

Стратегии работы с эмоциями у работников системы образования в ситуации переговоров

Научный руководитель – Патяева Екатерина Юрьевна

Сарычева Александра Сергеевна

Студент (специалист)

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет психологии, Кафедра психологии личности, Москва, Россия

E-mail: sssarycheva@gmail.com

Проблематика разрешения конфликтов и ведения переговоров в наши дни приобретает всё большую актуальность, причём в самых разных сферах взаимодействия людей. Особенно остро стоит этот вопрос для тех, у кого эти умения становятся профессионально важными качествами, как это и происходит у школьных учителей и администрации. Неумение работников образовательной среды совладать с собственными эмоциями приводит к профессиональным деформациям [4], в том числе имеющим трагические последствия - в последнее десятилетие подобные инциденты все чаще встречаются в СМИ. Повышение значимости школьной ступени образования и ее постоянное реформирование на государственном уровне создает ситуацию непрерывной адаптации для педагогов и возрастающие требования к их психологической устойчивости, в т.ч. эмоциональной саморегуляции. Именно поэтому исследование связи предпочитаемых копинг-стратегий с эффективностью учебно-методической деятельности педагогов стало популярным в последнее десятилетие как в иностранной [5], так и в отечественной [3] психологии.

Целью данного исследования стало изучение стратегий работы с эмоциями у работников образовательной среды в конфликтных ситуациях и переговорах с детьми и связи этих стратегий с их показателями эффективности.

В соответствии с целью исследования были выдвинуты следующие задачи:

- 1) Обзор психологической литературы по проблематике работы с эмоциями (EQ, копинг-стратегии), а также переговорных стилей;
- 2) Подбор методик для исследования EQ, копинг-стратегий и переговорных стилей школьных учителей и администрации;
- 3) Изучение связи между эффективностью работников школьной системы образования и их работой с эмоциями в ситуации переговоров.

Объектом исследования выступают способы работы с эмоциональным состоянием. Предмет исследования - соотношение способов работы с эмоциями и переговорных стилей работников образовательной среды в ходе переговоров с «трудными» детьми и их родителями с эффективностью этих профессионалов.

Методы исследования: опросник ЭМІQ-2 [6]; методика диагностики стратегий поведения в конфликте К. Н. Томаса в адаптации Н. В. Гришиной [2]; опросник способов совладания Р. Лазаруса и С. Фолкман в адаптации Л. И. Вассермана [1]; полуструктурированное интервью.

Выборку исследования составили 13 работников общеобразовательной школы: 10 педагогов, завуч, воспитатель кадетского класса и зам. директора по воспитательной работе. Из них 9 женщин и 4 мужчины. Средний возраст респондентов - 44 года (минимальный - 22 года, максимальный - 60 лет). Средний стаж работы - 21 год (минимальный - 1 год, максимальный - 40 лет).

Результаты данного исследования подтверждают взаимосвязь эмоционального интеллекта работников системы образования с эффективностью их работы, общий балл EQ коррелирует также с возрастом респондентов. При этом педагоги демонстрируют средний уровень эмоционального интеллекта, более высокие показатели у администрации. Наряду с использованием продуктивных стратегий совладания и поведения в конфликте (поиск социальной поддержки, рационализация, поиск общего, компромисс) у работников системы образования выражена тенденция к подавлению или избеганию конфликтов, сдерживанию своих эмоций или просто бездействию в конфликтной ситуации. Показан также высочайший уровень социальной желательности респондентов, о чем свидетельствуют противоречивые данные интервью и опросников, избегание тематики конфликта и даже самого термина, привлечение большого количества психологических теорий респондентами.

Данное исследование является проблематизирующим и акцентирует внимание на проблеме работы с эмоциями в ходе разрешения конфликтов у работников сферы образования и важности обучения их более эффективным инструментам эмоциональной саморегуляции. Также необходимой представляется работа с их парадигмой восприятия конфликта: их склонность к подавлению, сдерживанию самого конфликта и своих эмоций неизбежно ведет к профессиональным деформациям в этой сфере деятельности. Тенденция к бездействию в отношении конфликтной ситуации у работников образовательной среды при декларируемой склонности к поиску компромисса (72%, опросник К. Томаса) и стратегии планирования решения проблемы (77%, опросник Р. Лазаруса и С. Фолкман) свидетельствуют о недостаточной компетентности педагогов в разрешении конфликтов. Необходимость обучения подкрепляет и смешение в восприятии респондентов стратегий компромисса и сотрудничества, отсутствие рефлексивной позиции к своему поведению в конфликте у одних педагогов и прямой запрос на изучение психологии конфликта у других.

Дальнейшее изучение в этой области видится нам в поиске методов, позволяющих снизить уровень социальной желательности данной выборки (проективные методики, исследование психологических защит, оценка ЭИ с помощью кейсов). Настоящее исследование актуализирует практически значимую задачу в психологии переговоров и разрешении конфликтов: необходима разработка программы обучения школьных педагогов и администрации методам эмоциональной саморегуляции в переговорах.

Источники и литература

- 1) Вассерман Л.И. Методика для психологической диагностики совладающего поведения в стрессовых и проблемных для личности ситуациях: пособие для врачей и медицинских психологов. СПб. : Психоневрологический институт им. В. М. Бехтерева, 2008.
- 2) Тест описания поведения К. Томаса (адаптация Н. В. Гришиной) / Под ред. А. А. Карелина: В 2 т. – М., 2001. – Т.2. С.69-77.
- 3) Мерзлякова Д.Р. Типы психозащитного поведения педагогов с разными уровнями профессионального выгорания // Психология стресса и совладающего поведения : материалы III Междунар. науч.-практ. конф. – Кострома : КГУ им. Н. А. Некрасова, 2013. - Т. 2. С. 131-133.
- 4) Фомина Т.Г., Моросанова В.И. Индивидуальные особенности саморегуляции и увлеченности работой у педагогов с различным уровнем профессионального выгорания // Психология стресса и совладающего поведения : материалы III Междунар. науч.-практ. конф. – Кострома : КГУ им. Н. А. Некрасова, 2013. - Т. 2. С. 168-170.

- 5) Verešová M., Malá D. Stress, Proactive Coping and Self-Efficacy of Teachers // Procedia - Social and Behavioral Sciences. - 2012. - №55. С. 294-300.
- 6) Одинцова, В. В. Психометрический анализ методики «Эмоциональный интеллект-2». HR-Лаборатория Human Technologies, 2006: <http://www.ht.ru/tests/bank/amrtf/emiq2.php>.