

Лекція № 4

Активна життєва позиція. Емоційний інтелект, емпатія, стресостійкість. Здатність вирішувати конфлікти - кризовий менеджмент, проведення переговорів

1. Активна життєва позиція.
2. Розвиток емоційного інтелекту.
3. Розвиток емпатії.
4. Стресостійкість педагога.
5. Конфлікт – означення, структура, стадії.
6. Методи вирішення конфліктів.

1. Активна життєва позиція

Людська свідомість піддається впливам суспільства, культури, соціуму, колективів та інших особистостей. Цей вплив можна приймати чи не приймати. Головне – це прийняття чи неприйняття має бути свідомою дією, а не пасивним наслідком виховання та зовнішніх подій.

Суть активної життєвої позиції – усвідомлена реакція, яка позитивно впливає на долю людини:

- дає можливість перемогти стереотипи суспільної поведінки, які насажені ззовні та заважають, гальмують рух до цілі;
- розширює, урізноманітнює життєві ролі;
- дає можливість брати участь у формуванні згуртованих і працездатних колективів.

Активна життєва позиція сприяє самореалізації та успіху, оскільки людина в такому випадку проявляє сміливість, ініціативність і готовність діяти. Вона не чекає, щоб їй «дали» світогляд, знання, роботу, фінансові можливості тощо. Натомість – активно опрацьовує інформацію і діє відповідно до впливів зовнішніх (середовища) та внутрішніх (мотивів, бажань, почуттів). Подібний працівник цінується в сучасних ринкових умовах, оскільки він стає потужною силою, що допомагає втілити будь-яку перспективну бізнес-ідею. Йому притаманна ініціативність, активність, самостійність, принциповість.

Активна життєва позиція означає:

- орієнтацію в навколишньому середовищі та в суспільних цінностях;
- усвідомлене ставлення до інших людей;
- готовність до дії та до різних форм діяльності.

Фактори, що впливають на формування життєвої активності:

- формування власного світогляду;
- набуття соціальних та професійних навичок;
- спілкування з іншими людьми;
- трудова діяльність;
- громадсько-політична діяльність та ін.

Сфери, в яких проявляється активна життєва позиція:

- професійна сфера – одержання нових знань, навичок, досвіду з професії, зростання від стажера до кваліфікованого високооплачуваного працівника;
- соціальний напрям – організації та реалізації нових проектів, волонтерство тощо;
- особистий напрям – участь у студентському самоврядуванні, участь в науково-дослідних проектах, інтелектуальний розвиток завдяки участі в іграх «Що? Де? Коли?», відвідування тренінгів та семінарів для саморозвитку тощо.

Напрями і види життєвої позиції

Залежно від напрямку дій чи бездіяльності життєва позиція може мати два спрямування:

- позитивне (утвердження добра і подолання зла);
- негативне (діяльність на шкоду іншим).

Залежно від того, чи навчилася людина брати участь у вирішенні власних та суспільних проблем, розрізняють активну чи пасивну життєву позицію.

Людина з активною життєвою позицією:

- не вдоволена існуючою дійсністю;
- має уявлення про те, як виглядатиме нове, більш удосконалене буття;
- активно діє, щоб перебудувати реальність.

Людина з пасивною життєвою позицією:

- не має особистої місії, є інертність, байдужість;
- відсутня відповідальність за власні вчинки;
- якщо відбувається якась подія, завжди знаходиться причина, щоб нічого не робити;
- у всіх особистих невдачах винні всі навколо.

Активна життєва позиція і проактивність

Проактивність – чітке усвідомлення особистих цілей та цінностей та діяльність згідно з ними, а не під впливом зовнішніх обставин. При цьому людина здобуває знання, приймає рішення, діє осмислено і сплановано, робить лише те, що допоможе досягнути цілей, і не розмінюється на дрібниці.

Проактивність в більшості випадків формується до 30-річного віку і народжується з активної життєвої позиції.

Необхідно, щоб активна життєва позиція гармонійно поєднувалася з розважливістю та мудрістю, бажанням допомогти іншим і почуттям міри. Інакше прагнення до перетворень може мати негативні наслідки різного масштабу – від власної нещасної родин до загибелі мільйонів людей.

До основних рис особистості з дійсно вихованою активною життєвою позицією можна віднести такі: національна ідейність, непримириме ставлення до несправедливості, суспільна активність, свідомість, дисциплінованість, працелюбність, співчуття тощо. Завдяки ним людина проявляє соціальну активність, приймає активну участь в суспільному житті підтримує прогресивні починання. У самому понятті «активна життєва позиція» вже закладено те, що активність людини проявляється заради високих цілей. Активними в житті можуть бути, наприклад, злодії, корупціонери, але їх

активність спрямована не на користь суспільства, а на особисте збагачення, задоволення своїх потреб.

Виховання активної життєвої позиції – це складний і тривалий процес. Можна сказати, що він триває протягом всього свідомого життя людини. Проте найбільш сприятливі умови для його здійснення складаються в закладах освіти. Якщо в школі закладаються основи активної життєвої позиції, то в закладах вищої освіти повинна відбутись їх усвідомлення, закріплення в характері, поведінці, прояві в діяльності. Саме тому вища повинні вбачати свою місію не тільки в формуванні знань і умінь, а й у вихованні особистісних якостей у здобувачів освіти.

До складу компетентностей, які повинні формувати заклади освіти, якраз і входять ті, які характерні для активної життєвої позиції. Методологічною основою формування активної життєвої позиції в закладах освіти є державні документи – закони і постанови уряду, міністерств, ідеї видатних педагогів і психологів, діячів науки і культури тощо. Потреба в прояві активної життєвої позиції в сучасній молоді і перш за все студентської останнім часом зросла в зв'язку з бурхливим розвитком як внутрішніх, так і зовнішніх подій. Війна на сході, вступ до Європейського Союзу, вибори президента та Верховної ради спонукали молодих людей до активної діяльності. Багато хто з них навчається або працює за кордоном, ознайомлюється з життєвим рівнем європейців, робить висновки щодо причин економічної відсталості нашої держави, низького рівня життя простих громадян. Це та багато іншого не могло не вплинути на настрої молодих людей. Спроби щось змінити наштовхуються на численні перешкоди, що спонукає їх, на жаль, не до будівничих, а до радикальних, протестних дій. Щоб бути будівельником треба бути підготовленим до будівництва, тобто бути готовим до прогресивних змін як у соціальному, так і економічному напрямках. Така готовність прийде тоді, коли у молоді буде сформована активна життєва позиція, тобто тоді коли вона буде приймати активну участь у всіх сферах життєдіяльності держави.

У зв'язку із зазначеними вище подіями виникла ще одна проблема – треба бути готовим до радикальних змін, тобто треба адаптуватись до змін у повсякденному житті. Не зважаючи на те, що молоді люди, в порівнянні з похилими, швидше адаптуються все ж таки багато хто з них не знаходить себе в нових умовах. Їх ніхто цьому не вчив, а самі вони з певних причин не спромоглись зорієнтуватись в нових умовах. Це приводить до порушення психіки, бродяжництва, пияцтва, злочинності тощо. Отже, молодь треба вчити змінювати і змінюватись. Дослідження показують, що швидкий розвиток комп'ютерних комунікативних технологій знижує якість «живого» спілкування молоді, в результаті чого збіднюється їх мовлення, втрачається його емоційність. Як відомо мислення і мова свідчать про ерудованість, грамотність людини, що безперечно важливо для прояву активності в багатьох сферах життєдіяльності суспільства. Гострий розум аргументованість висловленої думки сприяє прийняттю компромісних переконливих рішень, а логічність суджень додає впевненості в їх правильності. Зниження рівня

«живого» спілкування в свою чергу приводить до зменшення участі в колективних стосунках, молода людина не відчуває потреби бути членом виробничого чи будь-якого колективу, їй комфортніше бути уособленою. В такому разі не може бути й мова про активну життєву позицію, адже вона передбачає активну взаємодію з громадськістю, суспільством.

Активна життєва позиція в свою чергу позитивно впливає на особистість, сприяє її всебічному розвитку. Чим розвиненіше суспільство, тим виникає більша потреба у всебічно розвинутих його членів, в яких гармонійно поєднуються духовне багатство, моральна чистота і фізична досконалість. В той же час виховання активної життєвої позиції відповідає не тільки інтересам суспільства, але і самій особистості. Активна трудова і суспільна діяльність робить її життя повноцінним, цікавим, тобто відповідає природі людини. Активна життєва позиція є комплексним показником громадської зрілості, поєднує в собі всю сукупність відношень особистості до оточуючої дійсності, виражається в єдності високоморальних переконань, мотиваційної сфери, установок до практичної діяльності.

2. Розвиток емоційного інтелекту

Зчитування емоцій одноплемінників сприяло виживанню пралюдини в доісторичні часи. Через кілька десятків тисячоліть це перестало бути фактором виживання. Однак вміння розуміти емоції свої та оточуючих сприяє соціальній адаптації людини та професійній успішності.

Емоційний інтелект (з англ. Emotional intelligence) – здатність керувати і використовувати емоційну складову особистості, тобто:

- а) усвідомлення емоцій (радість, сум, страх, гнів та ін.);
- б) досягнення доречного рівня та генерування емоцій, щоб сприяти мисленню;
- в) розпізнавання емоцій своїх та оточуючих (уміння назвати і зрозуміти, що вони означають);
- г) керування своїми емоціями.

Емоційний інтелект потрібен для:

- а) комунікації з людьми – для керівників, hr-менеджерів, бізнесменів, рекламістів, піарників, інженерів, слюсарів тощо;
- б) розвитку в особистій та професійній сферах;
- в) управління стресом – стресостійкість;
- г) протистояння маніпуляціям – через рекламу, НЛП-технології та людей-маніпуляторів (свідомих та несвідомих);
- д) розуміння власних пріоритетів та цілей.

Складові емоційного інтелекту (Гоулман, Working with emotional intelligence): самопізнання та самоконтроль, соціальні навички (комунікація та взаємодія з оточуючими), емпатія, мотивація.

Прийоми розвитку емоційного інтелекту:

- а) стежити за власними емоційними реакціями;
- б) прислухатись до мови власного тіла, щоб розуміти мову тіла інших людей;

- в) виявляти і аналізувати зв'язок емоцій та поведінки (наприклад, гнів примушує кричати, сором – тихо говорити та ін.);
- г) не піддаватись емоціям, якщо вони шкодять ситуації;
- д) розвивати емоційну пам'ять – аналізувати зв'язок між емоціями, вчинками та наслідками, щоб скорегувати поведінку;
- е) практикувати бажані емоції – наприклад, позитивне мислення;
- ж) розвивати емпатію;
- и) бути емоційно чесним – не приховувати емоції.

Важливо те, що емоційний інтелект – це не вирок, а можливість. Люди не народжуються з високим рівнем емоційного інтелекту, тож цього можна навчитися. І звісно, що найкращий час для цього – дитинство. Утім, сьогодні, на жаль, ще багато чого залишається дещо проблематичним у визначенні коефіцієнту емоційного інтелекту людини та методик його вимірювання. Серед психодіагностичних методик і тестів зарубіжних авторів найбільш відомими є такі:

1. Методики, які спрямовані на вивчення окремих характеристик особистості, що входять до складу емоційного інтелекту. До них належить багатофакторна шкала емоційного інтелекту MEIS, яку розробили в 1999 році Дж. Майер, П. Саловей і Д. Карузо.

2. Методики, які базуються на самоаналізі й самооцінці досліджуваних. Наприклад, анкета EQ-і для визначення коефіцієнта емоційності Р. Бар-Она. Вона визначає п'ять основних компонентів емоційного інтелекту: внутрішньо особистісний (самоповага), міжособистісний (співчуття, відповідальність), пристосування (здатність адаптувати свої емоції до нових умов), управління стресом (толерантність до стресу) і загальне самопочуття, настроїв (рівень оптимізму).

3. Методики «мультиоцінок», у яких передбачається проведення опитування не тільки досліджуваного, але й «експертів», тобто людей, які йому знайомі (батьків, друзів, колег). Одним з них є тест EI-360, який розробив у 2000 році Дж. Пауліу-Фрай.

Заслуговують на увагу психодіагностичні методики для дослідження емоційного інтелекту, які розробили вітчизняні вчені: опитувальник Емін Д. Люсіна, методика М. Манойлової. Водночас намічені провідними психологами підходи до визначення коефіцієнта EQ поки що не отримали належної розробки й проблема психологічної діагностики емоційного інтелекту все ще залишається не розв'язаною.

Емоційний інтелект можна розвинути навіть за низьких природних інтелектуальних задатках у людини, адже нові нейронні зв'язки утворюються протягом усього життя людини, хоча, звісно, найбільш доречним є вік з 0 до 25 років. Вітчизняний дослідник А. Костюк визначає низку методів розвитку емоційного інтелекту, а саме:

1. Розвиток самосвідомості та вміння керувати емоціями. Навички самоконтролю, відволікання від тривожних думок та спрямування енергії на дію, а не на тривогу. Це допомагає тримати тиск у нормі (звісно, коли це не пов'язане з фізіологічними причинами). Самосвідомість сприяє розумінню

емоцій інших людей та робити правильні висновки в конкретних ситуаціях, що сприяє обранню адекватної поведінки. Розвинути самоконтроль можна, не надаючи надмірної важливості ситуації, слід пам'ятати, що власне самовідчуття не завжди є правильним, тому не варто перейматися.

2. Формування здатності усвідомлювати та оцінювати свої емоції та їхню інтенсивність, починаючи з базових станів, сприймати навколишній світ з різних точок зору. Для цього потрібно ставити собі запитання: «Що я зараз відчуваю?», «Чому я це відчуваю?», «Чи правильно я сприймаю ситуацію?», «Чи подобається мені те, що я відчуваю», «Як змінити відчуття, які завдають дискомфорт мені та оточуючим своїм проявом?».

3. Навчитися визначати джерело емоцій і ступінь інтенсивності емоції. Силу емоції можна вимірювати за шкалою від 1 до 10: від мінімальної інтенсивності, коли управління емоцією не вимагає зусиль, до дуже високої, коли емоція некерована. Ця шкала дозволяє усвідомлено оцінити нюанси своїх відчуттів та допомагає навчитися знижувати відношення до цієї емоції до оптимального рівня.

4. Наступний крок – розширення діапазону емоцій. Важливо скласти власну абетку емоцій або використати ті, що вже розробили спеціалісти та усвідомлювати, який емоційний стан є найбільш характерним для вас і як довго відчуваєте емоцію, яка вам не подобається. Визначити, які позитивні функції виконує ця емоція та на які нерозв'язані проблеми звертається ваша увага.

5. Відвідування тренінгів, які проводять спеціалісти в цій сфері. Основні засоби тренінгової роботи пов'язані з прийомами соціально-психологічної рефлексії та соціально-психологічної перцепції – осмислення власних переживань, переживань інших у процесі комунікативної взаємодії.

Ці методи ефективні для самих педагогів, натомість розвиток емоційного та соціального інтелекту учнів потребує інших методів, таких як: дихальні вправи, арттерапія, кінотерапія, практик уважності, методів ненасильницького спілкування, звісно тренінгів.

Українська дослідниця О. Войтовська вказує, що «появу арттерапії як галузі теоретичного й практичного знання на стику мистецтва й наук зазвичай відносять до 30-х років XX століття. Одні автори розглядають арттерапію як особливу форму психотерапії за допомогою візуального, пластичного мистецтва (акцент робиться на взаємодію між психотерапевтом і пацієнтом з лікувальною метою), а інші визначають її як альтернативну практику (акцент робиться на творчу діяльність, гармонізацію і загальне оздоровлення особистості). В англomовних країнах арттерапію розглядають у контексті так званих пластичних мистецтв (живопису, графіки, скульптури, дизайну та інших форм творчості), у яких візуальний канал комунікації відіграє провідну роль.

Арттерапія є самостійною галуззю теоретичних знань і практичної роботи, яка акцентована на творчу діяльність, гармонізацію і загальне оздоровлення особистості. Методи арттерапії містять сукупність технік, заснованих на образотворчому мистецтві й творчій діяльності. Основними

видами арттерапії є: ізотерапія, музикотерапія, бібліотерапія, казкотерапія та ін. Дитина й дорослий в арттерапевтичному процесі набувають цінного досвіду позитивних змін. Поступово відбувається поглиблене самопізнання, гармонізація розвитку, особистісний ріст. Це – потенційний шлях до самовизначення, самореалізації, самоактуалізації особистості».

У дисертаційному дослідженні І. Василівського зазначено, що «особливу місце у виховній роботі посідає інтерактивна форма роботи та метод виховної роботи форум-театр. Найчастіше за все цей метод розглядають як сценічну виставу, яка пропонує до розгляду певну проблему, а кожен персонаж сценічної гри виконує певну соціальну роль. Форум-театр має свої технології та особливості організації. Ведучий (джокер) – головна дійова особа форум-театру, який веде захід від початку до кінця і від якого залежить успішність проведення форум-театру. Іншою особливістю форум-театру є те, що глядачі стають частиною театру та пропонують шляхи поліпшення ситуації, яка розглядається. У мить, коли при повторному програванні спектаклю з'являється шанс поліпшити (змінити на краще) ситуацію чи рішення і учнів, і учениць (глядачів) є ідея, як саме це зробити, він або вона говорить “Стоп!”. Виходить на сцену, змінює актора і показує як, на його думку, слід поводитися і що говорити для зміни ситуації на краще. Цінність форум-театру є в тому, що він базується не на конкретному сценарії чи інсценізації конкретного літературного сюжету, а саме на взаємодії акторів і глядачів, що можуть розвивати зміст і власну тему. Вистави форум-театру можуть бути присвячені таким важливим проблемам, як подолання насильства, взаємовідносин між учнями, наркоманії, алкоголізму, торгівлі людьми.

Важливим складником методики виховання емоційного інтелекту є активне навчання через тренінгові практики. Вони позначають навчальні стратегії та методи, які передбачають активну участь учнівства в процесі засвоєння матеріалу, а не його пасивне й статичне поживання. Активне навчання має такі складники: колективне навчання (групові проєкти, обговорення, спільні ігри); творче вираження (мистецтво, музика, письменство, публічні дієства). Активне навчання доповнює решту навчальних траєкторій та дає можливість безпосередньо, на практиці пробувати й досліджувати те, що вони вивчають на рівні концепцій, а також брати участь у практичних вправах, які потім можна прорефлексувати».

Особливе значення в розвитку емоційного інтелекту посідають ігри та уроки-тренінги. Ігри розвивають почуття емпатії до інших учасників, сприяють розвитку емоційної компетентності. Яку саме форму гри обиратиме педагог, залежить від низки факторів, таких як вік учасників, кількість часу, теми та мети, професіоналізму самого педагога, ситуацій у колективі тощо. Цікавими також є об'єднання ігрових форм з методами арттерапії.

Класифікувати тренінгову діяльність можна залежно від ролі педагога-тренера, тож дослідники виділяють такі парадигми тренінгів, як: тренінг-дресура, тренінг-репетиторство, тренінг-наставництво та тренінг як розвиток суб'єктивності. Останній варіант є найбільш ефективним у розвитку

емоційного інтелекту. У будь-якому разі педагогу варто пам'ятати, що тренінг спрямований на процес розвитку, а не на певний результат.

3. Розвиток емпатії

Для успішної професійної діяльності потрібні не лише теоретичні знання та практичні навички, а й відкритість, терпимість, гнучкість, толерантність, почуття власної гідності, готовність до діалогу – все те, що так чи інакше вказує на здатність людини до емпатії.

Емпатія – здатність зрозуміти переживання іншої людини, уміння особливим чином спілкуватись та діяти на основі цього розуміння.

Емпатія сприяє зростанню

- 1) інтелекту;
- 2) креативності;
- 3) відповідальності;
- 4) самодисципліни, самоорганізації;
- 5) особистісної автономії (незалежності думок та поведінки);
- 6) самоусвідомлення;
- 7) самоповаги;
- 8) спонтанності;
- 9) свободи самореалізації;

Емпатія зменшує

- 1) фізичну та словесну агресію;
- 2) прояви вандалізму;
- 3) порушення дисципліни.

Емпатія містить 3 компоненти:

- когнітивний – розуміння стану іншої людини без зміни власного стану;
- емоційний – розуміння стану іншої людини і зміна власного стану (співпереживання, співчуття);
- поведінковий (діяльнісний) – розуміння стану іншої людини, зміна власного стану, активна підтримка і допомога іншій людині.

Риси характеру людини, здатної до емпатії:

- терпимість до того, як виражають емоції інші люди;
- розуміння внутрішнього світу іншої людини;
- пристосування власних станів та емоцій до відповідних станів та емоцій іншої людини.

Наслідки недостатнього рівня емпатії:

- зростають проблеми у спілкуванні;
- зростає кількість конфліктів та непорозумінь;
- сповільнюється професійне зростання та ін.

Здатність до емпатії можна розвинути: навчатись самоаналізу, розвивати чутливість, навчатись емпатичному слуханню та адекватній демонстрації власних емоцій.

Емпатія забезпечує відображення і більш точне сприймання образу партнера по спілкуванню, відкриває можливості для відкритих і довірливих стосунків між людьми. Особливо важливим такий аспект є для людей, які працюють у сфері професій, основою яких є допомога іншому: психологів, педагогів, лікарів, соціальних працівників тощо. У професіограмах таких професій емпатія або споріднені з нею якості особистості обов'язково представлені та описані.

Так, у професіограмі педагога акладу освіти серед інших зазначено особистісні якості, які, на нашу думку, пов'язані перш за все з емпатією педагога:

1. Любов до дітей, яка включає в себе чуйне, доброзичливе і терпляче ставлення до них.

2. Знання індивідуальних особливостей психіки кожної дитини, вміння розуміти мотиви різноманітних її дій та вчинків.

Аналіз представлених у психологічній науці поглядів на питання педагогічних здібностей теж дає можливість виділити низку здібностей у структурі особистості педагога, які безпосередньо пов'язані зі здібністю педагога до емпатії. Так, у структурі педагогічних здібностей, розробленої В. Крутецьким, серед інших виділено перцептивні здібності, які визначаються як здібності проникати у внутрішній світ учня, вихованця, психологічна спостережливість, яка пов'язана з глибоким розумінням особистості учня, його тимчасових психічних станів. Здібний вчитель, вихователь за незначними ознаками, невеликим зовнішнім проявом бачить ледь помітні зміни у внутрішньому стані учня. Така здібність є неможливою без розвиненої емпатії педагога.

У структурі педагогічних здібностей Н. Кузьміної серед інших виділено комунікативні здібності, які, на думку автора, забезпечуються чотирма факторами: здібністю до ідентифікації, чутливістю до індивідуальних особливостей учнів, добре розвиненою інтуїцією, сугестивними якостями. На нашу думку, розвиток і прояв таких здібностей забезпечується значною мірою саме здатністю педагога до емпатії. Важливою характеристикою емпатії педагога є її дієвий характер. Для дитини важливо бачити, чути, що його розуміють і йому співчують, любов і прийняття педагогом дитини повинні бути реалізовані в досвіді живого спілкування, безпосередньої взаємодії.

К. Роджерс не обмежувався аналізом значення емпатії в процесі психотерапії, а підкреслював її роль у процесі становлення і розвитку особистості дитини, вважав основою побудови повноцінних, особистісно орієнтованих стосунків у недирективній педагогіці. Він підкреслював, що емпатія педагога загалом і вербально виражена емпатія зокрема є вкрай важливими для учня, оскільки дають йому почуття того, що він не самотній, що його розуміють і сприймають таким, яким він є. К. Роджерс виділяє потенційні риси педагога, здатного до емпатії. Серед них:

- вияв терпимості до вираження емоцій з боку учня;
- здатність до глибокого проникнення у внутрішній світ дитини;

– готовність адаптувати своє сприйняття соціального оточення до сприйняття іншої людини, щоб досягнути більшого розуміння того, що з нею відбувається.

Отже, представлені погляди на роль емпатії у професійній діяльності педагога дають змогу зробити висновок про необхідність наявності у структурі особистості педагога такої якості.

4. Стресостійкість педагога

Природна реакція організму на стрес – це реакції боротьби або втечі. У певних ситуаціях – це адекватна відповідь, особливо, якщо первісна людина бореться за життя в прадавніх джунглях. В сучасному світі подібні реакції є часто неефективними, а іноді – навіть небезпечними. Зокрема Всесвітня Організація Охорони Здоров'я називає стрес, що виникає на робочому місці, хворобою XXI століття.

Негативні наслідки стресу:

- хвороби;
- зниження працездатності;
- міжособистісні конфлікти.

Однак є й позитивні наслідки стресу:

- мобілізація фізичних та розумових здібностей в стресових умовах;
- переоцінка життєвих цінностей та самовдосконалення.

Стрес – реакція організму на різні подразники – стресори (табл. 4.1).

Таблиця 4.1

Реакція на стрес

Фізіологічна реакції	Психологічна реакції
зростає м'язове напруження; - зростає частота серцебиття (пульс); - зростає артеріальний тиск; - зменшується слиновиділення; - зростає виділення поту; - зростає нервово збудження; - змінюється концентрація певних речовин (натрію, глюкози, соляної кислоти тощо).	- страх; - гнів та агресія; - розгубленість; - хвилювання та ін.

Фізіологічні та психологічні реакції формують певну характерну поведінку людини – «втечу» чи «боротьбу». Ці терміни взяті у лапки, оскільки проявляють себе в значенні і прямому (втеча, боротьба), і в переносному («втеча» – хвороба, уникнення певних ситуацій, приховування емоцій тощо, «боротьба» – психологічна готовність до дії, мобілізація зусиль тощо). Стресори – фактори, впливи, ситуації, які здатні викликати стресові реакції «втечі» чи «боротьби».

Частина стресорів однакова у всіх людей, частина – унікальна для кожного (табл. 6.2). Наприклад, звільнення з роботи для однієї людини – катастрофа, для іншої – шанс почати нове життя.

Природні реакції на стрес в сучасному житті часто не є корисними. Наприклад, на робочому місці працівник отримує завдання, яке видається йому складним. Прогул (аналог реакції «втеча») чи сварка (аналог реакції «бійка») буде некорисною реакцією – не виконується завдання, з'являються проблеми у працівників, управлінців, власників.

З іншого боку, напередодні екзамену студенти вчаться з більшою віддачею, а тривога щодо публічного виступу допомагає краще до нього підготуватись.

Отже, фізіологічні та психологічні реакції на стрес можна контролювати і використовувати собі на користь. Це і називається стресостійкістю.

Таблиця 4.2

Приклади стресорів, які виникають під час навчання та на робочому місці

Стресори під час навчання	Стресори на робочому місці – професійні:
- перший рік навчання поза домом (зміна способу життя, вибір професійної діяльності та ін.); - оцінки; - академічне перевантаження; - соціальні відносини (дружба, кохання та ін.); - насильство; - сором'язливість; - невпевненість у собі та ін.	- недостатня участь у прийнятті рішень; - рольові проблеми – нерозуміння власної ролі на підприємстві, перевантаження чи недостатність обов'язків; - незадоволеність роботою (низька зарплата, погані умови, загроза скорочення та ін.); - трудовоголізм; - професійне вигорання та ін.

Стресостійкість – здатність людини в стресовій ситуації не перебувати у стані стресу.

Стрессова ситуація складається з таких етапів:

- а) життєва подія-стресор;
- б) сприйняття ситуації;
- в) емоційні зміни;
- г) фізіологічні зміни;
- д) наслідки ситуації.

Між сусідніми етапами стресової ситуації можна ставити певні «бар'єри» – тобто свідомо втручатися в природні реакції, змінювати їх. Тоді ситуація стане менш травматичною, а дії – кориснішими, продуктивнішими.

Бар'єри для боротьби зі стресом:

- а) на етапі «подія – сприйняття» – заспокійливі засоби, вольові зусилля (наполегливість, впертість, сила волі);
- б) на етапі «сприйняття – емоції» – позитивне мислення;
- в) на етапі «емоції – фізіологічні реакції» – техніки релаксації;
- г) на етапі «фізіологічні реакції – наслідки» – фізична активність (заняття спортом).

Найкращий метод збільшення стресостійкості – комплексне та свідоме застосування усіх бар'єрів. Загальний алгоритм боротьби зі стресом містить три складових:

- зміна сприйняття ситуації, погляд на неї під іншим кутом зору;
- зміна власного фізіологічного стану – концентрація, відпочинок, заспокоєння;
- вирішення проблеми.

Існує спеціальна методика Холмса-Рея для самооцінювання стресового навантаження. Оцінивши його, можна спрогнозувати ймовірність проблем зі здоров'ям та знайти способи самостійного подолання стресу. Будь-хто в змозі самостійно скористатись загальновідомими важелями керування стресом і повернути життєву ситуацію собі на користь.

«Наша реакція повинна бути найкращою з можливих альтернатив для вирішення проблем, підтримки добрих взаємин та збереження енергії. Це і є реакцією людини, здатної контролювати рівень стресу!».

5. Конфлікт – означення, структура, стадії

У змісті професійної компетентності педагога важливе значення має його здатність розпізнавати й урегульовувати конфлікти, та ефективно впливати на міжособистісну взаємодію у процесі конфлікту. Конфлікти в педагогічному процесі – явище неминуче. Володіння педагогами конструктивними стратегіями міжособистісної взаємодії у ситуації конфлікту виступає однією найважливіших складових їхньої професійної компетентності.

Конфлікт – це ситуація (набір обставин), при якій виникає зіткнення протилежних сторін, сил чи поглядів або має місце відсутність згоди між двома чи більше суб'єктами.

Обов'язкові складові конфліктної ситуації:

- учасники (сторони) конфлікту;
- об'єкт конфлікту (явище, причина);
- рушійна сила (інцидент) конфлікту.

Ось як описує тривалий міжособистісний конфлікт зі своїм колегою відомий банкір Девід Рокфеллер у своїх мемуарах: «Що вище ми просувались кар'єрними сходами, то гострішим і очевиднішим ставав наш особистий і професійний конфлікт. Установи працюють найкраще, коли у них сильне та об'єднане навколо однієї мети керівництво. Його небажання просувати

запропонований мною план породжувало купу затримок і змарнованих нагод».

Стадії конфлікту	Як розв'язати конфлікт	Шлях
Латентна	відновити взаєморозуміння	
Демонстративна	продемонструвати готовність до нормального спілкування, прояснити позиції сторін	
Агресивна	зруйнувати обрах ворога, зменшити підозри щодо агресивності, підступності іншої сторони, зменшити власне прагнення вчинити зло	
Батальна	перемир'я, намагання до мирного співіснування, припинення агресивних дій, домовленість не чинити зла	

Рисунок 4.1 Стадії конфлікту

6. Методи вирішення конфліктів

Щоб успішно розв'язати конфлікт і підібрати найкращу стратегію поведінки, потрібно знати, на якій стадії знаходиться конфлікт – рис. 7.1.

Усталена думка, коли конфлікти порівнюються з різними неприємностями і негараздами, суперечками, ворожнечею є руйнівними і не мають позитивних ознак. Проте, крім негативної ролі, конфлікт відіграє і позитивну роль – він сприяє рухові організації вперед і виносить на поверхню фактори, які заважають цьому процесу. В будь-якому разі конфлікт потребує вирішення. Існуючі методи вирішення конфліктів поділяють на структурні та міжособистісні.

Структурні методи вирішення конфлікту:

- роз'яснення вимог до змісту роботи (делегування чітких повноважень);

- принцип використання ієрархії (звернення до керівника);
- підпорядкування цілей загальній меті організації;
- вплив на поведінку через систему винагород.

Міжособистісні методи вирішення конфліктів:

- ухиляння (людина чи група людей, передбачаючи наперед загострення ситуації, прагне уникати діяльності, яка провокує інцидент. Така пасивність притаманна, коли немає зацікавлення у змінах);

- згладжування (не помічаються ознаки майбутнього конфлікту, йде активна профілактика його вияву, ліквідовуються або приховуються суперечності сторін);

- примус (контроль над ситуацією і регулювання її розвитку, а при небажаному розвитку конфлікту – вплив на ситуацію силовими методами і спрямування конфлікту в бажане русло);

- компроміс (тимчасове вирішення конфлікту, яке умовно вдовольняє всі сторони, противники йдуть на взаємні поступки або ж відкладають вирішення питання на майбутнє);

- вирішення конфлікту (найбільш бажаний і радикальний шлях, сторони детально ознайомлюються з позиціями один одного, всі питання вичерпуються прийнятими рішеннями, конфлікт стає вичерпаним).

Здатність вирішувати конфлікти оптимально будується на методиці вирішення конфлікту шляхом розв'язання проблеми. Така методика – це алгоритм дій:

– визначити проблему, встановити причину проблеми, а не зосереджуватись на боротьбі з її наслідками;

– після виявлення суті проблеми розглянути варіанти її вирішення, які б влаштовували всі зацікавлені сторони;

– сконцентрувати увагу на проблемі, а не на персональних якостях опонента;

створити атмосферу довіри, покращивши обмін інформацією;

– прагнути досягнення результату під час спілкування, не здавати власні позиції і враховувати конструктивні зауваження іншої сторони.

Кризовий менеджмент – це мистецтво оволодіння складною ситуацією, усунення ризику і невизначеності, контроль над процесами, що приводить в результаті до успішного перебігу подій. Кризовий менеджмент на сьогодні набув настільки великого значення, що у компаніях з'явилась спеціальна посада – кризовий менеджер. Кризових менеджерів поділяють за Маккобі на чотири типи: «спеціаліст», «боєць у джунглях», «людина фірми», «гравець».

Одна з найважливіших навичок кризового менеджера або просто людини, яка має вирішити конфліктну ситуацію в колективі – це вміння вести переговори та підтримувати діалог. Ці вміння є дуже цінними у критичних ситуаціях, коли конфлікт назріває або вже у розпалі.

Відомий банкір Девід Рокфеллер згадує про свій великий досвід ведення переговорів та відстоювання на переговорах своєї точки зору: «Я мав тривалі розмови з маршалом Тіто з Югославії, президентом Румунії Ніколає Чаушеску, генералом Войцехом Ярузельським з Польщі та генералом Альфредо

Стресснером з Парагваю. Сидів на тривалих переговорах з усіма сучасними лідерами расистської Південної Африки Генріком Фервурдом, Б.Дж. Форстером, П. Бота і пізніше – з більш освіченим лідером Ф. В. де Клерком. Завзято вів тривалі бесіди з Чжоу Еньлаєм і іншими вищими керівниками Китаю в той час, коли ще бушувала культурна революція, брав участь в дебатах практично з кожним із лідерів Радянського Союзу: від Микити Хрущова до Михайла Горбачова, і зустрічався з Фіделем Кастро під час його візиту в Нью-Йорк в 1996 році. Однак ніколи за більш ніж чотири десятиліття приватних зустрічей із зарубіжними лідерами я не поступався їх точці зору, якщо був з ними не згоден».

Основна мета проведення переговорів – запропонувати свої умови і схилити всі сторони на свій бік. Вправні майстри часто в свої умови закладають пункти явно суперечливі, конфліктні і неприйнятні для іншої сторони. Згодом, під час процесу перемовин, ніби йдучи на поступки, вони знімають ці пункти. В підсумку створюється враження компромісного рішення, хоча насправді спрацьовує попередньо задуманий сценарій.

Психологи та маркетологи мають різні підходи і багато рекомендацій щодо того, як краще готуватись та вести переговори, щоб вони завершилися успіхом:

- має значення, в якій обстановці, в якому оточенні буду відбуватись спілкування: ті, для кого це оточення є більш знайомим чи більш звичним, матимуть перевагу;
- важливо підготуватись до можливих заперечень щодо запропонованої позиції, одразу продумати аргументи, щоб на них відповідати;
- важливо бути витриманим під час переговорів – занадто багато емоцій зводять переговори до рівня суперечки чи навіть сварки;
- рівень поінформованості учасників допомагає швидким та конструктивним переговорам – хто краще поінформований, той веде діалог в потрібному напрямку;
- однак не потрібно одразу викладати всю відому інформацію, інтрига допомагає тримати увагу;
- слід врахувати, що увага з часом слабшає, тому найпродуктивнішими в переговорах є перші півгодини;
- в конфлікті, навіть у найскладніших ситуаціях, потрібно тримати контакт між сторонами, адже поки є діалог – є надія на успіх.

Запитання до теми

Що таке «активна життєва позиція»?

Які фактори впливають на формування активної життєвої позиції?

Які відмінності між активною та пасивною життєвими позиціями?

Що таке проактивність? Як вона проявляється?

Дайте означення понять «емоційний інтелект», «емпатія».

Як можна розвивати емоційний інтелект?

Дайте означення понять «стрес», «стресори», «стресостійкість».

Як можна зупинити розвиток стресу?

Яка користь і шкода від стресових ситуацій?
Дайте означення конфлікту, конфліктної ситуації.
Які є структурні методи вирішення конфлікту?
Які є міжособистісні методи вирішення конфлікту?
Що таке кризовий менеджмент?
Яка основна мета переговорів?

Запитання до теми