс эмоциональной экспансивности группы определяется по сумме индивидуальных индексов экспансивности всех членов обследуемой группы.

Все индексы являются относительными и служат для сравнения с соответствующими индексами других людей или коллективов. Для наглядного отображения неформальной структуры группы часто используется социограмма, в которой, как правило, применяются следующие условные обозначения:

i – i-й член группы.

> -положительный выбор.

-- - - отрицательный выбор

- - взаимный выбор

**“Экспресс-методика” по изучению социально-психологического климата в коллективе.**

Методика разработана О.С. Михалюк и А.Ю. Шалыто на кафедре социальной психологии факультета психологии СПб. университета.

Методика позволяет выявить эмоциональные, поведенческий и когнитивный компоненты отношений в коллективе. В качестве существенного признака эмоционального компонента рассматривается критерий привлекательности - на уровне понятий “нравится - не нравится”, “приятный - не приятный”. При конструировании вопросов, направленных на измерение поведенческого компонента, выдерживался критерий “желание - не желание работать, учиться вместе”. Основным критерием когнитивного компонента избранна переменная “знание - не знание особенностей членов коллектива”.

**Инструкция**

Целью исследования является диагностика существующего психологического климата в коллективе.

Для ответа на предлагаемые вопросы необходимо:

- Внимательно ознакомится с вариантами ответов.

- Выбрать один из них наиболее соответствующий вашему мнению.

**Предложенные вопросы**

I. Отметьте, с каким из приведенных ниже утверждений вы больше всего согласны?

1. Большинство членов нашего коллектива - хорошие, симпатичные люди.

2. В нашем коллективе есть всякие люди.

3. Большинство членов нашего коллектива - люди малоприятные.

II. Считаете ли вы, что было бы хорошо, если бы члены вашего коллектива жили близко друг от друга?

1. Нет, конечно.

2. Скорее нет, чем да.

3. Не знаю, не задумывался об этом.

4. Скорее да, чем нет.

5. Да, конечно.

III. Как вам кажется могли бы вы дать достаточно полную характеристику

А. Деловых качеств большинства членов коллектива?

1. Да.

2. Пожалуй, да.

3. Не знаю, не задумывался над этим.

4. Пожалуй, нет.

5. Нет.

Б. Личных качеств большинства членов коллектива.

1. Да.

2. Пожалуй, да.

3. Не знаю, не задумывался над этим.

4. Пожалуй, нет.

5. Нет.

IV. Представлена шкала от 1 до 9, где цифра 1 характеризует коллектив , который вам очень нравится, а цифра 9 - коллектив , который вам очень не нравится. В какую цифру вы поместите ваш коллектив.

1 2 3 4 5 6 7 8 9

V. Если бы у вас появилась возможность провести каникулы с членами вашего коллектива, то как бы вы к этому отнеслись?

1. Это меня бы вполне устроило.

2. Не знаю не задумывался над этим.

3. Это меня бы совершенно не устроило.

VI. Могли бы вы с достаточной уверенностью сказать о большинстве членов вашего коллектива, с кем они охотно общаются по деловым вопросам.

1. Нет, не мог бы.

2. Не могу сказать, не задумывался над этим.

3. Да, мог бы.

VII. Какая атмосфера обычно преобладает в вашем коллективе?

Представлена шкала от 1 до 9, где цифра 1 соответствует нездоровой, недружеской атмосфере, а 9, наоборот, атмосфере взаимопомощи, взаимного уважения. К какой из цифр вы отнесли бы свой коллектив?

1 2 3 4 5 6 7 8 9

VIII. Как вы думаете, если бы вы заболели или долго не появлялись по какой-либо причине, стремились бы вы встречаться с членами вашего коллектива?

1. Да, конечно.

2. Скорее да, чем нет.

3. Затрудняюсь ответить.

4. Скорее нет, чем да.

5. Нет, конечно.

**Обработка результатов:**

Анализируются 3 компонента: эмоциональный, поведенческий и когнитивный компоненты отношений в коллективе. Каждый из них тестируется 3 вопросами: I, IV и VII относятся к эмоциональному компоненту; II, V и VIII - к поведенческому; когнитивный компонент определяется вопросами III и VI, причем вопрос III содержит 2 вопроса - причем ответ на каждый из них принимает только одну из трех возможных форм: +1; -1; 0. Следовательно, для целостной характеристики компонента полученные сочетания ответов каждого испытуемого на вопросы по данному компоненту могут быть обобщены следующим образом:

- положительная оценка (к этой категории относятся сочетания в которых положительные ответы даны на все три вопроса, относящихся к данному компоненту, или два ответа положительные, а третий имеет любой другой знак)

- отрицательная оценка (сочетания, содержащие три отрицательных ответа, или два ответа отрицательные, а третий может выступать с любым другим знаком)

- неопределенная, противоречивая оценка (когда на все три вопроса дан неопределенный ответ; ответы на два вопроса неопределенны, а третий ответ имеет любой другой знак; один ответ неопределенный, а два других имеют разные знаки).

Полученные по всей выборке данные можно свести в таблицу. В каждой клетке таблицы должен стоять один из трех знаков: +, - , 0.

На следующем этапе обработки для каждого компонента выводится средняя оценка по выборке. Например, для эмоционального компонента,где - количество положительных ответов, содержащихся в столбце, - количество отрицательных ответов, n - число членов коллектива, принявших участие в исследовании. Очевидно, что для любого компонента средние оценки могут располагаться в интервале от - 1 до +1. В соответствии с принятой трехчленной оценкой ответов классифицируются полученные средние данные. Для этого континуум возможных оценок делится на три равные части: от -1 до -0,33; от -0,33 до +0,33; от +0,33 до +1.

Средние оценки, попадающие в первые интервал, будем считать отрицательными, во второй - противоречивыми, а третий - положительными.

Произведенные вычисления позволяют вывести структуру отношения к коллективу для рассматриваемого подразделения. Тип отношений выводится аналогично процедуре, описанной выше. Следовательно, возможны следующие сочетания рассматриваемого отношения:

Полностью положительное - психологический климат трактуется как весьма благоприятный.

Положительное - в целом благоприятный.

Полностью отрицательное - совершенно неудовлетворительный.

Отрицательное - в целом неудовлетворительный.

Противоречивое, неопределенное - тенденции противоречивы и неопределенны.

**Методика изучения удовлетворенности педагогов жизнедеятельностью в образовательном учреждении.**

**(разработана Е.Н. Степановым)**

**Цель:** определить степень удовлетворенности педагогов жизнедеятельностью в ДОУ и своим положением в нем.

**Ход проведения.** Педагогам предлагается прочитать включенные в тест утверждения и с помощью шкалы оценок выразить степень своего согласия с ними. Для этого педагогу следует поставить напротив каждого утверждения одну из пяти цифр, которая означает ответ, соответствующий его точке зрения.

Цифры означают следующие ответы:

4 — совершенно согласен;

3 — согласен;

2 — трудно сказать;

1 — не согласен;

0 — совершенно не согласен.

1 .Я удовлетворен(а) своей нагрузкой, —

2.Меня устраивает график работы, —

З.Мое рабочее время благодаря собственным усилиям и действиям администрации тратится рационально, —

4.Меня устраивает работа методического кабинета и мое участие в ней, -

5.У меня существует реальная возможность повышать свое профессиональное мастерство, проявлять творчество и способности, —

6.Я испытываю потребность в профессиональном и личностном росте и стараюсь ее реализовать, —

7.Мои достижения и успехи замечаются администрацией и педагогами ДОУ, -

8.Мне нравится, что в ДОУ идет научно-методический поиск,—

9. У меня сложились с коллегами не конфликтные отношения, —

10. Я ощущаю в работе поддержку своих коллег, —

11. Мне кажется, что администрация справедливо оценивает результаты моей работы, —

12. Я ощущаю доброжелательное отношение к себе со стороны администрации, —

13. Я комфортно чувствую себя в среде воспитанников, —

14.Я удовлетворен (а) отношением детей ко мне, —

15.В большинстве случаев я испытываю чувство взаимопонимания в контактах с родителями, —

16.Мне кажется, что родители разделяют и поддерживают мои педагогические требования, —

17.Мне нравится моя группа, оборудование и условия работы в ней, —

18.Меня устраивает сложившийся нравственно-психологический климат в ДОУ, -

19.На мой взгляд, созданная в ДОУ система научно-методического обеспечения способствует повышению моего профессионального мастерства,

20. Я доволен(а) размером заработной платы и своевременностью ее выплаты, —

Показателем удовлетворенности педагогов жизнедеятельностью в образовательном учреждении (У) является частное от деления общей суммы баллов всех ответов педагогов на общее количество ответов. Принято считать, что если коэффициент У равен или больше 35 то можно констатировать высокий уровень удовлетворенности; если он равен или больше 25 то это свидетельствует о средней степени удовлетворенности; если же данный коэффициент меньше 2, то можно предположить, что существует низкая степень удовлетворенности педагогов жизнедеятельностью в коллективе и своим положением в нем.

Наряду с выявлением общей удовлетворенности целесообразно определить, насколько удовлетворены педагоги такими аспектами жизнедеятельности образовательного учреж-дения, как:

организация труда (утверждения 1-4);

возможность проявления и реализации профессиональных и других личностных качеств педагога (5—8);

отношения с коллегами и администрацией учебного заведения-(9—12);

отношения с детьми и их родителями (13— 16):

обеспечение деятельности педагога (17-20).

Коэффициент удовлетворенности педагогов перечисленными аспектами жизнедеятельности определяется с помощью тех же вычислительных операций, но подсчитывается сумма баллов и количество ответов лишь по тем утверждениям, которые соответствуют изучаемому аспекту.

**Методика оценки психологической атмосферы в коллективе А.Ф. Фидлера**

Методика используется для оценки психологической атмосферы в коллективе. В основе лежит метод семантического дифференциала. Методика интересна тем, что допускает анонимное обследование, а это повышает ее надежность. Надежность увеличивается в сочетании с другими методиками (например, социометрией).

Инструкция к тесту

В предложенной таблице приведены противоположные по смыслу пары слов, с помощью которых можно описать атмосферу в вашей группе, коллективе. Чем ближе к правому или левому слову в каждой паре вы поставите знак \*, тем более выражен этот признак в вашем коллективе.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |  |
| 1.Дружелюбие |  |  |  |  |  |  |  |  | Враждебность |
| 2.Согласие |  |  |  |  |  |  |  |  | Несогласие |
| 3.Удовлетворенность |  |  |  |  |  |  |  |  | Неудовлетворенность |
| 4.Продуктивность |  |  |  |  |  |  |  |  | Непродуктивность |
| 5.Теплота |  |  |  |  |  |  |  |  | Холодность |
| 6.Сотрудничество |  |  |  |  |  |  |  |  | Несогласованность |
| 7.Взаимоподдержка |  |  |  |  |  |  |  |  | Недоброжелательность |
| 8.Увлеченность |  |  |  |  |  |  |  |  | Равнодушие |
| 9.Занимательность |  |  |  |  |  |  |  |  | Скука |
| 10.Успешность |  |  |  |  |  |  |  |  | Безуспешность |

Обработка и анализ результатов теста

Ответ по каждому из 10 пунктов оценивается слева направо от 1 до 8 баллов. Чем левее расположен знак \*, тем ниже балл, тем благоприятнее психологическая атмосфера в коллективе, по мнению отвечающего. Итоговый показатель колеблется от 10 (наиболее положительная оценка) до 80 (наиболее отрицательная).

На основании индивидуальных профилей создается средний профиль, который и характеризует психологическую атмосферу в коллективе.

**Опросник «Психическое выгорание»**

Для анализа синдрома «выгорания» в педагогическом коллективе лучше всего подходит методика, разработанная Н.Е. Водопьяновой и Е.С. Старченковой. Для этого воспитателям раздаются листы для ответов и опросник. В опроснике даны 22 утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с работой. Если указанное в опроснике чувство никогда не возникало, то в листе ответов ставится – 0 – никогда. Если такое чувство появлялось, следует указать, как часто. В этом случае кружком обводится балл, соответствующий частоте переживаний:

0 – никогда,

1 – очень редко,

2 – редко,

3 – иногда,

4 – часто,

5 – очень часто.

6 – всегда.

1. Я чувствую себя эмоционально опустошенным.

2. К концу рабочего дня я чувствую себя как выжатый лимон.

3. Я чувствую себя усталым, когда встаю утром и должен идти на работу.

4. Я хорошо понимаю, что чувствуют мои воспитанники, и использую это в интересах дела.

5. Я общаюсь со своими воспитанниками без лишних эмоций.

6. Я чувствую себя энергичной и воодушевленной

7. Я умею находить правильное решение в конфликтных ситуациях.

8. Я чувствую угнетенность и апатию.

9. Я могу позитивно влиять на продуктивность деятельности своих воспитанников.

10. В последнее время я стала более равнодушной по отношению к тем, с кем работаю.

11. Окружающие скорее утомляют меня, чем радуют.

12. У меня много планов, и я верю в их осуществление.

13. Я испытываю все больше жизненных разочарований.

14. Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня раньше.

15. Бывает, что мне безразлично, что происходит с моими коллегами.

16. Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и от всех.

17. Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и сотрудничества при общении.

18. Я легко общаюсь с людьми независимо от их статуса и характера.

19. Я многое успеваю сделать.

20. Я чувствую себя на пределе возможностей.

21. Я многого смогу еще достичь в своей жизни.

22. Бывает, что начальство и коллеги перекладывают на меня груз своих проблем.

Обработка и интерпретация результатов проводится следующим образом: в соответствии с ключом подсчитываются суммы баллов по трем субшкалам и фиксируются в листе для ответов.

Интерпритация результатов проводится на основании сравнения полученных оценок со средними значениями в исследуемой группе или с демографическими данными, представленными в таблице.

Ключ опросника «Психическое выгорание»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Субшкала | Номер утверждения |  | Максимальная сумма баллов |
| Эмоциональное истощение | 1,2,3,6,8,13,14,16,20 |  | 54 |
| Деперсонализация | 5,10, 11, 15,22 |  | 30 |
| Редукция личных достижений | 4,7,9, 12, 17, 18, 19,21 |  | 48 |

Анализ синдрома «психического выгорания» в педагогическом коллективе и степени

удовлетворенности своей работой.

Субшкала характеристика в норме выше нормы ниже нормы

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Субшкала | характеристика | в норме | | выше нормы | | ниже нормы | |
| Кол-во | % | Кол-во | % | Кол-во | % ] |
| Степень эмоционального истощения | проявляется в сниженном эмоциональном фоне, равнодушии или эмоциональном перенасыщении | 1ч. | 5% | 8ч. | 36% | 13ч. | 59% |
| Деперсонализация | проявляется в нарушения отношений с другими людьми; излишняя конформ­ность, чувство зависимости, овышение негативизма, скепсиса, а порой и проявление циничности по отношению к подчиненным, воспитанникам и т.д. | 2ч. | 9% | Зч. | 14% | 1ч. | 77% |
| Редукция  личностных  достижений | появляется негативное отношение к своей профессии, сознательное ограничение своих возможностей, манкирование служебными обязанностями, стремление найти нишу, в которой можно было бы укрыться от необходимости саморазвития. | Зч. | 14% | 10ч. | 45% | 9ч. | 41% |

Превышение показателей по всем субшкалам синдрома «выгорания» может быть серьезным препятствием для развития в дошкольном учреждении инновационных процессов, поэтому необходимо не только выявлять его у сотрудников, но и своевременно проводить профи-лактические и реабилитационные мероприятия.

**Шкала оценки уровня ситуативной тревожности**

**Ч. Спилбергера и Ю.Ханина**

Ситуационная (или реактивная) тревожность измеряется набором из 20 суждений: первые 10 характеризуют наличие эмоционального напряжения, беспокойства, тревоги и озабоченности, а другие 10 - отсутствие тревожности (Батаршев А.В., 2003, 299-302).

Инструкция

Прочитайте внимательно каждое из приведенных ниже предложений и варианты возможных ответов. Зачеркните напротив каждого предложения цифру, соответствующую тому варианту, который в наибольшей степени отражает то, как вы себя чувствуете в данный момент. Работайте сосредоточившись, не задумывайтесь надолго.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Утверждения | Нет, это совсем не так | Пожалуй, так | Верно | Совершенно верно |
| 1Я спокоен | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Г2. Мне ничто не угрожает | 1 | 2 | 3 | 4 |
| З.Я нахожусь в напряжении | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4.Я внутренне скован | 1 | 2 | 3 | 4 |
| З.Я чувствую себя свободно | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6.Я расстроен | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7.Меня волнуют возможные неудачи | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8.Я чувствую себя отдохнувшим | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9.Я встревожен | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10.Я испытываю чувство внутреннего удовлетворения | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 11.Я уверен в себе | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 12.Я нервничаю | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 13.Я не нахожу себе места | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 14.Я взвинчен | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 З.Я не чувствую скованности и напряжения | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 16.Я доволен | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 17.Я озабочен | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 18.Я слишком возбужден, и мне не по себе | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 19. Мне радостно | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 20.Мне приятно | 1 | 2 | 3 | 4 |

Обработка и интерпретация результатов

В соответствии с представленным ниже ключом подсчитайте сумму баллов. Например, для первого суждения ответу «Нет, это не так» присвоено 4 балла, ответу «Пожалуй, так» - 3 балла, «Верно» - 2 балла, «Совершенно верно» ~ 1 балл и т.д.

Ключ к шкале ситуативной тревожности

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер п\п |  | Ответы | |  |
| 1 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 11 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 12 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 13 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 14 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 15 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 16 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 17 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 18 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 19 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 20 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| SCT= |  |  | |  |

Общее количество полученных баллов по всем суждениям делится на 20. Итоговый показатель рассматривается как уровень развития тревожности, при этом показателями оценки уровня тревожности будут:

3,5-4,0 балла - очень высокая тревожность; 3,0-3,4 балла - высокая тревожность;

2,0-2,9 балла - средняя тревожность;

1,5-1,9 балла - низкая тревожность;

0.0-1,4 балла - очень низкая тревожность.

Ситуативная, или реактивная, тревожность как состояние характеризуется субъективно переживаемыми эмоциями: напряжением, беспокойством, озабоченностью, нервозностью. Это состояние возникает, как эмоциональная реакция на стрессовою ситуацию , и может быть разным по интенсивности и динамичным во времени. Тревожность в некоторой степени играет роль мотивационного фактора в деятельности, и для успешности деятельности оптимален средний уровень тревожности. Известно, что как высокая, так и низкая тревожность отрицательно сказываются на успешности.

Лицам с высокими показателями тревожности следует формировать чувство уверенности в успехе. Им необходимо смещать акцент с внешней требовательности, категоричности и высокой значимости в постановке задач на содержательное осмысление деятельности и конкретное планирование по подзадачам. Для низкотревожных людей, напротив, требуется пробуждение активности, подчеркивание мотивационных компонентов деятельности, возбуждение заинтересованности, высвечивание чувства ответственности в решении тех или иных задач.

**Методика определения стиля руководства трудовым коллективом**

Разработана В.П. Захаровым на основе опросника А.Л. Журавлева. Основная методика состоит из 27 групп утверждений, отражающих различные аспекты взаимодействия руководства и коллектива. Методика направлена на определение стиля руководства трудовым коллективом. Порядок тестирования содержится в инструкции.

**Инструкция:** "Опросник содержит 16 групп утверждений, характеризующих деловые качества руководителя. Каждая группа состоит из трех утверждений, обозначенных буквами а, б, в. Вам следует внимательно прочесть все три утверждения в составе каждой группы и выбрать одно, которое в наибольшей степени соответствует вашему мнению о руководителе. Отметьте выбранное утверждение на опросном листе знаком "+" под соответствующей буквой. Если вы оцениваете одновременно двух руководителей или более, сравните их между собой по приведенным трем утверждениям. Выберите по одному из утверждений, характеризующих каждого руководителя (или одно утверждение, характеризующее двух или более руководителей), и отметьте ваше мнение о каждом на опросном листе разными знаками: \*; +; -. Не пишите на опроснике! Ставьте отметки только на листе ответов".

**Текст опросника**

1.

а. Центральное руководство требует, чтобы обо всех делах докладывали именно ему.

б. Старается все решать вместе с подчиненными, единолично решает только самые срочные и оперативные вопросы.

в. Некоторые важные дела решаются фактически без участия руководителя, его функции выполняют другие.

2.

а. Всегда что-нибудь приказывает, распоряжается, настаивает, но никогда ни просит.

б. Приказывает так, что хочется выполнить,

в. Приказывать не умеет.

3.

а. Старается, чтобы его заместители были квалифицированными специалистами.

б. Руководителю безразлично, кто работает у него заместителем, помощником.

в. Он добивается безотказного исполнения и подчинения заместителей, помощников.

4.

а. Его интересует только выполнение плана, а не отношение людей друг к другу

б. В работе не заинтересован, подходит к делу формально.

в. Решая производственные задачи, старается создать хорошие отношения между людьми в коллективе.

5.

а. Наверно, он консервативен, так как боится нового.

6. Инициатива подчиненных руководителем не принимается.

в. Способствует тому, чтобы работали самостоятельно.

6.

а. На критику руководитель обычно не обижается, прислушивается к ней.

6. Не любит, когда его критикуют, и не старается скрыть это.

в. Критику выслушивает, даже собирается принять меры, но ничего не предпринимает.

7.

а. Складывается впечатление, что руководитель боится отвечать за свои действия, желает уменьшить свою ответственность.

б. Ответственность распределяет между собой и своими подчиненными.

в. Руководитель единолично принимает или отменяет решения.

8.

а. Регулярно советуется с подчиненными, особенно с опытными работниками.

б. Подчиненные не только советуют, но могут давать указа ния своему руководителю.

в. Не допускает, чтобы подчиненные ему советовали, a TCN более возражали.

9.

а. Обычно советуется с заместителями и нижестоящими руководителями, но не с рядовыми подчиненными. I

б. Регулярно общается с подчиненными, говорит о положении дел в коллективе, о трудностях, которые предстоит преодолеть.

в. Для выполнения какой-либо работы ему нередко приходится уговаривать своих подчиненных.

10.

а. Обращается к подчиненным вежливо, доброжелательно.

б. В обращении с подчиненными часто проявляет равнодушие".

в. По отношению к подчиненным бывает нетактичным и даже грубым.

11.

а. В критических ситуациях руководитель плохо справляется со своими обязанностями. I

б. В критических ситуациях руководитель, как правило, переходит на более жесткие методы руководства.

в. Критические ситуации не изменяют способа его руководства.

12.

а. Сам решает даже те вопросы, с которыми не совсем хорошо знаком.

б. Если что-то не знает, то не боится этого показать и обращается за помощью к другим. |

в. Он не может действовать сам, а ждет "подталкивания" со стороны.

13.

а. Пожалуй, он не очень требовательный человек.

б. Он требователен, но одновременно и справедлив.

в. Он бывает слишком строгим и даже придирчивым.

14.

а. Контролируя результаты, всегда замечает положительную сторону, хвалит подчиненных.

б. Очень строго контролирует работу коллектива в целом.

в. Контролирует работу от случая к случаю.

15.

а. Руководитель умеет поддерживать дисциплину и порядок.

б. Часто делает подчиненным замечания, выговоры.

в. Не может влиять на дисциплину.

16.

а. В присутствии руководителя подчиненным все время приходится работать в напряжении.

б. С руководителем работать интересно.

в. Подчиненные предоставлены самим себе.

**Опросный лист**

1. а б в 9. а б в

2. а б в 10. а б в

3. аб в 11. аб в

4. а б в 12. а б в

5. а б в 13. а б в

6. а б в 14. а б в

7. аб в 15. аб в

8. а б в 16. а б в

**ИНТЕРПРЕТАЦИЯ**

**Директивный компонент - Д**

Ориентация на собственное мнение и оценки. Стремление к власти, уверенность в себе, склонность к жесткой формальной дисциплине, большая дистанция с подчиненными, нежелание признавать свои ошибки. Игнорирование инициативы, творческой активности людей. Единоличное принятие решений. Контроль за действиями подчиненных.

**Попустительский компонент пассивного вмешательства - П**

Снисходительность к работникам. Отсутствие требовательности и строгой дисциплины, контроля, либеральность, панибратство с подчиненными. Склонность перекладывать ответственность в принятии решений.

**Коллегиальный компонент - К**

Требовательность и контроль сочетаются с инициативным и творческим подходом к выполняемой работе и сознательным соблюдением дисциплины. Стремление делегировать полномочия и разделить ответственность. Демократичность в принятии решения.

Применение методики не требует индивидуального тестирования. Возможно использование в батарее тестов особенно эффективно использование его вместе с социометрией в целях оптимизации социально-психологического климата в коллективе.

**Ключ**

№ а б в № а б в 1 д к п 9 д к п 2 д к п 10 к п д 3 к п д 11 п д к 4 д п к 12 д к п 5 п д к 13 п к д 6 к д п 14 к д п 7 п к д 15 к д п 8 к п д 16 д к п

**Приложение 2. Примерные конспекты занятий.**

**Практикум для педагогов**

**«Влияние психологических установок защиты на эмоциональное состояние. Стресс и способы регуляции эмоционального состояния»**

**Цель:** снять эмоциональное напряжение педагогов, выявить степень стрессогенного состояния, освоить способы управления эмоциональным состоянием, способы улучшения настроения.

**Задачи:**

1. Выявить степень стрессогенного состояния.

2. Сформировать у педагогов навыки конструктивного выражения негативных эмоций и чувств.

3. Сохранять психическое здоровье педагогов.

**Оборудование:** карточки с тестом «Подвержены ли вы стрессу? » (по Н.А.Литвинцевой. Психологический автопортрет.м.1997 г, ручки, карточка с определением, карточки с буквами для звуковой гимнастики, карточки с названиями приёмов против стресса, музыка для релаксации.

**Участники:** педагоги.

Условия проведения: физкультурный зал.

Время проведения: 25 минут.

**План:**

1. Водная беседа.

2. Основная часть:

А) Что такое стресс?

Б) Тест «Подвержены ли вы стрессу?»( (по Н.А.Литвинцевой.Психологический автопортрет.м.1997) .

В) Кто же поможет преодолеть стресс?

3. Практическая часть:

А) Какие приёмы борьбы со стрессом вы используете?

Б) Приемы снижения стрессового состояния

**Ход занятия**

1. Вводная беседа.

- Мы начинаем наше занятие. Предлагаю всем поработать активно, поучаствовать в предлагаемых упражнениях, говорить только от своего лица, слушать друг друга внимательно.

- Поскольку направление нашего практикума– оздоровительное, то и наше занятие будет рассчитано на укрепление психического здоровья. Сегодня мы постараемся выявить людей подверженных стрессу, и научиться, практически преодолевать эту проблему.

2. Основная часть.

А) Что же такое стресс?

- Логичнее всего начать с самого определения слова «стресс». Что же такое стресс? (Ответы) .

- Итак, «стресс», в переводе с английского, означает напряжение, сжатие, давление, подавленность. Стресс – это состояние эмоционального и физического напряжения, которое возникает в определенных ситуациях, которые характеризуются как трудные и неподвластные.

- Стресс, выражаясь научным языком, это физическая, психическая, эмоциональная и химическая реакция тела на то, что пугает человека, раздражает его или угрожает ему.

Одним из наиболее распространенных в наши дни видов аффектов является стресс .Он представляет собой состояние чрезмерно сильного и длительного психологического напряжения, которое возникает у человека, когда его нервная система получает перегрузку. Стресс дезорганизует деятельность человека, нарушает нормальный ход его жизни. Стрессы, особенно если они часты и длительны, оказывают отрицательное влияние не только на психологическое состояние, но и на физическое здоровье человека. Они представляют собой главные факторы риска при появлении и обострении сердечно-сосудистых заболеваний и заболеваний желудочно-кишечного тракта.

Наиболее сильное проявление стресса - это усугубление психосоматического состояния человека, вызванного проявлением негативных эмоций.

Для того чтобы управлять эмоциями, необходимо уметь их распознать.

К отрицательным эмоциям относятся: тревога, страх, сожаление, досада, обида, гнев, злоба, неуверенность, разочарование и т.п. Эмоция возникает из столкновения модели, которую человек «примеряет» к реальности, к поведению другого. Причем необходимо, чтобы этот другой был значимым человеком. В этом случае можно выделить по крайней мере три элемента:

• ожидания относительно поведения человека, ориентированного на меня: как он должен себя вести, если является моим другом (представления об этом складываются в процессе общения);

• поведение этого другого человека, отклоняющееся от моих ожиданий в неблагоприятную сторону;

• наша эмоциональная реакция, вызванная несоответствием между ожиданиями и поведением другого.

Психолог:

- Не секрет, что профессия педагога чаще, чем большинство других профессий, приводит человека к ситуации сверхстресса, то есть стресса превышающего «повседневный» психический потенциал человека.

- Самое время узнать, как состоит дело со стрессовоустойчивостью у нас. Предлагаю вам ответить на вопросы теста. (Раздаю карточки с тестом).

**Б) Тест «Подвержены ли вы стрессу?»( (по Н.А.Литвинцевой. Психологический автопортрет.М.1997)**

Инструкция: В каждой из приведенных ниже шести групп ответов подчеркните те, которые соответствуют вашему характеру.

1.А) В работе, в отношениях с окружающими . с представителями противоположного пола, в спортивных соревнованиях я не боюсь проявлять соперничество, иногда даже агрессивность.

Б) Если я чувствую, что не могу справиться с определенным задание либо

проигрываю в игре, то сдаюсь и оставляю его.

В) Я избегаю какой –либо конфронтации.

2.А) Вы честолюбивы и хотите много достичь.

Б) Вы сидите и ждете у «моря погоды»

В) Вы ищите предлог увильнуть от работы

3.А) Вы любите работать быстро и вам не терпится поскорее закончить дело.

Б) Вы надеетесь, что кто-то будет вас « подстегивать».

В) Когда вы вечером приходите домой, то думаете о том, что сегодня было на

работе.

4.А) Вы разговариваете слишком быстро и слишком громко. В беседе вы

высказываетесь чересчур категорично и перебиваете других.

Б) Когда вам отвечают «нет», вы реагируете совершено спокойно.

В) вам с трудом удается выражать ваши чувства и тревоги.

5. А) вам часто становится скучно.

Б) Вам нравится ничего не делать.

В) Вы действуете в соответствии с желаниями других людей, а не со своими

собственными.

6.А)Вы быстро ходите, едите, пьете.

Б) Если вы забыли что-то сделать, вас это не беспокоит.

В) Вы сдерживаете свои чувства.

Результаты:

А) 6 очков

Б)4 очка

В) 2 очка

Подсчитайте очки и у вас получилось:

24-36 .Вы в высшей степени подвержены стрессу. У вас даже могут возникнуть симптомы болезней, вызванных стрессом таких, как сердечная недостаточность, язвенная болезнь, болезни кишечника. С вами должно быть очень трудно ужиться. Самое главное для вас сейчас- научиться успокаиваться. Это нужно самим вам и вашей семье.

18-23- Вы человек спокойный и не подверженный стрессу. Если вы набрали ненамного больше 18 очков, то вам можно посоветовать быть терпимее к окружающим.Это позволит вам добиться большего.

12-17. Ваша бездеятельность тоже может стать причиной стресса. Вы,наверное, очень раздражаете ею ближних. По-больше уверенности в себе! Вам стоит составить перечень своих положительных качеств и совершенствовать каждое из них.

Психолог:

**В) Кто же поможет преодолеть стресс?**

- Очень важно самому и своевременно справляться со своими стрессами. Здесь важно помнить, что сам по себе стрессор — лишь повод для начала стресса, а причиной нервно-психического переживания мы делаем его сами. Например, одного человека перевернутая чашка – это пустяк, он может быстро всё убрать, а для другого человека – это повод для развода.

- Другими словами, стрессор один, а реакция на него абсолютно разная.

- Можно разделить стрессоры на три категории.

Первая – это стрессоры, которые практически нам не подвластны. Это цены, налоги, правительство, погода, привычки и характеры других людей. Конечно, мы можем нервничать и ругаться по поводу отключения электроэнергии или плохой погоды, но кроме повышенного уровня артериального давления и концентрации адреналина в кровь, мы ничего не добьемся. Гораздо эффективнее в это время применить техники мышечной релаксации, различные приемы медитации, дыхательные упражнения.

Вторая категория – это стрессоры, на которые мы можем и должны повлиять. Это наши собственные действия, неумение ставить жизненные цели и определять приоритеты, неспособность управлять своим временем, а также различные трудности во взаимодействии с людьми.

Третья категория – события и явления, которые мы сами превращаем в проблемы. Сюда можно отнести все виды беспокойства о будущем, а также переживания по поводу прошлых событий, которые мы не можем изменить.

- Я рекомендую вам прочесть рассказ А. П. Чехова «Смерть чиновника». Герой рассказа в театре чихнул и обрызгал лысину генерала. От своих переживаний, по поводу произошедшего, он вскоре умер.

Если Вы не можете изменить ситуацию, измените отношение к этой ситуации.

3. Практическая часть.

А) Какие приёмы борьбы со стрессом вы используете?

- Может кто-нибудь хочет поделиться с собственными способами борьбы с отрицательными эмоциями в течение дня?

(Каждый участник предлагает свои методы борьбы с отрицательными эмоциями).

Б) Приемы снижения стрессового состояния.

- Предлагаю вам способы снижения стрессового состояния.

**1) Массаж.**

- Наиболее распространённым типом массажа является массаж Шиацу, также известный как точечный массаж. В человеческом теле есть 15 точек, воздействие на которые оказывает целебный эффект и позволяет справиться с напряжением.

• Постукивания кончиками пальцев по лицу. Задействованы указательный, средний и безымянный пальцы обеих рук. В области глаз постукивания должны быть более быстрыми.

• Поглаживания в области лба по направлению от бровей к корням волос. Задействованы те же пальцы.

• Поглаживание выступающей части щек. Движение выполняется теми же пальцами в направлении от носа к вискам.

• Кончиками среднего и безымянного пальца поглаживаем средние части щек от центра верхней губы к ушам.

• Поглаживание нижних частей щек и подбородка кончиками указательного, среднего и безымянного пальца. Движемся в направлении от подбородка к ушам. Чтобы массировать правую сторону было удобнее, нужно повернуть голову влево. Соответственно для массажа левой стороны – вправо.

**2) Упражнение «Звуковая гимнастика»**

- Прежде чем приступить к звуковой гимнастике, примите спокойное, расслабленное состояние, стоя, с выпрямленной спиной. Сначала делаем глубокий вдох носом, а на выдохе громко и энергично поизносим звук.

А – воздействует благотворно на весь организм;

Е – воздействует на щитовидную железу;

И – воздействует на мозг, глаза, нос, уши;

О – воздействует на сердце, легкие;

У – воздействует на органы, расположенные в области живота;

Я – воздействует на работу всего организма;

Х – помогает очищению организма;

ХА – помогает повысить настроение.

**3) «Антистрессовые» продукты.**

- Лучшие антидепрессанты – фрукты, салаты из них, заправленные йогуртом. Хороши мёд, сухофрукты, шоколад. Тонизирующее действие на организм оказывает напиток из плодов боярышника, шиповника.

**4) Занимайтесь любимым делом.**

**5) Проводите время в обществе.**

- Оглянитесь вокруг – на чью поддержку вы можете рассчитывать? Найдите людей, которые не только сочувствуют вам, но и понимают вас.

**6) Здоровый сон.**

- Здоровый сон – лучший лекарь. Одним из способов преодоления стресса является нормальный полноценный сон. Старайтесь перед сном отбросить все тяжёлые, накопившиеся за день мысли. Чтобы чувствовать себя комфортно, необходимо спать не менее 8 часов в сутки. Именно во сне мозг подсказывает вам решение ваших проблем, над которыми вы безуспешно думали днём.

**7) Улыбка.**

- Найдите в течение дня время и посидите с закрытыми глазами, стараясь ни о чём не думать. При этом на вашем лице должна быть улыбка в течение 10-15 минут. Вы почувствуете спокойствие. Во время улыбки мышцы лица создают импульсы, благотворно влияющие на нервную систему.

**8) Упражнение на расслабление «Белое облако» (звучит тихая музыка.)**

- Закройте глаза и представьте, что вы лежите на спине в траве. Прекрасный тёплый летний день. Вы смотрите в удивительно чистое голубое небо, оно такое необыкновенное вы наслаждаетесь им. Вы наслаждаетесь чудесным видом. Вы полностью расслаблены и довольны. Вы видите, как далеко на горизонте появляется крошечное белое облачко. Вы видите как оно медленно приближается к вам. Вы совершенно расслаблены. Вы в ладу с самим собой. Облако очень медленно подплывает к вам. Оно как раз сейчас над вами. Вы полностью расслаблены и наслаждаетесь этой картиной. Вы поднимаетесь к маленькому белому облачку. Вы парите всё выше и выше. И наконец вы ступаете на него. Вы совершенно расслаблены, в вас царит гармония, и вы парите высоко-высоко в небе.

**6.Психологические установки и психологическая самопомощь.**

Творческий, созидательный процесс - естественный путь высвобождения эмоций. Уделять внимание чувствам — занятие непривычное в повседневной жизни. Вероятно, влияет воспитание (с самого детства родителями, а затем учителями накладывается табу — запрет на открытое выражение чувств и эмоций ребенком) и обучение в школе, где больше времени уделяется мышлению. Вот почему впоследствии нам легче говорить о том, что думаем, чем о том, что чувствуем. В нашем обществе не принято открыто радоваться, не говоря уже о негативных чувствах, от которых вообще стремятся быстрее избавиться и забыть про них. В случае, когда негативные эмоции не осознаются и подавляются, именно они управляют нашим поведением. И наоборот, осознание негативных эмоций и чувств ведет к успешному преодолению затруднений и большему пониманию себя никогда не сердится, «не выходит из себя», всегда служит примером, препятствовал осознанию учителем своих негативных чувств, что привело к определенным последствиям: деформации личности педагога.

Выход видится не только в признании присущих нам чувств, но и в умении работать с ними. Как поступать с теми чувствами, которые причиняют страдания? С обидой, злостью, страхом, тревогой? Один из способов — научиться понимать и выражать их.

В частности, Р. Ассаджиоли предлагает упражнение, которое позволит приобрести некоторый опыт психологической самопомощи:

1. Возьмите цветные карандаши или фломастеры. Прежде чем приступить к рисунку, позвольте себе на несколько секунд расслабиться, успокоиться.

2. Теперь пусть рука начнет рисовать. Позвольте руке рисовать все, что заблагорассудится, абстрактное и конкретное. Качество рисунка значения не имеет. И пусть рука движется как хочет — плавно или отрывисто, медленно или быстро.

3. Когда вы почувствуете, что закончили рисунок, изучите его. Действительно ли он закончен или чего-то недостает? Если да, то добавьте все, что хотите.

4. Примите свой рисунок как человека, прибывшего из далекой страны, обычаи которой сильно отличаются от наших. Вместо того чтобы оценивать рисунок, прислушайтесь к тому, что он рассказывает.

5. Проанализируйте свой рисунок и ответьте на вопросы:

а) в какой манере выполнен рисунок (по-детски, нервно, механически и т.д.);

б) как использован цвет (цветной или нет, яркий пастельный, в светлых или темных тонах);

в) как использовано пространство (не хватило места, осталось незаполненным или использовало беспорядочно);

г) статичный или динамичный рисунок (есть ли движение, плавное оно или отрывистее, сдержанное или стремительное);

д) каково взаимоотношение между элементами (противостоят друг другу, теснятся, нарисованы вместе, отдельно);

е) каково общее настроение (мрачное, напряженное и т.д.).

Данное упражнение помогает лучшему пониманию и художественному выражению чувств

**7.Способы изменения самооценки**

1 Постарайтесь более позитивно относиться к жизни. Используйте внутренний диалог с собой, состоящий только из позитивных утверждений. Если негативные мысли будут иметь место, постарайтесь тут же переключиться на приятное

2 Относитесь к людям так, как они того заслуживают. Выискивайте в каждом человеке не недостатки, а достоинства

3 Относитесь к себе с уважением. Составьте список своих достоинств. Убедите себя в том, что вы имеете таковые

4 Попытайтесь избавиться от того, что вам самим не нравится в себе Чаще смотрите на себя в зеркало, пытаясь ответить на вопрос: стоит ли что-то изменить в себе. Если да — то не откладывайте

5 Начинайте принимать решение самостоятельно Помните, что не существует правильных и неправильных решений. Любые принятые вами решения вы всегда можете оправдать и обосновать

6 Постарайтесь окружить себя тем, что оказывает на вас положительное влияние Приобретайте любимые книги, магнитофонные записи. Имейте и любите свои «слабости»

7 Начинайте рисковать Принимайте на себя ответственность, пусть доля риска сначала может быть невелика

8 Обретите веру: в человека, в обстоятельства и т.д. Помните, что вера в нечто более значительное, чем мы сами, может помочь нам в решении трудных вопросов. Если вы не можете повлиять на ход событий, «отойдите в сторону и просто подождите

**Подведение итогов.-** Для себя вы можете выбрать подходящий метод снятия эмоционального напряжения и практиковать его регулярно. И через некоторое время вы почувствуете себя спокойным, уравновешенным в стрессовой ситуации. Главное умейте управлять своим стрессом.

8. Прощание.

- Закончить наше занятие я бы хотела следующими словами:

Учитесь управлять собой.Во всем ищите добрые начала.

И, споря с трудною судьбой,Умейте начинать сначала,

Споткнувшись, самому вставать,В себе самом искать опору

При быстром продвиженье в гору.Друзей в пути не растерять…

Не злобствуйте, не исходите ядом,Не радуйтесь чужой беде,

Ищите лишь добро везде,Особенно упорно в тех, кто рядом.

Не умирайте, пока живы!Поверьте, беды все уйдут:

Несчастья тоже устают,И завтра будет день счастливый!

Использованная литература:

1.Н.А.Литвинцева Психологический автопортрет.м.1997) .

2.Е.В.Шитова Практические семинары и тренинги для педагогов. Волгоград учитель 2009.

3.И.О.Бабич Профилактика синдрома профессионального выгорания педагогов. Волгоград учитель.2009

**День борьбы со стрессом**

**Занятие с элементами тренинга для педагогов**

Цель: сближение участников тренинга, получение положительных эмоций, реализация потребностей в позитивной оценке, обучение избавлению от стрессов.

**1. Упражнение для разминки «Коленвал»**

- сближение участников тренинга, получение положительных эмоций, концентрация внимания.

Тренер участвует в упражнении.

Участники садятся в круг.

«Каждый участник кладет правую руку на левое колено соседа справа, а левую руку – на правое колено соседа справа».

Далее тренер произносит: «Волна пошла по часовой стрелке» и хлопает левой ладонью по колену соседа. «Волна» с хлопками каждого участника каждой ладошкой по коленке соседа должна вернуться к тренеру.

Усложнение упражнения: сначала тренер отправляет левой рукой волну по часовой стрелке и сразу же – еще одну, правой рукой против часовой стрелки.

2. Теоретическая часть: **Стресс. Как справляться со стрессом.**

Листовки психологического здоровья **«Меры активного противодействия стрессу».**

**3. Разминка «Нравится – не нравится»**

Эта разминка поможет снять напряжение и вызвать смех.

Тренер дает инструкцию: «Внимательно посмотрите на своего соседа, сидящего от вас справа. Назовите вслух, по очереди, что вам в нем нравится и что не нравится. Например: у своего соседа справа мне не нравятся волосы и нравятся глаза».

После того, как все участники назовут, что им понравилось, тренер произносит ключевую фразу: «А теперь поцелуйте то, что вам понравилось и укусите то, что не понравилось».

**4. Задание для самопознания.**

Цель: научить распознавать раздражители в вашей жизни, чтобы с ними эффективно справляться.

\*Тренер просит участников нарисовать свой портрет (это может быть просто фигурка, символ или реальный портрет, как захочется). Слева от портрета, таким же образом изобразить все вещи, которые оказывают давление (используйте рисунки, слова или символы). «Покажите силу давления, требований или беспокойства, рисуя стрелки, мосты или другие коннекторы между вами и явлениями, оказывающими на вас давление. \*С помощью размера, насыщенности, контраста (или подобных средств) покажите интенсивность этого давления.

Не забывайте, что даже изменения могут вызывать стресс и оказывать отрицательное влияние».

\*Тренер просит разобрать эти источники на внешние (др. люди, ситуации, культурные факторы, физич. Обстановка и т.д.) и внутренние (сомнение, подавляемый гнев, страх, беспокойство и т.д.)

\*Напротив каждого явления, оказывающего на вас давление (справа), напишите по меньшей мере хотя бы один способ избежать его или справиться с ним эффективно, чтобы уменьшить стресс.

\*Как вы считаете, какая реакция на стресс может быть опасна для вашего здоровья? Перечислите их.

\*Нарисуйте маленькую версию своего раздражителя на карточке и прикрепите ее к своему еженедельнику, зеркалу, куда-нибудь на видное место, чтобы вы видели ее несколько раз в день и помнили, как справляться со своими раздражителями.

**5. Упражнение «Счастливая фотография»**

Тренер просит участников положить перед собой заранее заготовленную свою фотографию (обязательное условие – на ней участник «заразительно» смеется или просто улыбается или просто «момент счастья»)

Каждый участник «воспроизводит момент счастья» вслух, оговаривая яркие детали (момент съемки, с чем связано).

После обсуждения тренер просит положить эту фотографию на видное место (на рабочее место), как якорь, установку на позитивные эмоции.

**6. Знакомство с антистрессовой релаксацией** ( рекомендовано Всемирной организацией здравоохранения)

Это упражнение рекомендовано выполнять 2-3 раза в неделю. Поначалу оно занимает около четверти часа, но при достаточном овладении им релаксация достигается быстрее.

1. Лягте (в крайнем случае – присядьте) поудобнее в тихом, слабо освещенном помещении; одежда не должна стеснять ваших движений.

2. Закрыв глаза, дышите медленно и глубоко. Сделайте вдох и примерно на 10 секунд задержите дыхание. Выдыхайте не торопясь, следите за расслаблением и мысленно говорите себе: «Вдох и выдох, как прилив и отлив». Повторите эту процедуру 5-6 раз.

Затем отдохните около 20 секунд.

3. Волевым усилием сокращайте отдельные мышцы или их группы. Сокращение удерживайте до 10 секунд, потом расслабьте мышцы. Таким образом пройдитесь по всему телу.

Повторите данную процедуру трижды, расслабьтесь, отрешитесь от всего, ни о чем не думайте.

4. Попробуйте как можно конкретнее представить себе ощущение расслабленности, пронизывающее вас от пальцев ног, через икры, бедра, туловище до головы. Повторяйте про себя: «Я успокаиваюсь, мне приятно, меня ничто не тревожит».

5.Представьте себе, что ощущение расслабленности проникает во все части вашего тела. Вы чувствуете, как напряжение покидает вас. Чувствуете, что расслаблены ваши плечи, шея, лицевые мускулы (рот при этом может быть приоткрыт). Лежите спокойно, как тряпичная кукла. Наслаждайтесь испытываемым ощущением около 30 секунд.

6. Считайте до 10, мысленно говоря себе, что с каждой последующей цифрой ваши мышцы все более расслабляются. Теперь ваша единственная забота – насладиться состоянием расслабленности.

7. Наступает «пробуждение». Сосчитайте до 20. Говорите себе: «Когда я досчитаю до 20, мои глаза откроются, я буду чувствовать себя бодрым. Неприятное ощущение в конечностях исчезнет».

**Стресс. Как справляться со стрессом**

.

Стресс – это не то, что с вами случилось,

а то, как вы это воспринимаете.

Г.Селье

**Понятие о стрессе.** В обиходе слово «стресс» употребляется в весьма широком смысле. Что такое стресс? Под ним подразумевается напряжение, давление или бремя, нагрузка. «Стресс» - слово, заимствованное из английского языка и означающее «напряжение».

В стрессовых ситуациях протекают процессы физической и умственно-психической адаптации к внешним и внутренним воздействиям. Соответственно, и сам стресс можно рассматривать как защитную реакцию на внешние и внутренние раздражители (стрессоры). Вместе с тем стресс – это комплекс эмоциональных состояний, возникающих в ответ на разнообразные экстремальные ситуации.

Г.Селье назвал комплекс стрессовых реакций всеобщим адаптационным синдромом и описал три стадии этого синдрома. Первая стадия – реакция тревоги, выражающаяся в мобилизации всех ресурсов организма в ответ на воздействие извне, нарушающее равновесие процессов жизнедеятельности. За ней наступает стадия сопротивления, когда организму удается справится с вредными воздействиями. В этот период может наблюдаться повышенная стрессоустойчивость.

Если же действие вредоносных факторов долго не удается устранить и преодолеть, наступает третья стадия – истощение. В этот период он хуже сопротивляется новым вредным воздействиям, увеличивается опасность заболеваний. Однако наступление третьей стадии не обязательно.

К основным психофизиологическим признакам стресса можно отнести:

 вспотевши ладони;

 частое сердцебиение;

 обильное потовыделение;

 возникновение проблем с дыханием;

 лицо краснеет или бледнеет;

 зрачки расширяются;

 возрастает кровяное давление;

 мышцы напряжены;

 возникает ощущение подавленности.

К сожалению, если человек не может управлять собой и не способен быстро выходить из стрессовых состояний, во всем организме происходят небольшие, но необратимые изменения. Как это происходит, до сих пор не совсем понятно, однако многочисленные исследования подтверждают, что, превратившись в устойчивые, эти изменения порождают в человеке ощущение слабости, болезненности и способствуют возникновению нового стресса.

Стресс – это естественная и неизбежная особенность жизни. По мысли Г. Селье, отсутствие стресса равносильно смерти и даже во сне человек испытывает стресс.

Мы все нуждаемся в определенном уровне стресса, если не хотим скучать и чувствовать себя несчастными. Но обязательный уровень стресса для каждого человека различен.

**«Хороший» и «плохой» стресс.** Позднее Г. Селье дополнил свою теорию, высказав мысль, что не всякий стресс вреден: стресс - неотъемлемая часть жизни и его нельзя избежать. Окажет ли стресс пагубное воздействие на состояние здоровья или нет, зависит от соответствующей дозы, вида нагрузки и отклика на раздражение.

Стресс как давление, нагрузка или напряжение нейтрален. Наше тело не различает, воздействует на него положительный либо отрицательный стресс.. Решает здесь то, как вы сами умственно и эмоционально оцениваете соответствующую ситуацию. Например, скорее всего, положительно вы воспримите в повседневной деловой жизни следующие ситуации:

 деятельность требует необычайных свершений и особенно пробуждает творческий потенциал;

 встреча после долгой разлуки с партнером, приятелем, другом;

 добровольное занятие спортом и подобные физические нагрузки.

В подобных ситуациях вы сами управляете своим поведением и реализуете собственные цели, то есть, вы автономны и самостоятельны. Форма напряжения, возникающая при этом, благоприятно действует на вас, стимулирует, мотивирует и высвобождает силы. Положительный стресс именуют эустрессом или эвстрессом (греч. eu – хорошо).

Отрицательные стрессовые ситуации возникают большей частью тогда, когда вы чувствуете себя отчужденным, зависимым, когда находитесь под сильным влиянием обстоятельств. В этом случае вы ограничены в возможности влиять на ход событий и чувствуете себя скорее жертвой. Отрицательный стресс обозначают словом дистресс (греч. «dis» - плохо). Сюда включают все остро или хронически возникающие ситуации, которые вы ощущаете для себя неудовлетворительными, угрожающими или устрашающими. Здесь речь может идти как о «повседневной нервотрепке», так и о чрезвычайных обстоятельствах.

Оказывает ли стресс на вас положительное воздействие или вредит, зависит от дозы и, естественно, от вида нагрузки.

Если вы слишком много работаете и сильно нагружены, само по себе это не вредит вам до тех пор, пока работа доставляет вам радость и вам сопутствует успех. Но если к напряжению сил добавляются еще разочарование и неудачи, то существенно повышается риск заболеваний.

**Управление стрессом.** **Как справляться со стрессом.** Традиционным способом борьбы со стрессом является прием алкоголя, кофе, различных медицинских препаратов. Однако они имеют побочные действия и производят то или иное разрушительное воздействие на здоровье.

Означает ли, что алкоголь не способен в отдельных случаях играть антистрессовую роль? Нет, но он не может стать заменой другой, более действенной и длительной помощи. Даже если алкоголь и используется в условиях стресса, то необходимо соблюдать умеренность потребления – не более трех доз в день для мужчин и двух доз – для женщин (доза – стакан сухого вина либо рюмка водки или коньяка, либо 250-300 г. пива).

Самым мощным (и часто игнорируемым) средством избавления от стресса является сознание человека. Важно только умело и своевременно им управлять. С другой стороны – возможности по управлению своим сознанием есть управление стрессом.

Под управлением стрессом обычно подразумевают совокупность стратегий, методов и приемов, позволяющих человеку предотвратить негативное воздействие стрессоров либо свести это воздействие к минимуму. Сам процесс управления можно представить несколькими вариантами:

 до появления стресса главные усилия необходимо сосредоточить на проблемах профилактики стресса;

 после появления стресса главное внимание уделяется мерам активного противодействия стрессу; (см. листовку)

 в острой стрессовой ситуации осуществляются меры первоочередной самопомощи.(см. листовку)

**Профилактика стрессов.** К стрессам необходимо готовиться заблаговременно, потому что еще никому на этом свете не удавалось их избежать. В основе профилактики стрессов лежат следующие основные подходы.

**Во-первых, мудрое отношение к собственной жизни, ее активное конструирование.**

В любой ситуации существует выход и выбор. По мнению Р.Л. Кричевского (1996),, к принципам мудрого отношения к жизни можно отнести следующие:

1. Постоянно ставить и добиваться соразмерных нашим возможностям жизненных целей. Необходимо задуматься о реальности наших притязаний и выбирать цели, которые чуть-чуть выше реальных возможностей.

2. Уметь отличать главное от второстепенного. (нахождение какой-то основной, доминирующей линии жизни)

3. Знать меру воздействия на события, то есть быть реалистичным в оценке как собственных возможностей, как и ситуации, в которой находимся.

4. Уметь подходить к проблеме с разных сторон.

5. Готовить себя к любым неожиданным событиям заранее. (настраивая себя на возможные, да и на непредвиденные повороты событий)

6. Воспринимать действительность такой, какова она в реальности, а не в вашем воображении.

7. Стараться понимать окружающих. (адекватное понимание других)

8. Уметь извлекать положительный опыт, уроки из всего происходящего.

9. Жить полной жизнью в каждый данный ее момент. (а не существовать)

**Во-вторых, прогнозирование стрессогенных факторов индивидуальной жизни и заблаговременная подготовка к стрессам, то есть формирование стрессоустойчивости.**

К основным мероприятиям этого направления необходимо отнести следующие:

 использование разнообразных тестовых методик, самонаблюдения для познания себя и раннего обнаружения надвигающегося стресса;

 ознакомление с опытом других, специальной литературой по стессу;

 динамичное формирование адекватного образа (если нужны изменения, то они вносятся и соблюдаются);

 физические упражнения;

 наличие эффективной среды естественной поддержки (семья, социальное окружение, друзья, родственники);

 формирование волевых качеств (целеустремленности, инициативности, настойчивости, выдержки (самообладания), решительности, выносливости).

**Как женщины должны справляться со стрессом?**

1. Лучший подход к управлению стрессом — стратегия контроля (научитесь контролировать все аспекты вашей жизни) или стратегия «плыть по течению»?

2. Главный сигнал стресса на работе — потеря контроля над ней или то обстоятельство, что вы постоянно работаете 60 часов в неделю?

3. Самая сильная стратегия стресса — сконцентрироваться на своих целях или расслабиться и не думать о необходимости их достижения?

4. Может ли событие, разрушающее жизнь вашего друга, разрушить и вашу собственную? Или реакция людей на одни и те же события отличается?

**Определите свои раздражители**

Первый шаг преобразования стресса в эмоциональную силу — определить типичные источники стресса. Вашу обычную реакцию, и другие особенности переживания стресса. Контроль стресса особенно важен для женщин, строящих карьеру, потому что роль лидера очень трудна, особенно если ваши цели — стать заметной и получить повышение. К типичным источникам стресса относятся:

- Психологическое расстройство и волнение — ваша реакция на события.

- Переутомление на работе, слишком большое количество требований и обязанностей, неспособность контролировать работу.

- Наркотики (в том числе медицинские) и лекарства (включая пищевые добавки). ^ Сильный шум и загрязнение воздуха. ^ Нарушение безопасной, гармоничной окружающей среды или изменение положения вещей.

Нам всем в жизни нужны изменения, чтобы иметь интерес и стимул. Некоторые люди приветствуют и стремятся к изменениям, хотя у всех нас есть предел, до которого мы можем терпеть определенное время, не замечая негативных проявлений. Вот некоторые из навыков управления стрессом, которые вы можете использовать:

Определение и преодоление личных раздражителей

Число и сила стрессовых ситуаций, которые вы пережили в этом году, может быть сигналом, что в следующем году у вас возникнут проблемы со здоровьем. Конечно, если вы научитесь контролировать стресс, вы сможете использовать описанные ниже стратегии для его уменьшения и преодоления вызываемых им последствий.

Выполните задание для самопознания 1, чтобы визуально определить свои раздражители и установить, как они могут стать причиной болезни. Не забывайте, что любое изменение может вызывать стресс, если вы воспринимаете его негативно, это относится даже к отпуску, переезду в новый дом, замужеству и рождению ребенка. Научитесь распознавать, какие события или отношения в вашей жизни, могут вызвать стресс. Задумайтесь о значении этих событий для вас и постарайтесь определить чувства, которые вы испытываете. Так вы научитесь распознавать стрессовые ситуации, перед тем, как они выйдут из-под вашего контроля.

**Как преодолеть коммуникативные конфликты**

**1. Разминка «Поздоровайся с коллективом»**

«Сейчас вы все встанете и будете здороваться друг с другом. Каждый должен будет поздороваться с каждым. Но здороваться не просто так, а с комплиментом. Лучше с необычным комплиментом. Но комплимент вы придумываете только для первого человека, который будет с вами здороваться. Дальше вы выслушиваете комплимент, который сказали вам, запоминаете его и, здороваясь со следующим, говорите ему этот комплимент. Затем опять выслушиваете комплимент, который говорят вам, и опять передаете его следующему. И так – пока не поздороваетесь с каждым в группе. Т.о. вам может вернуться ваш же комплимент.

2. Вопрос группе: «Что нельзя делать в конфликтных ситуациях?

Участники высказываются. (основной акцент нужно делать на эмоции человека).

3. Основные элементы конфликта. Анализ конфликта.

Кто? – конфликтующие стороны, числом не менее двух оппонентов.

Из-за чего? – предмет разногласий.

Почему? Ради чего? – мотивы оппонентов.

Что делают? – реальное взаимодействие между оппонентами, противоборство.

Что чувствуют? – враждебность между ними, сопровождающаяся сильными эмоциональными переживаниями хотя бы одной из сторон.

О чем думают? – представления о конфликтной ситуации, которые чаще всего не совпадают.

Конфликт – состояние отношений между оппонентами, характеризующееся противоборством несовместимых тенденций и связанное с острыми негативными эмоциями. «Н.Н. Васильев.»

Групповой анализ ситуации в коллективе педагогов. (анализируется участниками по основным элементам):

«На педагогический конкурс должен быть отправлен один педагог от коллектива. За участие в этом конкурсе педагог получит весомое вознаграждение. В коллективе x есть два претендента на поездку. Один педагог - с большим стажем работы в данном коллективе, профессионал в своем деле. Другой педагог – уже подготовил красочный материал для конкурса, но является новичком в своем деле, никогда еще себя не проявлял в своей работе. Каждый из них очень хочет попасть на этот конкурс. Мнение коллектива разделилось: большинство считает, что должен поехать «проверенный временем» педагог и использовать на конкурсе материал новичка. Другие считают, что должен ехать новичок. Сам новичок свой материал «старому» педагогу предоставлять не хочет.»

**4. Преодоление конфликта.**

Существует три основных способа разрешения конфликта: силовое решение (борьба, ведущая к выигрышу или проигрышу); разъединение сторон (уход, отказ от разрешения); интегративное решение. Разрешение конфликта путем совместного поиска и реализации взаимовыгодного решения называют преодолением. При всей заманчивости силовых мер, есть как минимум две причины поиска мирных средств разрешения конфликта.

Первая причина поиска мира – конфликт мешает достижению цели и сохранению значимых отношений, мешает нормальному функционированию большинства социальных систем. Вторая причина – конфликт неизбежно сопровождается разрушающими переживаниями, которые сокращают жизнь конфликтующих сторон.

Когда конфликт фрустрирует субъекта, его деятельность затрудняется, исходная цель становится труднодостижимой. Разрешение конфликта включает четыре этапа.

1.Урегулирование собственных переживаний. Поскольку любой конфликт характеризуется интенсивными эмоциональными реакциями и переживаниями, способность оппонентов к анализу ситуации и принятию взвешенного решения минимальна. Поэтому первый шаг в преодолении конфликта – это совладание с эмоциями.

2. Анализ конфликтов. Анализ конфликта предполагает выявление предмета, участников, их приоритетов, интересов, опасений, обстоятельств; выбор стратегии его разрешения на основе прогноза последствий различных сценариев развития событий.

3. Реализация стратегии разрешения конфликта. Предпринимаются действия, направленные на устранение факторов, фрустрирующих деятельность.

5. Разминка «Создание рисунка по кругу»

Все сидят в кругу. У каждого участника чистый лист бумаги и ручка. За одну минуту все что-нибудь рисуют на своих листах. Далее передают свои листы соседу справа. Дорисовывают что-нибудь за одну минуту и опять передают соседу справа. Игра идет, пока лист не вернется к хозяину.

**6. Игры для работы с конфликтами.**

**«Шарфик»**

Участниц две (обязательно женщины).

Инструкция: «Тебе вчера твой любимый подарил шарфик, который он привез из Индии. Шарфик очень красивый, очень необычный. Подруга у тебя попросила этот шарфик на вечеринку, и на вечеринке шарфик попал на свечу и сгорел. Ты, не зная об этом, обещала своему другу, что завтра его наденешь в театр. Вы встречаетесь с подругой. Ваши действия?»

**«Журнал»**

Инструкция участнику: «Ты вчера принес на работу журнал, который тебе дал на время друг, он привез его из Америки. Этот журнал у тебя попросил второй участник и потерял его вечером в транспорте. Друг попросил ему вернуть журнал утром, а ты пообещал, не зная, что тот утерян. Вы встречаетесь в коридоре и говорите…..»

**7. Способы поведения в конфликтных ситуациях.**

1. Уход. Человек всячески избегает конфликта, старается в любых ситуациях сделать вид, что ничего не произошло; такой человек часто говорит, что считает себя неконфликтным, что у него почти всегда не бывает конфликтов. (но в действительности, оказывается, что в результате ухода от конфликта у его участников может накапливаться недовольство).

2. Конфронтация. Использование этого способа приводит к тому, что выигрывает один человек, а второй проигрывает, то есть один получает выигрыш на 100%, а другой получает ноль. Этот способ поведения в долговременной перспективе имеет только отрицательные последствия.

3. Вынужденная уступка. Это зеркальный вариант второго способа. Он заключается в том, что один, проиграв в первый раз, будет усиленно готовиться ко второму раунду. Это жизнь, посвященная борьбе.

4. Компромисс. Это когда можно что-то поделить поровну. В компромиссе есть один подводный камень: начиная что-то делить, люди увлекаются и доходят до абсурдных ситуаций.

5.Сотрудничество. Этот вариант хорош тем, что каждому участнику можно выиграть 100%, а может быть , и 150%. Например, один добровольно уступает другому потому, что к нему хорошо относится и не считает, что второй ему обязан.

6.Претензии без претензий. Для этого нужно научиться предъявлять претензии без претензии: так, чтобы не обидеть собеседника.

**8. Упражнение «Волшебный магазин»** (психогимнастич. упр.)

Инструкция: « В завершении мы с вами сыграем в волшебный магазин. Точнее, это будет биржа. Каждый может выставить на продажу свой товар, а взамен заказать себе что-нибудь другое. Ассортимент продаж должен быть на тему: «Личностные качества во время конфликта». Например, я говорю: «Меняю 500 граммов выдержки на 100 граммов проницательности. Если у кого-либо из присутствующих есть желание отдать 100 граммов своей проницательности и получить за это 500 граммов моей выдержки, то это значит, что сделка состоялась. Важно, чтобы каждый участник предложил на рынок свой товар, поскольку у нас биржа процветающая и нам нужен большой ассортимент»

Упражнение заканчивается либо после того, как каждый участник группы по крайней мере один раз выступит на бирже со своим «товаром». Либо после того, как все участники группы удовлетворят свои потребности в получении нужных им личностных качеств. (в первом случае упр. окажет демонстрационный характер, во втором случае оно скорее всего окажет глубокое влияние на групповую динамику.

«Какое новое знание о себе вы получили в результате этого упражнения?» (вопрос помогает сконцентрироваться на проблемах иерархии внутренних ценностей (и во время конфликта), принятия самого себя, самокритичности и способности относится к себе с юмором).

**9. Завершение.**

Вопросы тренера:

-«Чему вы сегодня научились?»;

-«Что вам больше всего понравилось сегодня?»

**Социально-личностный тренинг для педагогов:**

**«Влияние и укрепление психологического здоровья педагога- фактор успешной профессиональной деятельности».**

**Введение.**

Психологически здоровые люди лишены комплексов. Их поведение естественно и расковано… Жизнь всегда полна смысла, имеет цель, будь то забота о благе народа или о благе конкретных людей… они умеют отдаваться своей цели полностью. В любой работе такие люди заметны: их мышление отличается большей самостоятельностью, независимостью от предрассудков времени и авторитетов.

Психологически здоровые люди – большие жезнелюбы. Они умеют получать удовольствия от жизни в большом и в малом: от аромата цветка, и от красоты математической формулы… Такая личность исключительно оптимистична. Даже в самой катастрофической ситуации они не теряют надежды. И это нередко дает силы найти выход. Это личность необычайно активная- никогда не ждет. Пока кто-то начнет работу, стремится сделать дело сама, выложиться в любом деле до конца. Такие не боятся идти на риск – не ради самого риска, а ради дела, не боятся неудач, умеют достойно пережить их и не сломаться.

И самое главное – такие люди отличаются очень высокой степенью самооценки. Нет, они не преувеличивают собственных достоинств, стремятся каждую минуту стать лучше, преодолеть свои недостатки, уважают себя, уважают в себе личность, человеческое достоинство. Именно они вызывают ответную любовь- сила их чувств теснейшим образом связана с высоким развитием личности.

Все мы понимаем, насколько важно обладать такими качествами педагогу, работающему с детьми дошкольного возраста. Только психологически здоровый педагог способен передать детям ту энергетику, которая будет способствовать творческому и личностному развитию ребенка. Педагог, который региден и «течет по течению жизни» автоматически не способен заразить ребенка энергией творчества , эмоционально холоден к чувствам ребенка, не проявляет должного интереса к его развитию и социализации.

Что же делать, если такой педагог существует в коллективе? Как помочь ему перепрограммировать свой стиль жизни, помочь ему накопить ресурсы счастья, возродиться «из пепла»

В качестве ориентира можно воспользоваться структурными компонентами программы укрепления личного счастья Фордиса.

Программа направлена на развитие когнитивных, эмоциональных и поведенческих навыков.

Я расскажу вам об основных направлениях программы. А те педагоги, которые сочтут необходимым для себя использовать эти установки, могут побдробнее познакомиться с ними в книге Аргайл. М. Психология счастья.- М.2003 с.243-247.

**Поведение и социальные навыки:**

• Проводить больше времени, общаясь с приятными людьми;

• Укреплять отношения с самыми близкими людьми;

• Развивать в себе дружелюбие. Открытость, общительность;

• Проявлять больше активности;

• Заниматься работой -ценной и осмысленной.

**Когнитивные и эмоциональные привычки и навыки:**

• Работа над обретением здоровой личности;

• Понижение уровня ожиданий и притязаний;

• Развитие позитивного, оптимистического мышления;

• Понимание ценности счастья;

• Совершенствование самоорганизации. Умения планировать свою деятельность;

• Развитие «ориентации на настоящее»;

• Сокращение негативных эмоций;

• Снятие беспокойства.

**Практическая часть.**

Природа человека такова, что он стремиться к комфорту, к устранению неприятных ощущений, не задумываясь об этом, не зная, какими научными словами это называется. Это- естественные способы регуляции. Которые включаются сами собой, спонтанно, помимо сознания человека. Поэтому иногда их еще называют неосознанными. Наверняка, вы интуитивно используете многие из них. Это длительный сон, вкусная еда, общение с природой и животными, баня, массаж, движения, танцы, музыка и многое другое. К сожалению, подобные средства нельзя , как правило, использовать на работе, непосредственно в тот момент, когда возникла напряженная ситуация или накопилось утомление. А есть ли приемы, которые можно применять и во время работы? Да. С некоторыми из них мы сегодня с вами познакомимся.

**1.Упражнение «А я счастлив!»**

Все сидят по кругу. Один стул свободен. Начинает тот, у которого стул справа свободен. Он должен пересесть на свободный стул и сказать : « А я счастлив!» Следующий, у кого справа оказался пустой стул. пересаживается и говорит : « А я тоже».Третий участник говорит: « А я учусь у ….( называет имя любого участника». Тот, чье имя назвали, бежит на пустой стул и называет способ поднятия настроения. Затем все по аналогии повторяется сначала.

Обсуждение :

Какой из предложенных способов поднятия настроения показался вам наиболее интересным?

Выделяют следующие естественные приемы регуляции организма:

• Смех, улыбка, юмор;

• Размышление о хорошем, приятном;

• Различные движения типа потягивания , расслабления мышц;

• Наблюдение за пейзажем за окном;

• Рассматривание комнатных растений и цветов помещении, фотографий и других приятных или дорогих для человека вещей;

• Мысленное обращение к высшим силам ( Богу, Вселенной, Великой идее);

• «Купание»(реальное или мысленное) в солнечных лучах;

• Вдыхание свежего воздуха;

• Чтение стихов;

• Высказывание похвалы, комплиментов кому-либо просто так.

•

**2.Техники саморегуляции**

**Управление дыханием**

Управление дыханием – это эффективное средство влияния на тонус мышц и эмоциональные центры мозга. Медленное и глубокое дыхание с участием мышц живота понижает возбудимость нервных центров, способствует мышечному расслаблению, т.е. релаксации. А вот частое грудное дыхание обеспечивает высокий уровень активности организма,подерживает нервно-психическую напряженность.

Техника дыхания «Пушинка»

Представьте себе , что перед вашим носом на расстоянии 10-15 см висит пушинка. Дышите только носом и так плавно, чтобы пушинка не колыхалась.

Техника дыхания «Шарик»

Закройте глаза и представьте легкий пинг-понговый шарик. Вдох и шарик медленно и плавно поднимается от центра вашего живота к горлу. Выдох – и шарик также медленно опускается вниз. Вдох - и шарик медленно поднимается вверх. Выдох - мягко опускается вниз.

**Самопрограмирование и самоприказы.**

Известно, что « слово может убить и слово может спасти».Словесное воздействие задействует сознательный механизм самовнушения и непосредственное воздействие на психофизиологические функции организма. Формулировки самовнушений строятся в виде простых и кратких утверждений с позитивной направленностью ( без частицы «не»)

**Самоприказы.**

Применяйте самоприказ, когда убеждены в том, что надо вести себя определенным образом, но испытываете трудности с выполнением. «Разговаривать спокойно!», «Молчать,молчать!», «Не поддаваться на провокацию!»Это помогает сдерживать эмоции, вести себя достойно, соблюдать требования этики и правила работы с другими людьми.

**Самопрограмирование.**

Во многих ситуациях целесообразно «оглянуться назад», вспомнить о своих успехах в аналогичном положении. Прошлые успехи говорят человеку о его возможностях, о скрытых резервах в духовной, интеллектуальной, волевой сферах и вселяют уверенность в своих силах.

-Вспомните ситуацию, когда вы справились с аналогичными трудностями.

-Сформулируйте текс программы, для усиления эффекта можно использовать слова « именно сегодня»

• Именно сегодня у меня все получится

• Именно сегодня я буду самой спокойной и выдержанной

• Именно сегодня я буду уверенной и находчивой и пр.

•

Мысленно повторите текст программы несколько раз.

**Самоодобрение.**

Люди часто не получают положительной оценки своего поведения со стороны. Это особенно в ситуациях повышенных нервно-психических нагрузок.- одна из причин увеличения нервозности, раздражения. Поэтому важно поощрять себя самим. В случае даже незначительных успехов целесообразно хвалить себя, мысленно говоря « Молодец!»,«Умница!», «Здорово получилось!».находите возможность хвалить себя в течение рабочего дня не менее 3-5 раз.

С другими способами саморегуляции мы познакомимся на следующих занятиях. Спасибо за внимание и участие!

**Практикум для педагогов**

**«Профилактика синдрома профессионального выгорания»**

**Цель:** формирование у педагогов знаний о профессиональном выгорании, симптомах и факторах, способствующих его появлению; проведение тренинга на предупреждение синдрома выгорания; создание условий для личностного роста участников тренинга и актуализация их личностных ресурсов стрессоустойчивости.

**Задачи:**

1.Принять себя, свои достоинства и недостатки, осознать собственную ценность и уникальность.

2.Научиться спокойно относиться к стрессам как возможности приобретения личного опыта и возможности личностного роста, выработать способность в сложной ситуации находить для себя смысл.

3.Научиться вырабатывать активную жизненную позицию.

4.Развивать рефлексию, умение распознавать свои эмоциональные состояния, мотивы поведения, последствия поступков.

5.Развивать способность к когнитивной структуризации и осмыслению ситуаций, позитивность и рациональность мышления.

6.Научить эффективно использовать способы снятия внутреннего напряжения и саморегуляции.

**Содержание:**

1.Введение понятия «синдром профессионального выгорания». Его признаки и факторы.

2.Самодиагностика «Выгорание»

3.Проведение игр и упражнений на сплочение педагогического коллектива.

4.Проведение техник на снятие психоэмоционального напряжения.

**Понятие «Синдром профессионального выгорания»**

Одной из наиболее распространенных преград к профессионализму , творчеству и самореализации педагога является возникновение синдрома профессионального выгорания.

**Эмоциональное «выгорание»**-это состояние физического, эмоционального, умственного истощения, это вы выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействие. «Выгорание»-это ответ на хроническое эмоциональное напряжение.

Е.Малер выделяет 12 основных и факультативных признаков эмоционального «выгорания»:

• Истощение, усталость;

• Психосоматические осложнения;

• Бессонница

• Негативные установки по отношению к окружающим людям, детям;

• Негативные установки по отношению к своей работе;

• Пренебрежение исполнением своих обязанностей;

• Увеличение объема психостимуляторов (табак, алкоголь, кофе, лекарства);

• Уменьшение аппетита или переедание;

• Негативная самооценка;

• Усиление агрессивности(раздражительности);

• Усиление пассивности (цинизм, пессимизм, апатия);

• Чувство вины.

**Факторы , вызывающие синдром профессионального выгорания.**

• Монотонность работы;

• Вкладывание в работу больших личностных ресурсов при недостаточности признания и положительной оценки;

• Строгая регламентация времени работы;

• Напряженность и конфликты в профессиональной среде, недостаточная поддержка со стороны коллег;

• Нехватка условий для самовыражения личности на работе, когда подавляются экспериментирование и инновации;

• Неразрешенные личностные конфликты пр.

**Личностные факторы риска «выгорания»**

• Склонность к самокопанию;

• Социальная несмелость;

• Низкая или чрезмерно высокая эмпатия;

• Жесткость и авторитарность по отношению к другим;

• Направленность интересов на внутренний мир.

Все эти факторы отрицательно сказываются на эмоциональном самочувствии педагога, так и на исполнение профессиональных обязанностей и ухудшают отношения с окружающими.

Чтобы определить, грозит ли Вам синдром «профессионального выгорания» заполним экспресс-анкету «выгорания»

На следующие предложения отвечайте «да» или «нет», количество положительных ответов подсчитайте.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Да | Нет | Когда в воскресенье в полдень я вспоминаю о том, что завтра снова идти на работу, то остаток выходных уже испорчен. |
| 2 |  |  | Если бы у меня была возможность уйти на пенсию по-раньше , я сделала бы это без промедления |
| 3 |  |  | Коллеги по работе раздражают меня: невозможно терпеть их одни и те же разговоры. |
| 4 |  |  | То, насколько меня раздражают коллеги, еще мелочи по сравнению с тем, как меня выводят из равновесия дети и их родители. |
| 5 |  |  | На протяжении последних трех месяцев я отказалась от курсов повышения квалификации, от участия в конкурсах… |
| 6 |  |  | Детям и коллегам я придумала обидные прозвища, которые использую мысленно. |
| 7 |  |  | С делами по работе я справляюсь «одной левой». Нет ничего такого, что могло бы удивить меня своей новизной. |
| 8 |  |  | О моей работе мне едва ли кто скажет что-нибудь новое. |
| 9 |  |  | Стоит мне только вспомнить о своей работе, как хочется взять и послать ее подальше. |
| 10 |  |  | За последние три месяца мне не попала в руки ни одна специальная книга. Из которой я почерпнула бы что-нибудь новенькое. |

Оценка результатов.

0-1 балл-синдром выгорания Вам не грозит

2-6 баллов- Вам необходимо взять отпуск, отключиться от рабочих дел.

7-9 баллов- пришло время решать: либо сменить работу, либо лучше, переменить стиль жизни.

10-баллов-положение весьма серьезное, но. возможно, в вас еще теплится огонек; нужно, чтобы он не погас.

А чтобы действительно этот огонек не погас, предлагаю Вам некоторые приемы снятия психоэмоционального выгорания.

**Игра-фантазия «Магия нашего имени»(10 минут)**

Цель: Знакомство участников тренинга друг с другом, умение презентовать себя и других участников тренинга.

Участники делятся на пары. Партнеры представляются по имени и обсуждают:

 От кого я получил свое имя?

 Кто из моих знакомых (родных) носит то же имя?

 Есть ли мои тезки среди известных людей?

 Знаю ли я литературных или кино-героев, носящих то же имя?

 Как имя влияет на мое поведение в жизни?

 Нравится ли мне мое имя?

 Знаю ли я, что означает мое имя?

 Хотел бы я, чтобы меня называли другим именем (если да, то каким)?

**Игра «Молекулы»**

Цель: снятие напряжения, создание дружеской обстановки.

Члены группы – «атомы» – свободно двигаются по комнате под музыку. По сигналу ведущего (хлопок) Атомы объединяются в молекулы по 2 человека, затем по 3 и т.д. в конце упражнения объединяется вся группа

Игра «Самолетик»( 5 минут)

4 пары: от каждой группы по паре участников – остальные поддерживают. Пары участников берут друг друга за руку и свободными руками делают бумажный самолетик.

Вывод: Вы попытались договориться друг с другом, распределить, кто, что будет делать и выполнить сообща задание.

**Упражнение «Перекинь мяч» ( 5 минут**)

Цели: вербальное и невербальное общение, сближает членов группы. Оно направлено на раскрепощение членов группы, на установление контактов друг с другом и поиску быстрого решения поставленной задачи.

Материалы: мяч.

Время: 2-5 минут

Процедура: Участники стоят в тесном кругу, им дается небольшой мячик (размером приблизительно с теннисный) и формулируется задание: как можно быстрее перекинуть этот мячик друг другу так, чтобы он побывал в руках у каждого. Ведущий фиксирует потребовавшееся на это время. Оптимальное число участников в кругу от 6 до 8; при большем их количестве целесообразно выполнять упражнение в нескольких подгруппах. Упражнение повторяется 3-4 раза, ведущий просит делать его как можно быстрее. Когда затраты времени доведены примерно до 1 с на каждого участника, ведущий просит изобрести и продемонстрировать способ, которым можно перекинуть мяч так, чтобы он побывал в руках у каждого, потратив лишь 1 с на всю группу. Обычно через некоторое время участники придумывают и демонстрируют соответствующее решение. (Оно состоит в том, что все они ставят сложенные «лодочкой» руки друг над другом и поочередно разводят ладошки в стороны. Мячик, падая вниз, передается из рук в руки и таким образом успевает побывать у каждого участника). Задача решена!

Психологический смысл упражнения. Демонстрация того, как проблема может быть решена более эффективно с помощью нетривиального подхода к ней и как этому препятствуют стереотипы («перекинуть – значит подбросить вверх, а потом поймать»). Сплочение группы, обучение координации совместных действий.

Вопросы для обсуждения:

1. Что мешало сразу же увидеть быстрый способ выполнения задания, какой стереотип при этом активизировался?

2. Кому первому пришла мысль перебрасывать мяч, не подкидывая, а роняя его, и что подтолкнуло к этой идее?

3. Какие ситуации, когда стереотипное видение мешало разглядеть простой и нетривиальный способ решения проблемы, встречались в жизненном опыте участников и как удавалось преодолеть эти ограничения?

**Упражнение «Островки» (5 минут)**

Цель: всем участникам разместится на газете. (на всей, на половине газеты, на трети).

Материалы: газеты.

Время: 5-10 минут

Процедура: Участники разбиваются на группки по 4-6 человек и на скорость выполняют задания.

Смысл упражнения: Создание условий для воплощения и выдвижения идей о способах действия нестандартной ситуации, сплочение группы, физическая разминка. Участники обмениваются эмоциями и чувствами и озвучивают все свои идеи.

**Медитация «Горная вершина» ( под спокойную музыку)**

Горная вершина

Задача приводимой медитации-визуализации – помочь человеку войти в диссоциированное состояние, чтобы увидеть и осознать свои проблемы как бы со стороны. Это позволяет значительно смягчить негативные переживания, найти новые, неожиданные пути разрешения проблем. Благодаря этому психотехника "Горная вершина" способствует повышению уверенности в себе.

— Вообразите, что вы стоите у подножия огромной горы. Со всех сторон вас окружают каменные исполины. Может быть, это Памир, Тибет или Гималаи. Где-то в вышине, теряясь в облаках, плывут ледяные вершины гор. Как прекрасно должно быть там, наверху! Вам хотелось бы оказаться там. И вам не нужно добираться до вершин, карабкаясь по труднодоступной и опасной крутизне, потому что вы... можете летать. Посмотрите вверх: на фоне неба четко виден темный движущийся крестик. Это орел, парящий над скалами... Мгновение – и вы сами становитесь этим орлом. Расправив свои могучие крылья, вы легко ловите упругие потоки воздуха и свободно скользите в них... Вы видите рваные, клочковатые облака, плывущие под вами... Далеко внизу – игрушечные рощицы, крошечные дома в долинах, миниатюрные человечки... Ваш зоркий глаз способен различить самые мелкие детали развернувшейся перед вами картины. Вглядитесь в нее. Рассмотрите подробней...

Вы слышите негромкий свист ветра и резкие крики пролетающих мимо мелких птиц. Вы чувствуете прохладу и нежную упругость воздуха, который держит вас в вышине. Какое чудесное ощущение свободного полета, независимости и силы! Насладитесь им...

Вам не составляет труда достигнуть любой самой высокой и не доступной для других вершины. Выберите себе удобный участок и спуститесь на него, чтобы оттуда, с недосягаемой высоты, посмотреть на то, что осталось там, далеко, у подножия гор... Какими мелкими и незначительными видятся отсюда волновавшие вас проблемы! Оцените – стоят ли они усилий и переживаний, испытанных вами! Спокойствие, даруемое высотой и сплои, наделяет вас беспристрастностью и способностью вникать в суть вещей, понимать и замечать то, что было недоступно там, в суете. Отсюда, с высоты, вам легко увидеть способы решения мучавших вас вопросов... С поразительной ясностью осознаются нужные шаги и правильные поступки... Пауза.

Взлетите снова и снова испытайте изумительное чувство полета. Пусть оно надолго запомнится вам... А теперь вновь перенеситесь в себя, стоящего у подножия горы... Помашите рукой на прощание парящему в небе орлу, который сделал доступным для вас новое восприятие мира... Поблагодарите его...

Вы снова здесь, в этой комнате

Литература:

1. Прутченков А.С. Трудное восхождение к себе. Методические разработки и сценарии занятий социально-психологических тренингов. – М.: Российское педагогическое агентство, 1995.

2. Фопель К. Энергия паузы. Психологические игры и упражнения: Практическое пособие Пер. с нем. – 4-е изд. – М. Генезис, 2006.

3. Хрящева Н.Ю. Психодиагностика в тренинге. – СПб.: «Речь», Институт Тренинга, 2000.

4. О.И.Бабич « Профилактика синдрома профессионального выгорания педагогов».Волгоград. Учитель. 2009 г.

5. Е.В.Шитова Практические семинары и тренинги для педагогов. Волгоград. Учитель 2009 г.

**Управление эмоциональным состоянием**

**Цель:** управление собственным эмоциональным состоянием, способы улучшения настроения.

**Разминка «Поменяйтесь местами те, кто...»**

Цель: включение в работу, снятие накопившегося напряжения.

Участники группы сидят на стульях в круге. В середине круга стоит водящий. Он говорит: «Поменяйтесь местами те, кто... (и называет какой-либо признак, присущий большинству). Во время смены водящий занимает свободное место. Кто остался без места, тот водит.

**Мозговой штурм «Составление банка эмоциональных состояний»**

Цель: выяснение способов управления своими эмоциями. Участники группы отвечают на следующие вопросы:

■ Что понимаете под эмоциями?

■ Какие эмоции чаще испытываете?

■ Как боретесь с негативными эмоциями?

В процессе обсуждения составляется список способов борьбы с негативными эмоциями. Полученный список корректируется и дополняется тренером группы.

**Релаксационное упражнение**

(техника напряжения и расслабления)

Цель: научить расслаблять мышцы тела, сбрасывать физическое напряжение.

Перед началом упражнения ведущий знакомит с общими правилами выполнения релаксационных упражнений: уединение, сосредоточение, положение лежа или сидя.

Далее участники под музыку выполняют релаксационные упражнения. Время — 30 минут. После выполнения — обсуждение.

Упражнение «Звуковая гимнастика»

Цель: знакомство со звуковой гимнастикой, укрепление духа и тела.

Прежде чем приступить к звуковой гимнастике, ведущий рассказывает о правилах применения: спокойное, расслабленное состояние, стоя, с выпрямленной спиной. Сначала делаем глубокий вдох носом, а на выдохе громко и энергично произносим звук.

Припеваем следующие звуки:

А — воздействует благотворно на весь организм;

Е — воздействует на щитовидную железу;

И — воздействует на мозг, глаза, нос, уши;

О — воздействует на сердце, легкие;

У — воздействует на органы; расположенные в области живота;

Я — воздействует на работу всего организма;

М — воздействует на работу всего организма;

X — помогает очищению организма;

ХА — помогает повысить настроение.

**Упражнение «Скульптура из шариков»**

Цель: снятие напряжения, изменение отношения к проблеме.

Группа, в зависимости от принципа формирования, создает из шариков скульптуру своей «проблемы» (например, скульптуру начальника), волнующей, напряженной ситуации и т.п. Затем эту скульптуру необходимо «лопнуть», но без помощи рук. Игра проходит оживленно и весело. В нее можно внести соревновательный момент: разделить группу на подгруппы, каждая будет создавать свою скульптуру, а затем соревноваться в том, кто быстрее лопнет шарики.

**Игра «Щепки на реке»**

Игра способствует созданию спокойной, доверительной атмосферы в группе. Может быть использована как в работе с детьми, так и со взрослыми.

Участники встают в два длинных ряда, один напротив другого. Это – берега реки. Расстояние между рядами должно быть больше вытянутой руки. По реке сейчас поплывут Щепки. Один из желающих должен «Проплыть» по реке.

Участники игры – «берега» - помогают руками, ласковыми прикосновениями, движению щепки. Когда Щепка проплывет весь путь, она становится краешком берега и встает рядом с другими. В это время следующая Щепка начинает свой путь…

**Упражнение «Слепой и поводырь»**

Цель игры – формирование доверия к окружающему миру.

По комнате раскладываются предметы и препятствия. Участники группы делятся на пары. Одному человеку завязывают глаза. Второй становится поводырем. Он должен провести партнера по всей группе, обходя при этом препятствия. Слепой при этом должен стараться тактильно воспринять как можно больше предметов. Затем участники пары меняются ролями. По окончании упражнения проводится обсуждение, кому из участников больше понравилось быть поводырем, а кому слепым. Что они чувствовали в этих ролях.

**Примеры релаксационных упражнений**

1. Лежите спокойно примерно 2 минуты, глаза закрыты. Попытайтесь представить помещение, в котором находитесь. Сначала попробуйте мысленно обойти всю комнату вдоль стен, а затем проделайте путь по всему

периметру тела — от головы до пяток и обратно.

2. Внимательно следите за своим дыханием, пассивно сознавая, что дышите через нос. Мысленно отметьте, что вдыхаемый воздух несколько холоднее выдыхаемого. Сосредоточьтесь на своем дыхании в течение 1-2 минут. Постарайтесь не думать ни о чем другом.

3. Сделайте неглубокий вдох и на мгновение задержите дыхание. Одновременно резко напрягите все мышцы на несколько секунд, стараясь почувствовать напряжение во всем теле. При выдохе расслабьтесь. Повторите 3 раза.

4. Затем полежите спокойно несколько минут, расслабившись и сосредоточившись на ощущении тяжести своего тела. Наслаждайтесь этим приятным ощущением.

Теперь выполняйте упражнения для отдельных частей тела — с попеременным напряжением и расслаблением.

5. Упражнение для мышц ног. Напрягите сразу все мышцы ног — от пяток до бедер. В течение нескольких секунд фиксируйте напряженное состояние, стараясь прочувствовать напряжение, а затем расслабьте мышцы. Повторите 3 раза.

6. Затем полежите спокойно в течение нескольких минут, полностью расслабившись и ощущая тяжесть своих расслабленных ног.

Все звуки окружающей среды регистрируйте в сознании, но не воспринимайте. То же самое относится и к мыслям, однако не пытайтесь их побороть, их нужно только регистрировать.

7. Следующие упражнения идентичны упражнению, описанному выше, но относятся к другим мышцам тела: ягодичные мышцы, брюшной пресс, мышцы грудной клетки, мышцы рук, мышцы лица (губы, лоб).

8. В заключение мысленно «пробегитесь» по всем мышцам тела — не осталось ли где-нибудь хоть малейшего напряжения. Если да, то постарайтесь снять его, поскольку расслабление должно быть полным.

9. Завершая релаксационные упражнения, сделайте глубокий вдох, задержите дыхание и на мгновение напрягите мышцы всего тела: при выдохе расслабьте мышцы. Долго лежите на спине — спокойно, расслабившись, дыхание ровное, без задержек. Вы вновь обрели веру в свои силы, способны преодолеть стрессовую ситуацию— и возникает ощущение внутреннего спокойствия. После выполнения этих упражнений вы должны почувствовать

себя отдохнувшим, полным сил и энергии.

10. Теперь откройте глаза, затем зажмурьте несколько раз, снова откройте и сладко потянитесь после приятного пробуждения. Очень медленно, плавно, без рывков сядьте. Затем так же медленно, без резких движений, встаньте, стараясь как можно дольше сохранить приятное ощущение внутреннего расслабления.

Со временем эти упражнения будут выполняться быстрее, чем вначале. Позднее можно будет расслаблять тело тогда, когда понадобится.

Путешествие в прошлое

Вспомните тот период времени, когда вы были совершенно спокойны, расслаблены, ощущали гармонию с самим собой и с окружающими.

Вспомните все в мельчайших подробностях.

Например, речь может идти о путешествии на море, о походе в горы, об экскурсии.

Вспомните ваши ощущения относительно всех каналов восприятия информации: визуальный (что вы видите), аудиальный (какие звуки вам вспоминаются), кинестетический (что вы ощущаете).

Каждый раз при воспоминании у вас возникают соответствующие ощущения. Скажите себе: этот образ вызывает во мне состояние умиротворения, спокойствия, расслабленности.

Пусть путешествие в прошлое продолжается до тех пор, пока оно доставляет вам удовольствие. Осуществляйте такие путешествия как можно чаще, когда вам нужно отдохнуть после серьезной травмирующей ситуации или перед трудным делом.

**Приложение 3. Консультативный материал.**

Стресс. Как справляться со стрессом.

Понятие о стрессе. В обиходе слово «стресс» употребляется в весьма широком смысле. Что такое стресс? Под ним подразумевается напряжение, давление или бремя, нагрузка. «Стресс» - слово, заимствованное из английского языка и означающее «напряжение».

В стрессовых ситуациях протекают процессы физической и умственно-психической адаптации к внешним и внутренним воздействиям. Соответственно, и сам стресс можно рассматривать как защитную реакцию на внешние и внутренние раздражители (стрессоры). Вместе с тем стресс – это комплекс эмоциональных состояний, возникающих в ответ на разнообразные экстремальные ситуации.

Г.Селье назвал комплекс стрессовых реакций всеобщим адаптационным синдромом и описал три стадии этого синдрома. Первая стадия – реакция тревоги, выражающаяся в мобилизации всех ресурсов организма в ответ на воздействие извне, нарушающее равновесие процессов жизнедеятельности. За ней наступает стадия сопротивления, когда организму удается справиться с вредными воздействиями. В этот период может наблюдаться повышенная стрессоустойчивость.

Если же действие вредоносных факторов долго не удается устранить и преодолеть, наступает третья стадия – истощение. В этот период он хуже сопротивляется новым вредным воздействиям, увеличивается опасность заболеваний. Однако наступление третьей стадии не обязательно.

К основным психофизиологическим признакам стресса можно отнести:

 вспотевши ладони;

 частое сердцебиение;

 обильное потовыделение;

 возникновение проблем с дыханием;

 лицо краснеет или бледнеет;

 зрачки расширяются;

 возрастает кровяное давление;

 мышцы напряжены;

 возникает ощущение подавленности.

К сожалению, если человек не может управлять собой и не способен быстро выходить из стрессовых состояний, во всем организме происходят небольшие, но необратимые изменения. Как это происходит, до сих пор не совсем понятно, однако многочисленные исследования подтверждают, что, превратившись в устойчивые, эти изменения порождают в человеке ощущение слабости, болезненности и способствуют возникновению нового стресса.

Стресс – это естественная и неизбежная особенность жизни. По мысли Г. Селье, отсутствие стресса равносильно смерти и даже во сне человек испытывает стресс.

Мы все нуждаемся в определенном уровне стресса, если не хотим скучать и чувствовать себя несчастными. Но обязательный уровень стресса для каждого человека различен.

«Хороший» и «плохой» стресс. Позднее Г. Селье дополнил свою теорию, высказав мысль, что не всякий стресс вреден: стресс - неотъемлемая часть жизни и его нельзя избежать. Окажет ли стресс пагубное воздействие на состояние здоровья или нет, зависит от соответствующей дозы, вида нагрузки и отклика на раздражение.

Стресс как давление, нагрузка или напряжение нейтрален. Наше тело не различает, воздействует на него положительный либо отрицательный стресс.. Решает здесь то, как вы сами умственно и эмоционально оцениваете соответствующую ситуацию. Например, скорее всего, положительно вы воспримите в повседневной деловой жизни следующие ситуации:

 деятельность требует необычайных свершений и особенно пробуждает творческий потенциал;

 встреча после долгой разлуки с партнером, приятелем, другом;

 добровольное занятие спортом и подобные физические нагрузки.

В подобных ситуациях вы сами управляете своим поведением и реализуете собственные цели, то есть, вы автономны и самостоятельны. Форма напряжения, возникающая при этом, благоприятно действует на вас, стимулирует, мотивирует и высвобождает силы. Положительный стресс именуют эустрессом или эвстрессом (греч. eu – хорошо).

Отрицательные стрессовые ситуации возникают большей частью тогда, когда вы чувствуете себя отчужденным, зависимым, когда находитесь под сильным влиянием обстоятельств. В этом случае вы ограничены в возможности влиять на ход событий и чувствуете себя скорее жертвой. Отрицательный стресс обозначают словом дистресс (греч. «dis» - плохо). Сюда включают все остро или хронически возникающие ситуации, которые вы ощущаете для себя неудовлетворительными, угрожающими или устрашающими. Здесь речь может идти как о «повседневной нервотрепке», так и о чрезвычайных обстоятельствах.

Оказывает ли стресс на вас положительное воздействие или вредит, зависит от дозы и, естественно, от вида нагрузки.

Если вы слишком много работаете и сильно нагружены, само по себе это не вредит вам до тех пор, пока работа доставляет вам радость и вам сопутствует успех. Но если к напряжению сил добавляются еще разочарование и неудачи, то существенно повышается риск заболеваний.

Служебные стрессоры: (общие)

1. Плохая организация служебной деятельности (задержки, безответственность, неритмичность), то есть отсутствует система в работе.

2. Недостаток сотрудников, заставляющий выполнять, кроме своих обязанностей, еще и обязанности других.

3. Режим рабочего времени (работа в сверхурочные и неудобные часы).

4. Статусные проблемы (низкий статус, небольшая зарплата, недостаточные перспективы служебного продвижения).

5. Заорганизованность, формализм и заседательская суета (ненужные ритуалы и процедуры)наиболее явные стрессоры – «бумаготворчество» и бесконечные совещания.

6. Неопределенность и непредсказуемое развитие событий в организации. (Внезапное изменение целей и задач деятельности, обязанностей, частых передвижений сотрудников как по горизонтали, так и по вертикали.

Внеслужебные стрессоры:

1. Стресс, вызванный супругом. (столкновение темпераментов, интересов)

2. Стресс, вызванный детьми. (Проблема отцов и детей)

3. Стресс, вызванный родителями и родственниками. (Та же проблема отцов и детей, однако взгляд с другой стороны)

4. Стресс, вызванный домашней обстановкой. Слишком много обязанностей и слишком малое время для их исполнения.

Управление стрессом. Как справляться со стрессом. Традиционным способом борьбы со стрессом является прием алкоголя, кофе, различных медицинских препаратов. Однако они имеют побочные действия и производят то или иное разрушительное воздействие на здоровье.

Означает ли, что алкоголь не способен в отдельных случаях играть антистрессовую роль? Нет, но он не может стать заменой другой, более действенной и длительной помощи. Даже если алкоголь и используется в условиях стресса, то необходимо соблюдать умеренность потребления – не более трех доз в день для мужчин и двух доз – для женщин (доза – стакан сухого вина либо рюмка водки или коньяка, либо 250-300 г. пива).

Самым мощным (и часто игнорируемым) средством избавления от стресса является сознание человека. Важно только умело и своевременно им управлять. С другой стороны – возможности по управлению своим сознанием есть управление стрессом.

Под управлением стрессом обычно подразумевают совокупность стратегий, методов и приемов, позволяющих человеку предотвратить негативное воздействие стрессоров либо свести это воздействие к минимуму. Сам процесс управления можно представить несколькими вариантами:

 до появления стресса главные усилия необходимо сосредоточить на проблемах профилактики стресса;

 после появления стресса главное внимание уделяется мерам активного противодействия стрессу; (см. листовку)

 в острой стрессовой ситуации осуществляются меры первоочередной самопомощи.(см. листовку)

**Профилактика стрессов.** К стрессам необходимо готовиться заблаговременно, потому что еще никому на этом свете не удавалось их избежать. В основе профилактики стрессов лежат следующие основные подходы.

Во-первых, мудрое отношение к собственной жизни, ее активное конструирование.

В любой ситуации существует выход и выбор. По мнению Р.Л. Кричевского (1996),, к принципам мудрого отношения к жизни можно отнести следующие:

1. Постоянно ставить и добиваться соразмерных нашим возможностям жизненных целей. Необходимо задуматься о реальности наших притязаний и выбирать цели, которые чуть-чуть выше реальных возможностей.

2. Уметь отличать главное от второстепенного. (нахождение какой-то основной, доминирующей линии жизни)

3. Знать меру воздействия на события, то есть быть реалистичным в оценке как собственных возможностей, как и ситуации, в которой находимся.

4. Уметь подходить к проблеме с разных сторон.

5. Готовить себя к любым неожиданным событиям заранее. (настраивая себя на возможные, да и на непредвиденные повороты событий)

6. Воспринимать действительность такой, какова она в реальности, а не в вашем воображении.

7. Стараться понимать окружающих. (адекватное понимание других)

8. Уметь извлекать положительный опыт, уроки из всего происходящего.

9. Жить полной жизнью в каждый данный ее момент. (а не существовать)

Во-вторых, прогнозирование стрессогенных факторов индивидуальной жизни и заблаговременная подготовка к стрессам, то есть формирование стрессоустойчивости.

К основным мероприятиям этого направления необходимо отнести следующие:

 использование разнообразных тестовых методик, самонаблюдения для познания себя и раннего обнаружения надвигающегося стресса;

 ознакомление с опытом других, специальной литературой по стессу;

 динамичное формирование адекватного образа (если нужны изменения, то они вносятся и соблюдаются);

 физические упражнения;

 наличие эффективной среды естественной поддержки (семья, социальное окружение, друзья, родственники);

 формирование волевых качеств (целеустремленности, инициативности, настойчивости, выдержки (самообладания), решительности, выносливости).

**Успешная женщина. Избавление от стресса.**

То, что мы выбираем менее важно, чем само право делать выбор.

Глория Стейнем

Избавление от стресса в жизни имеет особое значение для вас как женщины, строящей карьеру. Вам приходится испытывать больше стресса, чем вашим коллегам мужского пола, особенно если вы замужем и у вас есть дети. В дополнение к обычному профессиональному стрессу женщины испытывают напряжение дома, в семье, стереотипы на работе, домогательства и дискриминацию. Чтобы справиться с этим, необходимо крепкое здоровье и хорошее самочувствие, способность использовать внутренние ресурсы, чтобы придать сил себе и другим.

Самые успешные люди знают, как направить свою эмоциональную энергию, возникающую в результате стресса, к достижению целей. Многим лидерам, потерпевшим неудачу, просто не хватило выносливости и ресурсов, чтобы продолжить гонку. Для борьбы со стрессом они используют слишком много эмоциональной энергии. Другие продолжают двигаться на высокой скорости, пока окончательно не выдохнутся

**Как женщины должны справляться со стрессом?**

1. Лучший подход к управлению стрессом — стратегия контроля (научитесь контролировать все аспекты вашей жизни) или стратегия «плыть по течению»?

2. Главный сигнал стресса на работе — потеря контроля над ней или то обстоятельство, что вы постоянно работаете 60 часов в неделю?

3. Самая сильная стратегия стресса — сконцентрироваться на своих целях или расслабиться и не думать о необходимости их достижения?

4. Может ли событие, разрушающее жизнь вашего друга, разрушить и вашу собственную? Или реакция людей на одни и те же события отличается?

Стратегия №1

Определите свои раздражители

Первый шаг преобразования стресса в эмоциональную силу — определить типичные источники стресса. Вашу обычную реакцию, и другие особенности переживания стресса. Контроль стресса особенно важен для женщин, строящих карьеру, потому что роль лидера очень трудна, особенно если ваши цели — стать заметной и получить повышение. К типичным источникам стресса относятся:

- Психологическое расстройство и волнение — ваша реакция на события.

- Переутомление на работе, слишком большое количество требований и обязанностей, неспособность контролировать работу.

- Наркотики (в том числе медицинские) и лекарства (включая пищевые добавки). ^ Сильный шум и загрязнение воздуха. ^ Нарушение безопасной, гармоничной окружающей среды или изменение положения вещей.

Нам всем в жизни нужны изменения, чтобы иметь интерес и стимул. Некоторые люди приветствуют и стремятся к изменениям, хотя у всех нас есть предел, до которого мы можем терпеть определенное время, не замечая негативных проявлений. Вот некоторые из навыков управления стрессом, которые вы можете использовать:

Навык №1

Определение и преодоление личных раздражителей

Число и сила стрессовых ситуаций, которые вы пережили в этом году, может быть сигналом, что в следующем году у вас возникнут проблемы со здоровьем. Конечно, если вы научитесь контролировать стресс, вы сможете использовать описанные ниже стратегии для его уменьшения и преодоления вызываемых им последствий.

Выполните задание для самопознания 1, чтобы визуально определить свои раздражители и установить, как они могут стать причиной болезни. Не забывайте, что любое изменение может вызывать стресс, если вы воспринимаете его негативно, это относится даже к отпуску, переезду в новый дом, замужеству и рождению ребенка. Научитесь распознавать, какие события или отношения в вашей жизни, могут вызвать стресс. Задумайтесь о значении этих событий для вас и постарайтесь определить чувства, которые вы испытываете. Так вы научитесь распознавать стрессовые ситуации, перед тем, как они выйдут из-под вашего контроля.

Задание для самопознания

Выявите свои раздражители

Цель: научить вас распознавать раздражители в вашей жизни, чтобы вы могли с ними эффективно справляться.

Этап 1. Нарисуйте то, что символизирует стресс в вашей жизни:

Нарисуйте собственный портрет, это может быть просто фигурка, символ или реальный портрет, как вам захочется. Таким же образом изобразите все вещи, которые оказывают на вас давление, используйте рисунки, слова или символы.

Покажите силу давления, требований или беспокойства, рисуя стрелки, мосты или другие коннекторы между вами и явлениями, оказывающими на вас давление. С помощью размера, насыщенности, контраста (или подобных средств) покажите интенсивность этого давления.

Не забывайте, что даже позитивные изменения могут вызывать стресс и оказывать отрицательное влияние.

Этап 2. На отдельном листе бумаге нарисуйте две колонки со следующими названиями: Внешние источники (другие люди, ситуации, культурные факторы, физическая обстановка и т. д.) и Внутренние источники (сомнение, подавляемый гнев, страх, беспокойство и т. д.). Напишите каждый раздражитель из 1-го этапа в соответствующую колонку.

Этап 3. Какие ваши действия или отношения поддерживают источники стресса, перечисленные на 2-ом этапе?

Этап 4. Напротив каждого явления, оказывающего на вас давление, напишите по меньшей мере хотя бы один способ избежать его или справиться с ним эффективно, чтобы уменьшить стресс.

Этап 5. Вспомните, чем вы недавно болели. Перечислите самые сильные факторы стресса за год до вашей болезни.

Этап 6. Перечислите преимущества болезни (например: небольшой отдых от работы или учебы, внимание со стороны второй половины).

Этап 7. Как вы можете позаботиться о себе и добиться всех преимуществ, не болея? (например: принимайте больше любви со стороны других и любите сами, когда чувствуете себя хорошо).

Этап 8. Как вы считаете, какая реакция на стресс может быть опасна для вашего здоровья? Перечислите их (например, интерпретация изменений как поражения или признака неудачи, как доказательств того, что жизнь — замкнутый круг и несправедлива).

Этап 9. Какие явления, на ваш взгляд, конструктивны и могут предотвратить болезнь? Перечислите их (например, интерпретация изменений как шанс заняться более подходящей деятельностью или как признак того, что пора двигаться вперед).

Этап 10. Нарисуйте маленькую версию своего раздражителя на карточке и прикрепите ее к своему еженедельнику, зеркалу, куда-нибудь на видное место, чтобы вы видели ее несколько раз в день и помнили, как справляться со своими раздражителями.

Навык № 2

Определить конфликт дом — карьера

Женщины, делающие карьеру, в отличие от мужчин, сталкиваются с большим числом проблем по различным причинам. Например, берут на себя основную ответственность за семью и дом, и их жизнь наполняется новыми событиями, которые для них очень важны. С другой стороны, женщины, не разобравшиеся во внутренних конфликтах, касающихся их карьеры и роли матери или женщины, подвержены дополнительному стрессу. Кроме того, женщины испытывают больший стресс, чем мужчины, в процессе завоевания доверия и уважения в организации из-за стереотипов и барьеров.

Согласно данным профессора Маргарет Хенниг, сейчас возрастает число женщин в возрасте 40-45 лет, которые в течение 15— 20 лет занимались своей карьерой и работали в более сложных и напряженных условиях, чем среднестатистический мужчина 65 лет. Многие не хотят жертвовать своей семьей ради карьеры. Поэтому, когда у них в 30 лет появляется дополнительный источник стресса в виде семьи и детей, они бросают карьеру. Они, жертвы профессионального переутомления — слишком большого стресса и слишком маленькой психологической подпитки, которые ведут к потере энтузиазма и стимулов. Вы должны с самого начала предотвратить это переутомление, так как вы уже обладаете навыками определения целей, приоритетов, плана действий и, таким образом, поиска баланса в вашей жизни.

Навык № 3

Научиться предвидеть стресс на работе

Менеджеры женского пола переживают значительно больший стресс, чем их коллеги мужчины. Когда это касается ситуации на работе, гораздо больший процент женщин-менеджеров сообщает о том, что подвергаются дискриминации, стакиваются со стереотипами, ролевыми конфликтами, перегрузками.

Менеджеры среднего звена, как мужчины, так и женщины, испытывают больший стресс, чем менеджеры высшего звена. Тем не менее стрессом можно управлять и предвидеть его по следующим признакам:

- невозможность представить себя в качестве человека, обладающего властью;

- неясные, нереальные или конфликтующие цели;

- непомерно высокие профессиональные требования;

- несоответствие работы и личных потребностей развития;

- безучастие в принятии решений, влияющих на чьи-либо обязанности.

Научитесь распознавать эти раздражители на рабочем месте, избавляться или эффективно справляться с ними. Ваша цель — ожидать изменений в жизни и планировать их заранее. Чем больше вы узнаете о своих психологических и физических реакциях на стресс, тем лучше вы будете его контролировать. Вы сможете подготовиться к начинающимся событиям.

**Межличностные отношения в коллективе**

Социально – психологические характеристики педагогического коллектива во многом определяются тем, как учитываются в организации его деятельности специфические особенности педагогического коллектива .

Важнейшей интегральной социально-психологической характеристикой педагогического коллектива является сплоченность. Она проявляется в:

1. согласованности функционально-ролевых ожиданий;

2. ценностно-ориентационном единстве;

3. коллективистской идентификации;

4. адекватном возложении ответственности при успехах и неудачах совместной деятельности;

Согласованность функционально – ролевых ожиданий (СФРО) – это сходство представлений о том, что и в какой последовательности должен делать каждый из членов группы при реализации общей для всех цели.

Ценностно – ориентированное единство (ЦОЕ)- единство установок и ценностных ориентаций сотрудников ДОУ. Это сближение оценок и позиций в вопросах, значимых для жизни коллектива в нравственной и деловой сфере, в подходе к целям и задачам деятельности. К достижению ценностно- ориентированного единства группы приходит в результате активной совместной деятельности.

Ценносто-ориентированное единство проявляется в частности, в фактах опосредования индивидуальной деятельности педагогов ценностным содержанием предмета их совместной деятельности – воспитанников.

Совместная работа в хорошем учебно-воспитательном коллективе предполагает, что взаимоотношения, возникающие в педагогическом процессе, опосредованы целям, организацией и ценностями учебно-воспитательной деятельности.

Важным условием поддержания здорового психологического климата в педагогическом коллективе является согласованность позиций педагогов по отношению к воспитанникам.

Коллективистская идентификация (КИ) предполагает отношение педагога к своим коллегам, как к самому себе, строящееся на высоких нравственных принципах. Такая идентификация лежит в основе гуманных отношений в педагогической среде, явлений взаимопомощи, товарищеской солидарности. Она обнаруживается не только в условиях профессиональной деятельности, но и в повседневной жизни.

**ВЛИЯНИЕ КОММУНИКАТИВНОГО СТИЛЯ РУКОВОДИТЕЛЯ НА ОПТИМИЗАЦИЮ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ В ПЕДАГОГИЧЕСКОМ КОЛЛЕКТИВЕ**

Главная функция руководителя – управление. Это наука или искусство? Руководителем нужно родиться или можно стать? Данный вопрос, относящийся и к самой науке педагогике, является одним из дискуссионных среди современных специалистов.

Российская система образования долгое время основывалась на идее "таланта" руководителя, который, если смог пробиться, то в дополнительной подготовке не нуждается. Наука об искусстве управления пришла к нам с Запада под теперь уже всем известным термином "маркетинг", где описываются технологии управления, в том числе и людьми, а значит, с точки зрения зарубежных исследователей, этому можно научиться.

В литературе существуют различные подходы и приемы обучения руководителей. Согласно исследованиям ученого Р. Марра, чем выше должность руководителя, тем большее значение приобретают его методическая и социальная компетентность по сравнению с профессиональной . Общеизвестно, что около 70% своего рабочего времени руководитель тратит на общение с людьми, и на столько же процентов от этого зависит успех его деятельности. Таким образом, каждый руководитель должен обладать следующими навыками:

• слушать - то есть полностью понимать собеседника, вбирать главное, ценное из его слов;

• говорить – кратко, ясно, вежливо, убедительно;

• читать – быстро, избирательно, внимательно, запоминая прочно и надолго;

• писать – грамотно, точно, соблюдая правила делового письма.

Невладение данными видами навыков относится к инструментальному видк трудностей. Люди, общение с которыми затруднено на инструментальном уровне, воспринимаются, как правило, негативно.

К трудностям работы в педагогическом коллективе относят также:

• информационные трудности – неумение сообщить что-либо или выразить свое мнение;

• регуляционные трудности – неумение стимулировать активность подчиненных;

• аффективные трудности – неумение одобрять высказывания подчиненных, соглашаться с ними.

К специфическому виду трудностей, с которыми сталкивается руководитель, и которые порождают неготовность к сотрудничеству, относят:

• трудности, связанные с процессом вхождения личности в группу – они порождают неприятие другого человека, отсутствие интереса к нему, замкнутость, внутреннюю скованность, несдержанность;

• трудности, связанные с развитием отношений – стремление занять позицию "судьи", негибкость ролевого поведения, неприятие помощи со стороны партнера или стремление помогать партнеру без запроса с его стороны, централизация на содержании собственного "Я";

• трудности, связанные с отсутствием средств групповой деятельности – неумение точно и ясно выразить свои мысли, трудности в аргументировании, неумение вести обсуждение.

Учеными выявлена зависимость между уровнем когнитивной сложности личности руководителя и испытываемых им трудностей в общении. Так, когнитивно сложно организованнные люди чаще испытывают радость по поводу общения с другими людьми и имеют более высокую коммуникативную компетентность, чем люди с низким уровнем когнитивной сложности, которые чаще испытывают чувство, что их не понимают окружающие, а также повышенно агрессивны и враждебны по отношению к партнерам по общению, что часто приводит к открытым межличностным конфликтам Коммуникативная компетентность руководителя складывается из способности:

• давать социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться;

• социально-психологически программировать процесс общения, опираясь на специфику ситуации;

• осуществлять социально-психологическое управление процессами общения в коммуникативной ситуации .

В общении руководителю необходимо найти правильное слово, правильный тон, верную пристройку к починенному, чтобы его воздействие достигло желаемой цели.

В. Н. Куницина выделила 6 уровней успешности коммуникативной деятельности руководителя: 1) мастерства и свободы в общении; 2) лидерский; 3) радикально-партнерский; 4) жестко-консервативный; 5) авторитарно-агрессивный; 6) невротического одиночества и застенчивости.

**Первый уровень** предполагает высокую совместимость, контактность и гибкость, адаптивность, хорошие навыки и саморегуляцию, отсутствие отчужденности, то есть высокую включенность в социальные связи, отсутствие фрустрированности и напряженности, адекватность реагирования.

**Второй уровень** легко достигается экстравертами, хорошо владеющими навыками и умениями устанавливать и поддерживать общение. Такие люди являются лидерами по натуре, уверенными в себе и удовлетворенными сложившимися отношениями в близком кругу, находящими взаимопонимание с людьми, обладающими чувством собственного достоинства, которое избавляет от недоверия к людям и лишних ссор и недоразумений. Они очень смелы и активны в контактах, без излишней чувствительности прибегают к манипуляциям, владеют разнообразными способами влияния и воздействия на людей, не авторитарны.

**Tретий уровень** характерен для людей конформных, партнерски-ориентированных радикалов, умеющих выслушать и найти общее решение, хорошо работающих в группе, владеющих самоконтролем, практических и неагрессивных.

**Четвертый уровень** отмечается у людей закрытых, нон-конформных, погруженных в себя и не контролирующих свои эмоции, не обладающих эмпатией.

**Пятый уровень** достигается людьми, у которых авторитарность сочетается с высокой агрессивностью, нет гибкости в способах влияния, пониженное самоуважение, высокая тревожность. Часто они эмоционально не стабильны, фрустрированны, конфликтны, раздражительны, взвинчены, нетерпеливы, недоверчивы, без партнерской ориентации.

**Шестой уровень** обнаруживается у людей несмелых, робких, неуверенных в себе, глубоко одиноких, аутичных, крайне невротизированных, плохо адаптирующихся.

В.Н.Куницына также установила, что важным фактором успешности общения является его стиль. Манипулятивный стиль оказался в ее экспериментах самым успешным, затем идут партнерский и авторитарный. Авторитарные люди, как вытекает из данных исследований, обладают самым сильным влиянием, но одновременно конфликтны, фрустрированны. Манипуляторы имеют лучшие навыки общения, опытны, расчетливы, эмоционально стабильны. Партнерски ориентированные люди удовлетворены общением, конформны, избирают сильные, но уважительные и деликатные способы влияния на других

Уровень включенности личности в общение зависит от ее коммуникативных навыков и умений, а также от ее коммуникативных способностей, проявляющихся в: уровне потребности в общении, его локализованности и интенсивности; наличии установки на общение с другими людьми; коммуникативной активности и инициативности; особенностях эмоционального отклика на партнера; собственном самочувствии человека в ситуации общения.

Суть успешного стиля управления:

• диагностика различий управляемых людей;

• принятие этих различий;

• управление этими различиями.

Успешный руководитель действут не в ущерб ни делу, ни межличностным отношениям, поэтапно:

1 этап – директивный – на начальной стадии формирования коллектива ориентацуия его на выполнение задач;

2 этап – тренирующий – поддержка подчиненных для уверенности в собственных силах;

3 этап – поддерживающий – задача отступает на втрой план, укрепляются отношения между людьми;

4 этап – делегирующий полномочия – передача подчиненным функций:

• самоанализа

• самоцелеполагания

• самореализации

• самоорганизации

• самоконтроля

• самокоррекции

Высокий уровень коммуникативной общительности - условие успешной адаптации человека в любой социальной среде, по отношению к разным видам деятельности, его продуктивного взаимодействия с другими людьми. Отсюда практическая значимость формирования потребности в общении, воспитания коммуникативных способностей и умений, что должно начинаться с детства и осуществляться на протяжении всей жизни человека.

**Поддержание эмоционального тонуса**

Франкл первым обратил внимание на то, что в обществе тотального потребления происходят достаточно странные изменения «настроения и ощущения жизни».

«Сегодня мы, по сути, имеем дело уже с фрустрацией не сексуальных потребностей, как во времена Фрейда, а с фрустрацией потребностей экзистенциальных. Сегодняшний пациент уже не столько страдает от чувства неполноценности, сколько от глубинного чувства утраты смысла, которое соединено с ощущением пустоты». Одно из открытий, сделанное Франклом, состоит в том, что у людей, добивающихся наслаждений и развлечений, проблем со смыслом оказывается значительно больше, чем в среднем у населения.

"Когда меня спрашивают, как я объясняю себе причины, порождающие этот экзистенциальный вакуум, я обычно использую следующую краткую формулу: в отличие от животных инстинкты не диктуют человеку, что ему нужно, и в отличие от человека вчерашнего дня традиции не диктуют сегодняшнему человеку, что ему должно", написал Виктор Франкл в своей книге "Человек в поисках смысла".

Поддержание эмоционального тонуса в равной степени беспокоит всех: и тех, кто сделал карьеру и живет внешне благополучной жизнью, и тех, кто сегодня бьется за минимум. Вот что пишет по этому поводу Франкл: «Как известно, Маслоу ввел различение низших и высших потребностей, имея в виду при этом, что удовлетворение низших потребностей является необходимым условием для того, чтобы были удовлетворены и высшие.

К высшим потребностям он причисляет и стремление к смыслу, называя его даже при этом «первичным человеческим побуждением». Это свелось, однако, к тому, что человек начинает интересоваться смыслом жизни лишь тогда, когда жизнь у него устроена («сначала пища, потом мораль»). Этому, однако, противоречит то, что мы — и не в последнюю очередь мы, психиатры, — имеем возможность постоянно наблюдать в жизни: потребность и вопрос о смысле жизни возникают именно тогда, когда человеку живется хуже некуда». Мы не ошибемся, если усмотрим в этом кажущемся противоречии подтверждение гипотезы, согласно которой стремление к смыслу представляет собой мотив, который несводим к другим потребностям и невыводим из них».

Почему мы отождествляем «эмоциональный голод» (или потребность поддержания эмоционального тонуса) с проблемой постижения смысла жизни, чего никогда не делал Франкл? Ответ лежит на поверхности и связан с историей вопроса. После того как Фрейд свел все виды стремлений к получению удовольствия, научная дискуссия приобрела заведомо ложное направление. Многие выдающиеся умы всеми доступными средствами пытались опровергнуть не лишенные рационального зерна идеи Фрейда. Логика Франкла показательна в этом отношении. Этот известный представитель «гуманистического крыла» считал, что согласиться с «принципом удовольствия» — значит признать, что наша жизнь имеет цель лишь вызывать определенное состояние клеток мозга, и таким образом обесценить все истинно нравственные порывы, которых не меньше развлечений. С нашей точки зрения, Франкл здесь борется с ветряными мельницами. Нравственное переживание так же способно вызывать «колебание клеток мозга», как и чувственное, телесное удовольствие, потому что смысл существования, в конечном итоге, и состоит в том, чтобы где-нибудь что-нибудь шевелилось (колебалось). Не принцип удовольствия, а принцип поддержания эмоционального тонуса, поддержания остроты эмоций изо дня в день влечет нас по жизни.

В переводе с латинского «эмоция» означает «потрясаюсь», «волнуюсь». Волноваться можно в положительном и отрицательном смысле. Согласно информационной теории, сила эмоции отражает силу потребности и вероятность ее удовлетворения в данный момент. Человек, естественно, стремится к воспроизведению положительных эмоций. Первые положительные эмоции связаны с удовлетворением самых насущных потребностей: потребностей жизни. В процессе приобретения жизненного опыта или в процессе удовлетворения основных потребностей происходит условно-рефлекторное закрепление эмоциональных реакций за первоначально нейтральными стимулами.

Например, с определенного момента, лица и голоса родных и близких также

начинают вызывать положительные эмоции малыша, хотя никакого кормления в этот момент не происходит. Всю свою жизнь человек стремится к поддержанию

эмоционального тонуса, стараясь получать как можно больше положительных эмоций, и свести к минимуму возникновение отрицательных эмоций. Ориентируясь на эмоции значимых лиц, мы постепенно расширяем свою потребностно-мотивационную сферу, постигая, таким образом, смысл некоторых высших потребностей. Эмоция — это форма передачи видового опыта, когда наглядно-действенным путем, с помощью эмоций, одни индивиды открывают другим значение тех или иных стимулов. Например, взрослые открывают детям значение игры. Индивидуальный человеческий опыт может сложиться настолько своеобразно, что даже получение отрицательных эмоций может стать насущной потребностью, вызывая особое переживание «очищения», изменения себя в лучшую сторону перед лицом наказания или непоправимой потери.

Проблема смысла жизни всегда развивается на фоне эмоционального голода. Эмоции близких людей открывают для нас значимость тех или иных объектов. Благодаря такому эмоциональному открытию происходит прочное запечатление первого сигнала (который уже ничем не своротишь). Однако в процессе длительной эксплуатации тех или иных объектов происходит автоматическое угасание силы воздействия раздражителя (повторяющийся сигнал в мозг не поступает). При переводе всего вышесказанного на человеческий язык получается, что приедается абсолютно все! Нам иногда хочется вернуться в прошлое, но мы понимаем, что ничего не получится. «В одну и ту же воду нельзя войти дважды». И как после этого прикажете поддерживать свой эмоциональный или жизненный тонус? «Мы можем утверждать следующее, — анализирует Франкл ту же проблему, — если у человека нет смысла жизни, осуществление которого сделало бы его счастливым, он пытается добиться ощущения счастья в обход осуществлению смысла, в частности, с помощью химических препаратов».

Помимо развлечений и химических препаратов, другими традиционными способами поддержания эмоционального тонуса (в обход обретения смысла) являются: попытка заполнить опустошение сексом, трудоголизм, стремление к обладанию деньгами. Когда на горизонте появляются деньги, вопрос о смысле жизни сразу отодвигается на второй план. Деньги — это не зло. Якобы когда много денег, куда легче потерять смысл жизни?! Без денег его можно потерять значительно быстрее. Деньги, напротив, дают нам легкий универсальный способ разобраться со смыслом жизни. Когда их нет, поддерживать в себе смысл становится более сложной задачей. Деньги отучают человека бороться за себя, не требуют систематической работы ума и души. И когда они вдруг исчезают с горизонта, у всех разнежившихся и незакаленных в боях «потребителей» вдруг резко пропадает смысл жизни. Здесь возникает еще один интересный вопрос, на который бы хотелось ответить. Как же так получается, что один человек может иметь полноценную возможность трудиться, увеличивать свой достаток и в то же время оставаться лишенным полноты жизненного смысла, а другой, невзирая на потерю такой возможности и достатка, полностью сохраняет осмысленность собственной жизни? Описав посредством эмоций развитие потребностно-мотивационной сферы, было бы крамольно утверждать, что существует какой-либо универсальный смысл жизни. Мы утверждали выше, что все, «поддерживающее эмоциональный тонус», включая страдание, может придавать индивиду смысл. И тем не менее он существует — смысл, который вытащит вас из черной ямы любых невзгод и даст волю к жизни во время крушения всех остальных смыслов. Об этом лучше всех сказал Франкл: «Мы возьмем на себя смелость сказать, что ничто так не помогает человеку преодолевать объективные трудности и переносить субъективные неприятности как осознание того, что перед ним стоит жизненно важная задача. Особенно ярко это проявляется в том случае, когда человеку эта задача кажется будто специально предназначенной для него лично, когда она представляет собой нечто вроде «миссии». Такая задача помогает человеку ощутить свою незаменимость, жизнь его приобретает ценность уже потому только, что она неповторима».

Утрату смысла, при сохранении возможности и способности трудиться следует искать в изменившихся запросах человека. Человеческое достоинство современного индивидуума не позволяет ему выступать в качестве простого орудия трудового процесса, деградировать до выполнения функций средств производства. Никто не хочет быть токарем, но все хотят стать менеджерами. Эти менеджеры будут работать на «токарских должностях», которые специально для них назовут «менеджерскими». Выход из этого тупика будет только один — перестать беспрестанно трясти это скудное денежное дерево, а на секунду отойти и подумать. Во-вторых, перестать бояться трудностей, главной из которых является непонимание близких, и перестать бояться жить в полноценном, цельном смысле этого слова. И, в-третьих, надо-таки научиться контролировать собственные мотивы или хотя бы постараться научиться контролировать их. Только тогда появляется масса свободного времени и начинается подлинное развитие человека. "А как же насчет потребности учиться? Почему нигде не прозвучала потребность учиться?" — такой вопрос часто задают учащиеся курсов повышения квалификации.

К сожалению, такой потребности нет. Так же, как нет потребности трудиться. Учеба и труд — всего лишь производные, результат нерешенности других более важных человеческих нужд. Кто-то учится исходя из соображений безопасности. Кто-то учится исходя из соображений превосходства. Кого-то к учебе толкают гигиенические потребности. Потребность в минимизации энергозатрат, помимо всего прочего, является источником технического прогресса. И это большая удача, когда, оттолкнувшись от низших мотивов, человек перерастает самого себя, взлетает и начинает решать принципиально иные задачи, связанные с подлинным смыслом учения — задачи развития своих способностей для того, чтобы понять свое предназначение.

**Конфликты в коллективе: причины, управление, минимизация**

В последнее время в нашей стране получил широкое распространение особый вид деятельности - управленческое консультирование. Следует отметить, что ни одна серьезная перестройка в фирмах западных стран не обходится без приглашения консультантов.

Конфликты существуют ровно столько, сколько существует человек, так как возникают они только в процессе общения людей. Большую часть времени человек проводит на работе, взаимодействуя с начальством и подчиненными, общаясь с сослуживцами, строя совместную деятельность с партнерами компании. При таком плотном графике общения возникает масса причин, по которым люди не совсем правильно понимают друг друга, что и приводит к спорам. Если создавшаяся ситуация представляет собой угрозу достижению поставленных целей хотя бы для одного из участников взаимодействия, то возникает конфликт. Под конфликтом принято понимать активные взаимонаправленные действия каждой из конфликтующих сторон для реализации своих целей (достижение власти, приобретение материальных ресурсов и т. д.), окрашенные сильными эмоциональными переживаниями. По статистике, 75 - 80% межличностных конфликтов возникает по причине материальной неудовлетворенности отдельных сотрудников, хотя внешне это может проявляться как несовпадение характеров или личных взглядов.

Отношение руководства к конфликтам априори негативное. Считается, что они нагнетают напряженность в коллективе, снижают показатели работы каждого сотрудника или целых отделов. Дабы умерить желание сослуживцев спорить между собой, в некоторых, особенно западных, фирмах вводятся весьма солидные штрафы, взимаемые с участников конфликта "за совершение действий, ведущих к экономическим потерям компании".

С одной стороны, конфликты, безусловно, вредны, поскольку нередко ведут к беспорядку, нестабильности, замедляют принятие решений. С другой - они имеют очень серьезное позитивное значение, которое часто не берут в расчет. Помните философский закон единства и борьбы противоположностей, без которого не возможен прогресс? Так вот именно по этому закону конфликты в организации являются источником инноваций, стимулируют к изменениям. Запретить конфликт - значит запретить компании расти и развиваться. Также к позитивным функциям подобного противостояния относятся разрядка напряженности между конфликтующими сторонами, диагностика возможностей оппонентов, выявление управленческих проблем в организации, появление новых правил поведения, сплочение коллектива при противоборстве с внешними трудностями.

**Почему возникают конфликты?**

Застраховаться от конфликтов практически невозможно, так как в любой организации существует масса объективных причин, которые могут способствовать обострению обстановки. Так, любая ситуация, связанная с ограничением ресурсов, подлежащих распределению, ведет к возникновению напряженности. Появление информации, приемлемой для одной стороны и неприемлемой для другой (слухи, сплетни), стимулирует неадекватное поведение некоторых сотрудников. Примером такой ситуации может служить проведение аттестации в коллективе, когда работников не поставили в известность об изменении системы отбора и возможных сокращениях. Расхождение ценностей и целей сотрудников с целями организации является весьма существенной причиной для развития споров. Существовали и будут существовать коммуникативные или поведенческие причины, включая поведение сотрудников, несоответствующее ожиданиям окружающих, а также вопросы собственности, социального статуса, властных полномочий, ответственности и т. д. И если при наличии стольких объективных причин застраховаться от конфликта нельзя, то научиться управлять им не только можно, но и крайне необходимо.

**Методы управления конфликтами**

В современных техниках и методиках управления конфликтами прослеживаются два основных направления. К первому относятся разработанные индивидуально для каждой организации целенаправленные воздействия по минимизации причин, породивших конфликт. Второе направление - коррекция поведения участников противостояния и обучение всех сотрудников организации навыкам цивилизованного общения.

Разработкой программы мероприятий по управлению конфликтами обычно занимаются психологи, состоящие в штате организации, или консультанты по конфликтологии, приглашенные из консалтинговых фирм, тренинговых центров, компаний по сопровождению бизнеса. Кем бы ни была разработана программа мероприятий, ее основная цель - поддержание допустимого уровня конфликтности, позволяющего организации развиваться и не выходящего за контролируемые пределы. Для эффективного достижения поставленных целей необходимо вести работу в обоих направлениях.

**Организационные мероприятия по минимизации причин, порождающих конфликт**

Данная группа мероприятий корректирует неправильное распределение полномочий, неэффективную организацию труда, систему стимулирования и т. д.

Любая организация - это прежде всего люди. Поэтому особое внимание стоит уделить коррекции и правильной постановке системы подбора кадров. А чтобы грамотно сформировать критерии отбора специалистов, необходимо сформулировать и зафиксировать основные цели, ценности компании, принципы работы и правила поведения, принятые в данной структуре. Через эту призму критериев и просматривают сотрудников, желающих трудоустроиться. Помимо классической работы с документами уместно провести 2-3 расширенных собеседования, на которых не только выявляются профессиональные навыки и определяются личностные характеристики кандидатов, но и с помощью положительно зарекомендовавших себя методик определяются цели и ценности сотрудника, свойственные ему стратегии поведения в повседневных ситуациях, тестируются его способности реагирования в кризисные моменты. Если прослеживается совпадение полученных данных о сотруднике с ценностями организации, то его можно рассматривать как кандидатуру на заполнение вакансии. Если нет, то вероятность того, что разность позиций породит конфликт, очень велика.

Разъяснение требований к работе является одним из эффективных методов управления и предотвращения конфликтов. "Я возлагаю на вас большие надежды и хочу, чтобы вы работали хорошо", - говорит руководитель. Однако при такой постановке вопроса он имеет все шансы разочароваться в подчиненном. Чтобы этого не произошло, для каждого сотрудника придется расшифровать слово "хорошо", то есть четко определить критерии оценки его труда, сформулировать обязанности, обозначить зону ответственности и пределы полномочий. Причем все это закрепляется системой стимулирования труда.

Система стимулирования сама по себе хороший метод управления конфликтами. Но ее использование должно быть просчитано, дабы не получить результаты, прямо противоположные ожидаемым. Наиболее часто встречающаяся ошибка, когда менеджеров отдела сбыта премируют только за объем продаж. Это может вызвать противоречие с намеченным уровнем получения прибыли: сбытовики начнут повышать продажи за счет увеличения скидок, что приводит к снижению среднего уровня прибыли компании. Налицо серьезные расхождения между ожиданиями руководства и действиями менеджеров по сбыту.

Возникающие раздоры между отделами (например, сбыта и маркетинга, весьма часто конфликтующих) нейтрализуются постановкой общих целей для всей этой структуры, а не порознь для каждого отдела. Хорошие результаты дает изменение системы оценки работы. Так, деятельность отдела сбыта лучше оценивать не только по количеству реализованной продукции, но и по объему и качеству информации, предоставленной отделу маркетинга. Или по тому, как реализуются специальные мероприятия, рекомендованные маркетологами для сбытовиков.

Хорошо сближают сотрудников и корпоративные праздники, где общение в неформальной обстановке способствует сближению, нахождению общих интересных тем, не связанных с работой.

**Обучение персонала навыкам бесконфликтного общения**

Специалисты по конфликтологии подчеркивают, что каждая спорная ситуация имеет рациональное зерно. Образно говоря, она вскрывает нарывы, появившиеся на теле организации. Эти нарывы можно удалить с помощью хирургического вмешательства, например, понизив в должности воинствующих сотрудников или вовсе уволив их. Такой жесткий подход через боль и стресс участвующих в конфликте людей приведет организацию к выздоровлению. Однако самое лучшее - еще на стадии "царапины", то есть мелких разногласий, провести профилактические мероприятия. К ним и относится обучение персонала навыкам бесконфликтного общения. Это тренинги или специальные занятия, на которых сотрудники учатся говорить о том, что их не устраивает, не задевая личностных интересов друг друга. Классические психологи предлагают использовать метод "Я-высказывания". Это способ передачи другому лицу вашего отношения к определенной проблеме так, чтобы другой человек изменил свое отношение, но не провоцировал конфликт.

К мелким конфликтам, когда можно учиться говорить о наболевшем, относится, например, такая ситуация: придя утром на работу, сотрудник обнаружил, что кто-то передвинул все на его столе в надежде найти необходимый документ. Раздраженный этим поступком, он заявляет: "Если бумаги на моем столе передвигают без моего ведома, я начинаю злиться и могу сорваться. Мне хотелось бы в будущем находить все предметы там, где я их оставил перед уходом". Компоновка заявления от "я" состоит из события, реакции человека, предпочитаемого для него исхода. "Я-высказывание" полезно в любой обстановке, но оно особенно эффективно, когда человек рассержен, недоволен, раздражен, хочет свое недовольство выразить, но в цивилизованной форме.

Существуют и более инновационные методы управления конфликтом. Они позволяют сотрудникам не только выражать свое недовольство, но и говорить о том, где, по их мнению, слабое звено в организации, концентрироваться не на поиске виновных, а на самостоятельном формировании путей выхода из сложной ситуации. Крупными мазками работу с конфликтами в рамках этих методов можно отобразить так: во-первых, проблема переформулируется в задачу, которую нужно решить. Далее определяются выгоды, получаемые каждым сотрудником и организацией в целом от решения данной задачи. Так формируется мотивация, обеспечивающая участие людей в поиске этих решений. Для создания зоны взаимопонимания спорящие стороны меняют местами и просят рассмотреть ситуацию глазами оппонента. Следующий шаг - фиксирование общих (а не различных) ценностей персонала и компании, как базиса, на котором будут построены решения. Сами же решения сотрудники предлагают из позиции сторонних, но очень компетентных наблюдателей (со стороны, как известно, виднее). Они знают о проблеме все, но не участвуют в ней. И действительно, зачем им в ней участвовать? У них совсем другое личностное своеобразие - они играют роль третейских судей. Поэтому у них есть только одно право - разработать 2-3 мудрых, взаимовыгодных для всех решения. И конфликт действительно решается. Причем решается так, что сами же сотрудники предлагают схемы коррекции имеющихся в организации недостатков, переводя тем самым компанию на более высокую ступень развития.

Хотите таких результатов? Тогда учитесь управлять конфликтами. Ведь именно в них, как утверждают философы, заложена та сила, которая стимулирует прогресс.

**Как достойно реагировать на критику**

**Неправильная реакция на критику**

**1. Оправдания.** В ответ на критику человек начинает говорить, что он не виноват, что он хороший, что замечание несправедливо. Приводит многочисленные доводы в свою защиту. «Почему оправдываться ошибочно? «— спросите вы.

Во-первых, потому что, оправдываясь, мы занимаем униженную (сродни детской) позицию. Во-вторых, наши оправдания чаще всего никому не нужны, их не хотят слушать. Если человек прождал вас полчаса под дождем, то ему неинтересны ваши объяснения причин.

**2. Контратака.** «Сам такой», «От такого же и слышу», «А вы на себя посмотрите».

В ответ на критику человек сам обрушивается с критикой. Многие сразу вспоминают поговорку: «Лучшая защита — нападение». Однако контратака всегда провоцирует конфликт. Что ж, если вы стремитесь к конфликту, — атакуйте. Только помните: разжигать конфликт можно тогда, когда вы уверены, что справитесь с ним, когда знаете и умеете разрешить конфликт так, чтобы обе стороны смогли получить пользу, выйти на новый созидательный уровень.

**3. Молчание**. Человек молча выслушивает критику и оскорбления, думая при этом: «Слово серебро, а молчание золото».

Но молчание тоже неверная реакция на критику. Во-первых, молчание в ответ на бурные эмоции очень раздражает некоторых людей и, следовательно, может привести к бурному конфликту. Во-вторых, молчать, когда вас оскорбляют, вредно для здоровья. Потому что, не отреагировав, вы как бы «глотаете» оскорбление и оставляете его в себе. Надо хотя бы «разрядиться» потом. В Японии, например, подчиненные колотят специально для этого сделанных кукол, имитирующих начальников.

Ответ, который позволяет сохранить хорошие отношения с оппонентом и не уронить чувство собственного достоинства. Умение правильно реагировать на критику усиливает такое важное качество личности, как уверенность в себе. Уверенность в себе — это опыт побед. Одерживая победы в самых сложных ситуациях делового общения, вы еще больше убеждаетесь в своих возможностях.

Как же правильно реагировать на критику? Существует три типа критики и, соответственно, три способа достойного реагирования на нее.

**Первый тип критики (полностью несправедливая)**

К этому типу относятся:

обзывания и оскорбления («тупица», «неряха», «некомпетентный», «бестолковый» и т. п.);

обобщенная критика («безобразие», «что вы себе позволяете», «это черт знает что»).

Человек, прибегающий к оскорблениям, как правило, находится под влиянием эмоций, а не рассудка. Значит, в первую очередь необходимо его успокоить и заставить думать, а не кричать. Другими словами, мы должны избрать стратегию, позволяющую разобраться в причине его гнева и поскорее разрешить эту ситуацию. Надо постараться спокойно и доброжелательно задать критикану несколько вопросов, чтобы он конкретизировал свои замечания и перешел от эмоций к размышлениям. Специалисты предлагают задавать вопросы следующих типов.

**Уточняющие.** «Что именно Вы имеете в виду?» или «Что Вы хотите этим сказать?». Конечно, не всегда после такого вопроса раздраженный человек в состоянии сразу успокоиться и сформулировать свое замечание четко и ясно. Продолжайте терпеливо, спокойно и доброжелательно задавать другие вопросы, пока не получите нужного ответа.

**Фактические.** «Назовите, пожалуйста, конкретные факты?», «Приведите примеры?». Если и на эти вопросы вы не получите определенной формулировки, а услышите примерно следующее: «Фактов множество», «Вы и сами знаете, кто (где, когда)», «Примеров хоть отбавляй», — то переходите к следующему типу вопросов.

**Альтернативные.** «Вам не нравится это, это или это?». Например: «Вам не нравится, как я разговариваю с клиентами, или как я пишу отчеты?». Таким образом вы помогаете любителю критики сформулировать конкретные замечания. После этого, скорее всего, он сможет конкретно указать на то, чем недоволен.

**Опустошающие.** «Вам не нравится, как я составляю отчеты, как я разговариваю по телефону и как я одеваюсь? Что еще Вам не нравится?». Эти вопросы необходимы для того, чтобы человек высказал сразу все, чем недоволен, и подольше к вам не приставал. Если он добавит еще замечания, то с готовностью примите к сведению и их («Вам еще не нравится, что я часто опаздываю»).

Этот способ реагирования самый трудный, но ведь и критика была сформулирована в самой несправедливой форме. Возможно, ваши наводящие вопросы, заданные в спокойной и доброжелательной форме, вызовут удивление и даже некоторое раздражение критикана. Так и должно быть. Это значит, что он почувствовал ваше превосходство в данной ситуации. Он привык к жалким оправданиям, контратакам или покорному молчанию, а вы спокойно пытаетесь разобраться и принять к сведению справедливые замечания, как только их услышите.

Внимание! Используйте подобные вопросы только в случае действительно несправедливой критики.

**Второй тип критики (частично справедливая)**

Критические замечания этого типа направлены на оценку ваших привычек, характера. К ним, в частности, относятся и высказываемые собеседником субъективные мнения (помните, что он имеет право так думать): «Вечно Вы опаздываете (спорите, говорите глупости и т. д.)», «Любите Вы подшучивать над другими (поспать, посплетничать и т. п.)» или «Вы плохо себя ведете (одеваетесь, говорите, пишете и т. д.)». Полностью признать такие замечания нельзя, даже, если доля справедливости в них есть.

Есть три способа достойного реагирования на частично справедливую критику.

**Первый — метод «торта».** Он означает: откуси кусочек, а остальное пусть летит дальше. Иными словами, признай только справедливую часть критики, а на остальное не реагируй. Начните свой ответ обязательно с «Да». Всегда, признавая что-либо, следует сначала сказать это волшебное слово, чтобы успокоить собеседника, расположить его к себе и продемонстрировать свою уверенность. На замечание: «Вечно Вы опаздываете», достойным ответом будет: «Да, сегодня я опоздала».

**Второй метод** применяйте в тех случаях, когда не согласны даже с частью критики. Например, говорят: «У Вас плохие манеры» или «Вы плохо одеваетесь». А вы считаете, что манеры правильные и одеваетесь вы хорошо. Думать о вас как угодно — право вашего собеседника. Начните опять с утверждения: «Да, Вы вправе так думать», «Да, не всем нравятся мои манеры».

**Третий метод** достойного реагирования на частично справедливую критику — это умение обратить критику в достоинство. Ответ начните с «Да»: «Любите Вы поболтать» — «Да, я человек коммуникабельный»«; ««Вы всегда со мной спорите» — «Да, в разговоре с вами удается докопаться до истины».

**Третий тип критики (полностью справедливая)**

Вам указывают на ваши слова или проступок, то есть говорят, что вы что-то неправильно сказали или сделали. Сразу признайте это: «Да, Вы правы» или «Да, это правда, я сожалею». Многие добавляют: «Извините меня». Не советуем извиняться часто, если в этом нет особой необходимости. Извиняющийся человек не выглядит уверенным в себе.

Бывают более сложные ситуации. Представьте, что к вам применили все три типа критики одновременно. Например: «Вы плохой работник. Вам ничего нельзя поручить. Вечно Вы опаздываете. Сегодня опять опоздали на двадцать минут. Так нельзя относиться к работе». Психологи считают, если вам предъявили все претензии сразу, радуйтесь. Ответив правильно, вы, скорее всего, закончите неприятный разговор. Помните суть метода — соглашайтесь с тем, что справедливо. Поэтому наилучший ответ: «Да, я сегодня опоздала». Вряд ли тираду захотят повторить сначала. Критикующему останется лишь сказать: «Вы согласились с тем, что полностью справедливо».

Запомните три правила, которые обязательно нужно соблюдать при ответе на любой тип критики.

Тон голоса при ответе на критику должен быть спокойным, доброжелательным и заинтересованным, а ехидный, агрессивный или раздраженный может все испортить.

Фраза ответа должна быть краткой. Примерно слов пять. Не следует говорить «Да, но…», так как «но» означает «нет» и вызывает новую волну критики. Краткость нужна для того, чтобы не дать оппоненту нового повода для замечаний, чтобы он не мог «зацепиться» за ваши же слова.

Не следует сразу отвечать на риторические вопросы: «Что Вы себе позволяете?», «До чего Вы докатились?», «Сколько раз Вам повторять?». На них, по определению, не может быть ответа. Критикан торжествующе сверлит вас глазами и ждет реакции. Спокойно и доброжелательно спросите его: «Вас это действительно интересует?». Установлено, что примерно в 70% случаев он скажет «Нет», почувствовав некорректность своего риторического вопроса. Значит, вам и не стоит на него отвечать. Но если скажет «Да, интересует», — то следует коротко ответить по смыслу вопроса.

Очень важный аспект, который мы обошли вниманием, как реагировать на критику не внешне, а внутренне. Безусловно, выслушивая критические замечания, справедливы они или нет, каждый из нас испытывает не совсем приятные эмоции. Ведь любому человеку хочется, чтобы его считали хорошим, умным, способным, красивым. Но эмоции эмоциями, однако, как говорится, «нет дыма без огня». Поэтому, когда неприятный разговор будет закончен, найдите время и подумайте, в чем вы были неправы, где допустили ошибку.

Если критика была полностью справедливой, проанализируйте ситуацию от начала до конца, найдите возможные для себя варианты поведения, запомните, что именно вызвало недовольство вашего собеседника, чтобы в будущем не допускать подобного.

Для того чтобы быть успешным, мало научиться правильно и достойно реагировать на критику. Очень важно уметь выражать свое недовольство, критиковать — правильно и конструктивно. Рассмотрим несколько важных моментов, освоив которые вы сможете в самых сложных, потенциально конфликтных ситуациях быть на высоте.

**Момент 1.** Если вы ощущаете необходимость поговорить о проблеме, важно заранее ответить себе на вопросы о цели, результатах, средствах и возможных методах ее решения. Основная линия при подготовке проблемной беседы сводится к тому, чтобы оппонент принял вашу позицию. Запомните правила, которые позволят провести беседу конструктивно.

Соберите и проанализируйте информацию о проблемной ситуации.

Постройте беседу, соблюдая следующую очередность подачи информации:

сообщение, содержащее положительную информацию о собеседнике или его работе;

сообщение критического характера;

сообщение похвально-поучительного характера (используется только в том случае, если вы твердо уверены, что можете действительно научить чему-то собеседника, предложить ему лучший вариант поведения).

Будьте конкретны и избегайте неясностей, например, оборотов типа: «Вы сделали не то, что нужно», «Вы не выполнили задание» и т. п.

Критикуйте поступок, а не личность.

Эти правила помогают создать положительный эмоциональный фон, который позволит провести неприятную часть разговора конструктивно, не вызывая ненужной враждебности со стороны вашего собеседника, не заставляя его занимать оборонительную позицию.

**Момент 2.** В процессе разговора, содержащего критику, очень важно взаимопонимание.

Сообщение может быть закодировано с помощью разнообразных слов и фраз. Здесь на помощь придет синонимия — использование разных слов и словосочетаний для сообщения почти одинаковой информации.

Например, содержание высказывания «Ты опоздал» можно передать с помощью выражений: «Ты пришел поздно» и «Ты не пришел вовремя». Очевидно, что выбор выражений влияет на понимание и может вызвать нежелательную реакцию. Сравните следующие пары синонимов, явно демонстрирующие нейтральное или положительное отношение говорящего, с одной стороны, и отрицательное, с другой: бережливый — скряга; традиционный — старомодный; экстраверт — развязный; осмотрительный — трусливый; прогрессивный — радикальный; информация — пропаганда; эксцентричный — помешанный; невысокий — коротышка.

**Момент 3.** Откровенной, конструктивно-критической атмосфере беседы противоречат:

бестактное прерывание на полуслове;

неоправданное лишение собеседника возможности высказать мнение;

навязывание своего мнения;

игнорирование или высмеивание аргументов собеседника;

грубая реакция на высказывание партнерами противоположных точек зрения;

подтасовка фактов;

необоснованные подозрения, голословные утверждения, окрики в ответ на критику;

давление на собеседника голосом, поведением.

**Момент 4.** Чтобы в деловой беседе лучше услышать собеседника, понять и принять к сведению смысл сказанного, следует прислушаться к следующим советам психологов.

Информацию, получаемую от людей, которые по каким-то причинам нам неприятны, мы воспринимаем, как правило, со значительной долей предубеждения. Поэтому, если с человеком вас связывают интересы дела, постарайтесь трезво оценить, что вас раздражает, — то, что вы от него услышали, или сам человек (его внешний вид, особенности характера, нравственные качества).

Выслушивая сообщение, следует иметь в виду, что принципиально новые идеи, не укладывающиеся в уже действующие логические схемы или представления, вызывают определенный эмоциональный протест. Поэтому не отвергайте их с ходу. Необходимо время, чтобы обдумать новую информацию, подобрать логические аргументы для ее опровержения или подтверждения. Не противоречьте сразу, из-за этого вы можете не услышать аргументов собеседника в пользу высказываемого соображения, — а они могут оказаться достаточно вескими.

Практически не поддаются убеждению люди, испытывающие чувство бесполезности, одиночества, отчужденности, тревоги агрессивные, плохо переносящие трудные ситуации.

Мы все критикуем, и все бываем объектами для критики. Важно, чтобы и в первом, и во втором случае наше поведение было достойным и конструктивным. Давайте учиться поступать красиво и разумно. Стоит подумать еще и вот о чем: как щедро и с удовольствием мы раздаем замечания и указания, и как скупы мы бываем на похвалу и одобрение.

**Этика делового общения**

Деловое общение – это сложный много плановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере.

Его участники выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение цели, конкретных задач. Специфической особенностью названного процесса является регламентированность, т. е. подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, профессиональными этическими принципами.

Общение свойственно всем высшим живым существам, но на уровне человека оно приобретает самые совершенные формы, становится осознанным и опосредованным, то есть речью. В жизни человека нет даже самого непродолжительного периода времени, когда бы он находился вне этого процесса жизнедеятельности, вне взаимодействия с другими объектами общества. Деловое общение обычно включено как частный момент в какую-либо совместную продуктивную деятельность людей и служит средством повышения качества этой деятельности, информативным сопровождением его. Его содержанием является то, чем заняты люди, а не те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир, в отличие от личностного общения между близкими людьми, друзьми, родственниками.

Умение вести себя с людьми во время беседы является одним из главнейших факторов, определяющих ваши шансы добиться успеха в бизнесе, служебной или предпринимательской деятельности. Успехи человека в его делах даже в технической сфере или научной сфере только процентов на пятнадцать зависят от его профессиональных знаний и на процентов на восемьдесят пять - от его умения общаться с людьми с которыми он работает.

Средства процесса общения:

речь;

язык;

жесты;

мимика;

фразы;

эмоции.

Составные элементы процесса общения:

сообщение;

разговор;

рапорт;

точка зрения;

комплимент.

Деловое общение - важно

Деловое общение — это процесс, при котором происходит обмен деловой информацией и опытом работы, предполагающим достижение определенного результата в совместной работе, решение конкретной задачи или реализацию определенной поставленной цели. Спецификой этого процесса является момент регламента, то есть подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, принятыми на данной территории, профессиональными этическими принципами, принятыми в данном профессиональном круге лиц. Деловое общение условно делится на прямое (непосредственный контакт) и косвенное (когда во время общения существует некая пространственно-временная дистанция, то есть письма, телефонные разговоры, деловые записки и т.д.).

Прямое общение обладает большей результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения, косвенное же не обладает таким сильным результатом, в нем непосредственно действует некие социально-психологические механизмы. В целом деловое общение отличается от неформального тем, что в его процессе ставятся конкретные задачи и конкретные цели, которые требуют определенного разрешения, что не позволяет нам прекратить процесс переговоров с партнером или партнерами по переговорам в любой момент (по крайней мере, без определенных потерь в получении информации для обеих сторон). В обычном дружеском же чаще всего не поднимаются такие вопросы, как конкретные задачи и цели, поэтому такое общение можно прекратить (по желанию обеих сторон) в любой момент без опасения потерять возможность восстановить процесс общения заново.

**Виды делового общения:**

беседы;

переговоры;

совещания;

посещения;

публичные выступления.

Деловое общение в наши дни проникает во все сферы общественной жизни общества. В коммерческие, деловые сферы жизни вступают предприятия всех видов и форм собственности, а также частные лица в качестве частных предпренимателей. Компетентность в области делового общения непосредственно связана с успехом или неуспехом в каждой области: в области науки, искусства, производства, торговли. Что касается менеджеров, бизнесменов, организаторов производства, людей, занятых в сфере управления, частных предпренимателей то коммуникативная компетентность, то есть способность адекватно реагировать в любой ситуации в процессе общения для представителей этих профессий представляет одну из самых главных составляющих их профессионального облика.

Деловое общение как процесс предполагает установление контакта между участниками, обмен определенной информацией для построения совместной деятельности, установления сотрудничества и т.д. Чтобы общение как процесс происходило без проблем, оно должно проходить по следующим этапам:

установление контакта;

ориентирование в ситуации общения;

обсуждение поставленной задачи;

поиск решения поставленной задачи;

завершение контакта.

Служебные контакты строятся на партнерских началах, исходят из взаимных потребностей, из интересов общего дела. Несомненно, что такое общение повышает трудовую и творческую активность, является важным фактором удачного бизнеса.

**Рекомендации и советы по этике делового общения**

• Руководство коллективом - это сочетание науки и искусства. С точки зрения американского менеджмента, суть руководства состоит в

том, чтобы выполнять работу не своими, а чужими руками. На самом деле еще более сложная задача - заставить работать не только чужие руки, но и чужие головы. Поэтому неразумно наде¬яться только на себя, считая себя все знающим и все умеющим. Никогда не делайте сами того, что могут и должны выполнить подчиненные, разумеется, за исключением тех случаев, когда нуж¬но показать образцовый пример.

• Выполнение каждого задания обязательно контролируйте; от¬сутствие контроля может навести работника на мысль ненужности

выполняемой им работы; следите за тем, чтобы контроль не превра¬тился в мелочную опеку над подчиненными.

• Если среди ваших подчиненных появился хоть один бездельник,

сделайте все возможное, чтобы заставить его работать, иначе он

подорвет дисциплину во всем коллективе.

• Когда предлагаемое сотрудником самостоятельное решение

проблемы не противоречит в принципе вашей точке зрения, предо¬

ставьте ему действовать свободно; нет нужды вести споры по мело¬чам и сковывать инициативу подчиненных.

• Каждое достижение работника и его инициативу нужно немед¬ленно отметить. Не забывайте поблагодарить подчиненного, жела¬тельно в присутствии других сотрудников, за хорошую работу. Че¬ловека ободряет положительная оценка его действий и огорчает, если не замечают и не ценят успехов в работе.

• Каждый раз с удовлетворением отмечайте положительные сдвиги

в поведении неподатливых, негативно настроенных сотрудников. Старайтесь убедить их, что вы стоите за разумные компромиссы. Помни¬те, что РУКОВОДСТВО - это всегда искусство компромисса.

• Не бойтесь, если ваш подчиненный окажется более сведущим, чем

вы, в каком-нибудь вопросе, вам не повредит, если в чем-то он талант¬ливее и добивается лучших, чем вы, результатов; хорошая репутация

подчиненных есть похвала руководителю и ставится ему в заслугу.

• Не давайте обещаний, если не уверены, что они обязательно бу¬дут исполнены. Хороший руководитель не бросает слов на ветер,

взвешивает каждое обещание и исполняет его энергично и настойчиво.

• Не позволяйте никому наказывать ваших подчиненных за лю¬бые совершенные ими проступки «через вашу голову» - делайте это сами или по крайней мере добивайтесь, чтобы вас ставили в извест¬ность о его проступке и предполагаемом наказании. Не допускайте, чтобы нарушались прерогативы вашего единоначалия.

• Оправдываясь, никогда не сваливайте вину ни на подчиненных,

ни на начальников, ни на других сотрудников. Признавайте всегда

свою вину, даже в том случае, если ошибка произошла целиком по

вине вашего подчиненного или вашего начальника. Примите вину на

себя и укажите сразу же, как вы будете исправлять ошибку.

• Не старайтесь приобрести репутацию доброго руководителя. Не фамильярничайте с подчиненными и никогда не допускайте фа¬мильярного обращения с их стороны. Всегда в контактах с подчи¬ненными держите определенную дистанцию.

• В конфликтных ситуациях избегайте резких и тем более оскор¬бительных слов. Подумайте о том, что у каждого человека есть чув¬ство собственного достоинства и оскорбленный человек ищет способ отплатить вам при случае той же монетой. Не прикрывайте грубость обращения с людьми ссылками на необходимость усилить требова¬ния и подтянуть разболтавшихся людей. Грубость и требователь-ность - далеко не одно и то же.

• Чем острее конфликтная ситуация и чем более вызывающе ве¬дет себя ваш оппонент, тем больше прилагайте усилий сдерживать себя, говорите как можно тише, дайте ему самому выкричаться и самому убедиться в слабости своей позиции.

• Помните: искра уважения и тем более симпатии, зароненная ру¬ководителем в душу подчиненного, способна зарядить его на творче¬скую самоотверженную работу, не считаясь со временем. Не делайте подчиненному, совершившему незначительный проступок, замеча¬ний в присутствии других лиц, сотрудников или посторонних; уни¬жение человека - не лучший способ воспитания.

• Никогда не критикуйте людей, критикуйте их ошибки, при этом

указывайте, от каких недостатков могут происходить подобные ошибки, но не ищите эти недостатки в подчиненных - пусть они сде¬лают необходимые выводы сами.

• Признавайте за подчиненным право на ошибку; в конце концов важно не то, что он совершил, а то, что пытался сделать и что полу¬чилось в итоге. Замыслы, мотивы и намерения часто важнее, чем сами поступки. Поэтому судите о людях не только по поступкам, но и по их замыслам; за одним и тем же поступком могут стоять самые различные мотивы, а одна и та же цель может быть достигнута раз-ными путями.

• Никогда не отзывайтесь ни о подчиненных, ни о сотрудниках, ни о начальниках в недоброжелательном духе, не высказывайте свои

претензии к ним и свое недовольство их поведением в их отсутствии.

Старайтесь избегать кулуарного обсуждения поведения отсутствую¬щих людей. Помните совет древнего философа: «Никогда ни о ком не высказывайся».

• Если же ваше мнение о ком-нибудь запрашивают в официаль¬ном порядке, начинайте всегда с положительных качеств, ничего не пропуская. Не преувеличивайте недостатков людей и воздерживай¬тесь от общих выводов - не берите на себя без нужды роль судьи. Оценивая поведение подчиненных, не придавайте случайным и вто¬ростепенным деталям слишком большое значение.

• Умейте трезво оценивать результаты своей деятельности, при¬знавать свои ошибки и отменять неправильные решения.

• Скромность - это не только украшение; можно быть скромным, не будучи умным, но нельзя быть мудрым, не обладая скромностью.

Однако нужно различать скромность в демонстрации своих дости¬жений от скромности в замыслах; ставьте перед собой большие жиз¬ненные цели, стремитесь к их достижению.

• Учитесь слушать и при этом слышать! Внимательно и благоже¬лательно выслушайте замечания подчиненного, все его соображения и предложения, даже если они и несущественны. Иначе в другой раз он промолчит и по более серьезному поводу, и вы не получите нуж¬ной информации о действительном положении дел.

• Руководитель, пренебрегающий критическими замечаниями, неизбежно противопоставляет себя коллективу и в конечном счете теряет нити управления.

• Учитесь точно формулировать свои мысли. В манере говорить проявляются профессиональная грамотность, управленческая ком¬петентность, общая культура и нравственные черты руководителя.

Культуру речи можно повысить, пользуясь различными пособиями по ораторскому искусству и контролируя себя посредством дикто¬фона. Помните, что умение аргументированно отстаивать свою точ¬ку зрения в самых острых дискуссиях, на совещаниях, в конфликт¬ных ситуациях, в присутствии вышестоящего начальства есть одно из важнейших качеств руководителя.

• Научитесь правильно делать замечания подчиненным. Иногда полезно высказать замечание в виде вопроса: «Не считаете ли вы, что здесь допущена ошибка?», «Не думаете ли вы, что тут нужно что-то изменить?» или «Как, по-вашему, что нам в данных условиях нужно предпринять?» Для большинства подчиненных такое обраще¬ние, хотя оно и звучит как вопрос или доверительная просьба, все равно означает указание, обязательное к исполнению.

• Цените свое время и время своих подчиненных. Старайтесь ни¬когда, никуда не опаздывать и требуйте того же от сотрудников. Если же вы не можете прибыть к назначенному сроку, обязательно, как можно раньше, известите об этом ожидающих вас людей.

• Умение отстаивать интересы всего коллектива и каждого из подчи¬ненных - хорошее средство для завоевания авторитета, принципиаль¬ность нужна не только в общении с подчиненными, но и с начальством.

• Прежде чем воспитывать других людей, займитесь самовоспи¬танием. Постарайтесь понять свои сильные и слабые черты характе¬ра, наметьте пути устранения недостатков. Научившись понимать себя, вы будете лучше понимать других.

• Сочетание высокой требовательности к людям с безграничным уважением к ним - такова формула воспитания А.С.Макаренко. Но прежде чем требовать от других, предъявите высокие требования к самому себе. Это, конечно, не означает, что всегда и во всем следует винить только себя. Самоанализ не следует доводить до самообви¬нения и самобичевания. Но столь же вредно для руководителя не признавать и не замечать никакой вины за собой, а во всех промахах и ошибках обвинять окружающих, подчиненных и сотрудников.

• Стремление показать себя с наилучшей стороны, выставить на¬показ свои достоинства не всегда благоприятно воспринимается ок¬ружающими и часто вызывает протест. Такие действия оцениваются порой как позерство, фанфаронство. Умение быть внимательным к другим окупается сторицей. Люди невольно тянутся к тому, кто с искренним сочувствием готов их выслушать, - все мы нуждаемся в одобрении, поддержке, сочувствии.

• Доверчивость и недоверчивость - это важнейшие качества лич¬ности, от которых зависит социально-психологический климат в коллективе. Излишняя чрезмерная доверчивость отличает неопытных, легкоранимых людей. Им трудно быть хорошими руководителями. Но хуже всего подозрительность ко всем. Недоверчивость руководителя почти всегда порождает недоверчивость подчиненных. Проявляя не¬доверие к людям, вы всегда ограничиваете возможности взаимопони¬мания, а значит, и эффективность коллективной деятельности.