

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»  
Институт психологии  
Кафедра общей психологии и конфликтологии

**УРОВЕНЬ КОНФЛИКТНОСТИ ПЕДАГОГОВ СРЕДНИХ  
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ШКОЛ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ  
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ЖИЗНИ И УРОВНЕМ  
ЗРЕЛОСТИ ЛИЧНОСТИ**

**Выпускная квалификационная работа**

Направление «44.03.02 – Психолого-педагогическое образование»

Профиль «Психология и педагогика дополнительного образования»

Квалификационная работа

допущена к защите

Зав.кафедрой:

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019г.

---

Исполнитель:

Вахонина Надежда Вячеславовна,  
обучающийся 402 группы

---

Руководитель:

Р.А.Валиев – канд.пед.н., доцент  
кафедры общей психологии и  
конфликтологии

---

Екатеринбург 2019

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ ПЕДАГОГОВ СРЕДНИХ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ШКОЛ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ЖИЗНИ И УРОВНЕМ ЗРЕЛОСТИ ЛИЧНОСТИ.....	6
1.1 Конфликтность педагогов средних общеобразовательных школ как фактор личности.....	6
1.2 Факторы влияющие на уровень конфликтности педагогов средних общеобразовательных школ.....	16
1.3 Удовлетворенность качеством жизни и уровень зрелости личности педагогов средних общеобразовательных школ как фактор конфликтности педагогов.....	27
ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ УРОВНЯ КОНФЛИКТОВ ПЕДАГОГОВ СРЕДНИХ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ШКОЛ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ЖИЗНИ И УРОВНЕМ ЗРЕЛОСТИ ЛИЧНОСТИ.....	42
2.1. Методы исследования уровня конфликтности педагогов средних общеобразовательных школы зависимости от удовлетворенности качеством жизни и уровнем зрелости личности .....	42
2.2. Анализ результатов влияния уровня конфликтов педагогов средних общеобразовательных школ в зависимости от удовлетворенности качеством жизни и уровнем зрелости личности. Выкладки.....	48
2.3. Интерпретация полученных результатов влияния уровня конфликтов педагогов средних общеобразовательных школ в зависимости от удовлетворенности качеством жизни и уровнем зрелости личности.....	57
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	60
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	66
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	69

## ВВЕДЕНИЕ

Педагогическая сфера представляет собой совокупность всех видов целенаправленной социализации личности, а суть ее - деятельность по передаче и освоению социального опыта, в связи с этим конфликты разного вида характерны для большинства российских школ. Повседневная школьная жизнь содержит в себе множество противоречий, требующих разрешения, в котором должен разбираться педагог. Такие негативные моменты как: агрессивность, перевозбуждение, несдержанность субъектов образовательных отношений, происходят если рабочий день перезагружен деятельностью.

Потенциальной причиной конфликтов выступают потери и искажения информации не только при общении оппонентов, но и в самом восприятии людьми окружающего мира. Человек часто видит мир сквозь призму своих личных интересов, что во многом естественно. Психика обрабатывает поступающую в нее информацию на основе принципа эгоцентризма. Эгоцентризм приводит к непониманию того, что у других людей, естественно могут существовать иные точки зрения, даже противоположные нашей.

Проблема исследования заключается в том, что педагоги не способны эффективно решать конфликтные ситуации на деловом уровне из-за отсутствия удовлетворенности жизнью, и уровнем зрелости личности.

Актуальность исследования: сущность взаимосвязи конфликтности педагога и его удовлетворенности качеством жизни, а также уровнем зрелости его личности.

Степень разработанности темы посвящено значительное количество научных работ таких авторов как:

-М.М Рыбакова, выделившая конфликтные ситуации в школе и их традиционные решения.

- Н.М. Корняк, рассмотрел основные факторы поведения в конфликтной ситуации у педагога.

- Г. Шварц и В.А. Бачинин, рассматривающий термин «зрелость»;

- Г. Олпорту, рассматривающий термин «зрелая личность» .

- В.А. Ананьев, выделившая такие ее характеристики, как свобода и ответственность, целостность и гармоничность, актуализация и реализация всех возможностей.

Анализ литературы по данной теме позволяет сделать вывод о том, что проблемы исследования конфликтов педагогов остаются актуальными, порождают серьезные дискуссии и требуют дальнейших исследований.

Объект исследования: конфликтность педагогов средних общеобразовательных школ.

Предмет исследования: влияние психологических факторов на уровень конфликтности педагогов средних общеобразовательных школ.

Цель исследования: выявить влияние на уровень конфликтности педагогов средних общеобразовательных школ таких психологических факторов конфликтного поведения как удовлетворенность качеством жизни и уровень зрелости личности педагогов.

Задачи исследования:

1) Рассмотреть значение конфликтности педагогов средних общеобразовательных школ.

2) Изучить факторы, влияющие на уровень конфликтности педагогов средних общеобразовательных школ.

3) Проанализировать удовлетворение качеством жизни и уровень зрелости личности педагогов средних общеобразовательных школ как фактор конфликтности педагогов.

4) Провести эмпирическое исследование уровня конфликтов педагогов средних общеобразовательных школ в зависимости от удовлетворения качеством жизни и уровнем зрелости личности.

Гипотеза исследования: уровень конфликтности педагогов средних общеобразовательных школ связаны с удовлетворением качества жизни и уровнем зрелости личности.

Методика исследования:

Теоретический: анализ литературы по исследуемой проблеме, обобщение, систематизация и сравнение.

Эмпирический: исследование уровня конфликтов педагогов средних общеобразовательных школ, включающий в себя опрос «Экспресс-диагностика выявления уровня конфликтности» О.Л. Гончарова, диагностическую методику «Ассоциативная методика диагностики личностной зрелости» Е. В. Каляева, Т. В. Прокофьева, «Шкала оценки качества жизни», методы математической статистики: дисперсионного анализа по критерию Колмогорова–Смирнова.

Структура дипломной работы включает себя введение, теоретическую и эмпирическую главу, заключение, список литературы и приложения.

# **ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ ПЕДАГОГОВ СРЕДНИХ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ШКОЛ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ЖИЗНИ И УРОВНЕМ ЗРЕЛОСТИ ЛИЧНОСТИ**

## **1.1. Конфликтность педагогов средних общеобразовательных школ как фактор личности**

В современном мире появилось такая проблема, как устойчивая тенденция снижения готовности педагогов к объективному реагированию на конфликтное поведение школьников. Преподаватели стремятся разрешать конфликты разными средствами, зачастую которыми доминирует репрессивная среда в школе. Репрессивная среда, всегда негативно влияет на развитие школьников. Отметим, что репрессивная среда в традиционной школе, является ненормальной психологической ситуацией, которая основана на постоянном и открытом принуждении (педагога и учеников) [5, с.21].

Обозначим ключевые термины, относящиеся к конфликтности педагогов в школьной среде:

Конфликт – это негативная ситуация, где каждый участник спора старается отстоять свое мнение несмотря на рассуждения оппонента. Данный спор может вылиться в долгий конфликт, который испортит общение между двумя лицами.

Социальный конфликт – это конфликт, который происходит в обществе, например, на работе. Социальный конфликт подразумевает собой разногласия двух или нескольких личностей в взглядах и мнениях, которые стараются занять лидерство в социальной взаимосвязи людей, окружающих их.

Педагогический конфликт – это конфликт, происходящий в общеобразовательной школе, где происходит сложная система отношений у учащихся с педагогом. Часто педагогический конфликт происходит по желанию педагога, который хочет утвердить свою позицию и не готов рассматривать мнение учеников. Если ученик пытается доказать свою правоту, педагог может специально снижать оценки или наказывать за несправедливость его мнения.

Социальная напряженность – это уровень недовольства педагога или педагогического состава положением дел на сегодняшний день. В данном случае недовольство выражается в открытой форме.

Ориентация - это действия педагога, направленные на оценку проблемных ситуаций в школьной деятельности. Ориентация настроена на планирование поведения педагога в конфликтных ситуациях.

По мнению А. А. Бодалева личностная зрелость – совокупность характеристик, формируемых у человека в разные периоды его развития, позволяющая организовать его жизнь таким образом, чтобы он успешно смог проявить себя в период.

Качество жизни – это комплексное понятие, которое изучают разные науки о человеке, в том числе социология, экономика, политология, медицина. По большей части оно связано с субъективным восприятием человека. То есть человек может сам определить, насколько качественно он живёт. Поэтому и критерии будут у каждого человека свои.

В педагогической и психологической литературе был изучен смысл конфликтных ситуаций межличностных взаимодействий ребенка с семьей, одноклассниками и педагогами и распознать мотивы поведения каждого. Родители в данном случае могут или подавлять, или поощрять конфликтное поведение своего ребенка с педагогом или одноклассниками. Часто отмечается, что педагоги сами провоцируют конфликт, не зная, как поступить с агрессивным школьником. Поэтому важно преподавателю уметь корректировать поведение учеников через оценку их поступков при

недостаточной информации об обстоятельствах и подлинных причинах конфликта.

Также выявленной проблемой является то, что педагоги не всегда бывают свидетелями жизни своих учеников, а могут лишь предполагать мотивы их поступков в школьной жизни. Это и свидетельствует о причине ошибок при оценке поведения детей, вызывая вполне оправданное возмущение учеников.

Отмечаются случаи, когда педагоги смешивают дружескую игровую борьбу и конфликт у школьников. Рассмотрим отличия борьбы от конфликта. Игровая борьба в школьной жизни является совокупностью таких действий как дружеский спор, подножки, опрокидывание, слабая агрессия и т.д. Данные проявления активности от школьников могут приниматься педагогом как настоящая драка. Несмотря на то что это дружеская игровая борьба, иногда она может выливаться в настоящую драку. Поэтому основной проблемой педагогов является правильное и своевременное реагирование на конфликтную ситуацию с целью предупреждения негативных последствий.

Автор М.М Рыбакова выделила следующие конфликтные ситуации в школе[13, с 34]:

- 1) конфликты, возникающие по поводу выполнения учебных заданий и неуспеваемости ученика;
- 2) конфликты из-за поступков школьников, возникающие по поводу нарушения правил поведения до уроков, вовремя и после;
- 3) конфликты отношений педагога и ученика, ученика и одноклассника, возникающие в сфере эмоциональных личностных отношений.

Далее рассмотрим традиционные решения конфликтных ситуаций по мнению М.М Рыбакова[13, с.41]:

- 1) Административное решение. Решение данного конфликта происходит в классе, либо в кабинете директора. Задача административного решения: найти виновного школьника и наказать. Также невинного



школьника могут обвинить в провоцировании одноклассника (если из-за него другой школьник сделал плохое дело). После того, как найдет школьник производится воспитательная лекция и у школьников происходит формальное примирение.

2) Разговор после уроков. Решение данного конфликта происходит неформально. Зачастую педагоги не знают о наличии серьезных конфликтов между отдельными учениками и не могут помочь им. А школьники тем временем, бояться рассказать преподавателю, так как это может усложнить ситуацию.

3) Направление обидчика к психологу для перевоспитания. Было установлено провинившиеся школьники мало понимают происходящее в кабинете психолога и отвергают все что им скажут, а окружающие начинают относиться к ним, как к «больным». У многих детей направление к психологу вызывает большой страх, поэтому данным методом нужно пользоваться осторожно и желательно так, чтобы другие одноклассники не знали об этом.

4) Приглашение родителей в школу. Попытка родителей учеников разрешить конфликтную ситуацию между собой. Родители обидчика и жертвы встречаются в школе или на нейтральной территории и обговаривают возникшую проблемную ситуацию. Зачастую взрослые сами начинают конфликтовать друг с другом, поэтому в данной ситуации преподаватель должен разобраться и помочь двум сторонам.

5) Изучение конфликта. Данный метод производится у старшеклассников. Метод работы заключается в разбирательстве проблемной ситуации двух одноклассников. При этом заметим, что в данном случае школьники ведут себя весьма грубо.

Из этого следует, все рассмотренные случаи решения конфликтов сводятся в том, что в большинстве случаев его участникам навязывается определенная позиция, а не передается ответственность за разрешение ситуации.

В результате решения конфликтов вышеназванными методами потерпевшая сторона испытывает чувство несправедливости, конфликт приобретает латентный характер с непредсказуемыми последствиями. В связи с этим, представляется целесообразным разрешение конфликта с точки зрения интересов всех его участников: обидчика и жертвы.

Далее выделим особенности конфликтов учителя между учениками в школьной деятельности [27, с.84]:

- 1) конфликты из-за неуспеваемости ученика по уроку, который преподает учитель;
- 2) поступки, возникающие по поводу нарушения правил школы учеником;
- 3) эмоционально –личностные отношения (несовпадение точек зрения, где каждый борется за свой взгляд).

Также стоит обозначить конфликты ученика и учителя в деятельности, в поступках и отношениях [15, с. 11]:

1) Конфликты происходят из-за отказа ученика выполнить какую –либо задание в школе, либо плохое его выполнение. Причинами отказа ученика выполнять задание может служить: сложность в усвоение нового материала, переутомление ученика во время школьного процесса, а также некорректное замечание или отказ от учителя в момент, когда ученик просил помощи. Такие конфликты часто можно встретить:

- У учеников, испытывающих трудность в учебной деятельности.
- Когда учитель ведет новый урок и ученики еще не знакомы с ним близко.
- Учитель требует завышенные знания к своему предмету. Это происходит тогда, когда учитель любит свой предмет и хочет, чтобы дети уделяли ему все свое время. Такие ситуации могут негативно влиять на детей. К примеру, преподаватель может специально снижать отметки, чтобы дети еще больше уделяли внимание к уроку. Данные случаи могут привести

к тому, что некоторые дети захотят перевестись в другую школу, либо просто может снизить интерес к учебной деятельности.

Вышеназванные конфликты реже можно встретить на уроках классного руководителя, а также в начальных классах, когда общение учителя и детей носит более близкий характер.

2) Конфликты поступков. В данном случае к конфликту может привести момент, если учитель неверно понял поступок ребенка и необоснованно сделал вывод. Здесь учитель должен выявлять мотивы ребенка к тому или иному поступку. Задача учителя скорректировать поведение учеников за счет оценки поступков ученика по их причинам. Иногда учитель лишь догадывается о мотивах поступков, плохо знает отношения между детьми, поэтому вполне возможны ошибки при оценке поведения. Это вызывает несогласие у учеников.

3. Конфликты отношений. Данные конфликты происходят в результате неверного разрешения педагогом проблемных ситуаций, которые носят довольно длительный характер. Эти конфликты приобретают личностный смысл и строятся в длительную неприязнь ученика к учителю, надолго нарушая их взаимоотношение.

Далее рассмотрим особенности конфликтов у педагогического состава в средней образовательной школе. К ним отнесем [3, с. 80]:

1) Ответственность учителя за верность решения педагогических проблем. Это происходит потому что у каждого педагога они отличаются.

2) Разница в жизненном опыте педагогов. Учитель в 30 лет может рассуждать иначе, чем педагог со стажем в 25 лет

3) Различное понимание происходящих событий. Здесь каждый педагог может по-разному решать проблемные ситуации у учеников в классе.

Стоит обозначить, что конфликты у педагогического состава изучены в меньшей степени по сравнению с другими его разновидностями. Это объясняется тем, что конфликты между педагогами более многообразные и сложные, чем с учениками.

Конфликты во взаимоотношениях с педагогами отличаются:

1) Характером и содержанием деятельности педагогов. Конфликты в данном случае возникают потому что один педагог завязан от того, что обучение на одном уроке, может зависеть знания на другом. К примеру, если ребенок плохо знает алгебру, ему также может тяжело даваться физика.

2) Женский коллектив среди педагогического состава. Конфликты у женщин как правило носит личный характер и изучается в индивидуальном рассмотрении.

3) Современный уклад жизни, жизненные ценности. Данный конфликт происходит потому что взрослые люди, в отличие от детей подтверждены социально-экономическому давлению окружающей среды. Поэтому могут быть излишне агрессивными на мнения других людей о их жизни.

Из этого следует, главный недостаток традиционных способов разрешения конфликтов является то, что не учитываются интересы двух сторон (двух педагогов или педагога и ученика). Если рассматривать альтернативу разрешение споров, то к ней можно отнести - переговоры, медиацию, мировые соглашения двух спорящих лиц.

Преимущество альтернативных способов состоит из:

- экономии времени;
- экономии средств для разрешения конфликтных ситуаций;
- обоюдно выбранный вариант решения конфликта.

Также следует отметить, что быстрым способом разрешения конфликта, является переговоры между конфликтующими, а также с участием нейтрального лица, который трезво смотрит на сложившуюся ситуацию. Данный подход получил свое развитие в социальной среде, такой как школа, и используется если альтернативные варианты не помогают. А переговоры как метод решения конфликта используется, если урегулирования конфликта не выгодны для двух сторон. То есть если конфликт продолжается, то происходит немалые проблемы для участников

негативного спора. Недостатки данного подхода является то, что может теряться контроль над собой и эмоции могут литься через край.

Также как отмечают психологи, в процессе переговоров часто спорящие стороны высказывают свои недовольства, но совершенно не слушают друг друга, не хотят вставать на его место и идти на уступки. Поэтому обычные переговоры часто заканчиваются отрицательно.

Из этого следует, можно подумать, что переговоры являются неэффективным методом решения проблемы, но это не так. Главное для положительного исхода конфликта необходимо использовать этот универсальный и гибкий инструмент в конфликте правильно.

Далее остановимся, на рассмотренной ранее медиации. Медиация, является методом, где переговоры между двумя конфликтными лицами состоят еще и из нейтрального третьего лица, который не имеет отношение к конфликту. Третье лицо не имеет вносить обязательное решение по конфликту. Метод медиации применяется в случаях, когда две конфликтующие стороны не могут общаться друг с другом из –за большой антипатии и разных взглядов на сложившуюся ситуацию и нуждаются в помощи со стороны третьей независимой стороны [25, с45].

Прицелы медиации:

- 1) добросовестность и беспристрастность третьего лица к решению конфликта;
- 2) контроль двух сторон в конфликтной ситуации;
- 3) неконфронтационный характер переговоров от третьего лица;
- 4) большой круг возможных и взаимоприемлемых решений конфликта.

Выделим особенности школьной медиации:

- 1) Конфликтная ситуация должна решиться с помощью участников конфликта так, как только они знают оптимальное решение. Это правило существует, потому что если участники конфликта взяли на себя ответственность к решению проблемы, то они как правило не попадут в данную ситуацию снова.

2) Сами участники конфликта зачастую организуют примирительные встречи, понимая, что учатся в одном классе и им в любом случае придется общаться. Рассматривая конфликт между двумя подростками, медиатором может стать лидер класса (человек которому доверяют и прислушиваются). Именно лидеры могут устанавливать тесный контакт между конфликтующими.

Данный способ решения конфликта в классе отличается от конфликта от взрослых в том, что со стороны взрослых - это игра, заранее разработанная инсценировка, своеобразный психологический тренинг, но для детей - это серьезное воспитательное мероприятие.

3) Навыки, которые получил школьник – медиатор, производится в примирительных встречах. Такие навыки пригодятся школьнику в будущей, самостоятельной жизни. Принятие участия в решение конфликтной ситуации всегда добровольное, ведь это всего лишь воспитательная составляющая, а не административное воздействие на конфликтующих лиц. То есть медиатор помогает спокойно договориться конфликтным сторонам и прийти к совместному решению.

Рассмотрим мнение автора Джейми Волкера, которым были сформулированы следующие этические установки и правила медиатора [25, с 58]:

- 1) не каждый ученик или преподаватель может стать медиатором;
- 2) медиатор не считается судьей по решению конфликтной ситуации и не несет за нее ответственность;
- 3) медиатор не может дать совет по решению конфликта, его ищут лица конфликтной ситуации самостоятельно;
- 4) медиатор всегда остается на нейтральной стороне;
- 5) медиатор выступает как специалист, который обладает уважением конфликтующих сторон;
- 6) медиатор не имеет заинтересованности в исходе конфликта;

7) медиатор никогда не осуждает участников конфликта, а в серьез рассматривает все позиции, высказанные конфликтующих сторон;

8) медиатор несет ответственность за примирительный процесс конфликтующих сторон, но сам исход зависит только от участников конфликта.

9) медиаторов может быть два человека, которые будут пытаться уравнивать баланс конфликта;

10) медиатор имеет право отказаться от проведения медиации, в случае если конфликт вышел из рамок контроля.

Из этого следует, что конфликтные ситуации в школе, имеют свои характерные особенности. Особенность заключается в человеческом факторе, и в том, что в конфликтах могут участвовать дети. В конфликтах в школьной среде важно найти оптимальное решение, которое в большей степени удовлетворит взгляды всех конфликтующих сторон. И становится ясно, что любой конфликт в школе, может устранить все конфликтующие стороны[3, с.63].

Также в школьной среде, конфликт можно рассматривать как теорию игр конфликтующих сторон. Данная игра устанавливается правилами, где каждая конфликтующая сторона выбирает свою тактику и стратегию поведения. И в зависимости от выбора тактики, конфликтующие стороны получают выигрыш в конфликте, либо проигрыш.

Выбор, который делает каждая конфликтная сторона зависит от стратегии второго лица. В общеобразовательной школе нет победителя и побежденных, есть подтверждение взглядов на спорную ситуацию.

Цель конфликта: соглашение между участниками спора.

Опыт школьных конфликтов, сложившийся годами, гласит, что решение конфликтных ситуаций является спланированной системой мер, которая улучшает социальный климат в школьной среде и предотвращает антиобщественное поведение у школьников [6, с. 37].

Примирительные мероприятия можно организовать там, где школьники (в большей степени средних и старших классов) проявляют высокую вероятность спорных ситуаций, из-за которых происходит вербальный или тактильный конфликт. Данные мероприятия особенно необходим в общеобразовательных школах, так как там собраны все участники учебного процесса:

- социальные работники;
- комиссия по делам несовершеннолетних;
- педагоги;
- завуч и директор.

В заключение стоит обозначать профилактический уровень работы педагога в конфликтных ситуациях в школьной деятельности. Данный уровень проводится тогда, когда нет серьезных правонарушений, но между учениками часто возникают маленькие споры и конфликты на уроках и переменах. Такие проблемы должны наблюдаться учителем и не запускаться до крайней меры.

Таким образом, не существует схожих школ, учителей и учеников, каждые по-своему индивидуальны. Поэтому невозможно предвидеть все конфликтные ситуации, которые возникают в стенах школы. Каждая ситуация особенная и разбираться в ней надо индивидуально. Из этого следует, что программа примирения для учеников, педагогов и педагогического состава, не является панацеей, она не может заменить работу, производящую психологами, социальными педагогами или директора школы. Но зато она помогает решить межличностные конфликты, которая дает почувствовать ответственность за плохие поступки человека, и принять меры в их исправлении.



## **1.2. Факторы влияющие на уровень конфликтности педагогов средних общеобразовательных школ**

Эффективность работы педагога в общеобразовательной школе во многом зависит от его успешности в общении с другими людьми. Под успешным общением, стоит понимать условия, которые помогают преподавателю общаться со всем педагогическим коллективом на равне, уважая взгляды других людей, но и не забывая про свои собственные убеждения.

Педагогическое общение в школьной среде включает в себя ценностно-ориентировочные компоненты и эмоциональные составляющие. Педагог должен ежедневно взаимодействовать с детьми, поэтому общение является профессионально-личностным качеством. Помимо этого, педагог должен помогать ученикам мотивировать на учебную деятельность, данный критерий также обуславливается правильным общением с детьми.

Сложность профессии педагога в общеобразовательные школы состоит из того, что учитель берет на себя всю ответственность за класс, за который отвечает, он должен научиться неким знаниям и увидеть результат из этого. Устоявшиеся взгляды, которые существуют у педагога за весь период преподавания, могут, резко отличаться от взглядов молодого поколения школьников. Те взгляды педагога непосредственно влияют на эмоциональное состояние учеников в классе, их поведение на уроках и желание учиться и слушать, и слышать учителя. Своими взглядами педагогов формирует менталитет в классе.

Многие педагоги считают, что профессиональный смысл деятельности учителя, является в отдельных результатах по каждому ученику в классе. Плоды, которые получены ранее неважны, по истине значимы результаты на текущий учебный день ученика, его достижения и понимание предмета. Получается, что профессия педагога включает в себе смыслообразующие элементы. Воспитательная и образовательная система – это сложно

развивающая характеристика, в которой может встречаться конфликт и непредсказуемость ее появления и решения. Напряженность, в которой состоит педагог может углубить его эмоциональные переживания, например, тревожность за учеников в процессе экзаменов и их подготовке.

Стоит обозначить А.Н. Леонтьева, который рассмотрел смысложизненные ориентации личности. Они формируются за счет мотивов, порождающие определенный способ действий и операций, направленных на достижение целей. Таким образом, поведение учителя в конфликте находится под влиянием структуры его смысложизненных ориентаций, в особенности связанных с педагогической профессией.

Так к примеру, педагоги могут быть недовольны низким уровнем педагогической культуры. Родители могут жаловаться на профессионализм педагога, обучающего их ребенка. Все это может влиять на разные проявления конфликтных ситуаций.

Отметим, что педагоги могут жаловаться на потребительское отношение к школе от родителей и учеников. Родители наоборот – на предвзятое мнение и корыстные мотивы отношений педагогов с их детьми. Данный кризис доверия между школой и семьей могут возникать мелкие или серьезные конфликты, которые могут длиться несколько или все года обучения ребенка.

Остановимся на трех сферах социальных сферах, где педагог обещается с ребенком [4, с.25]:

- 1) образовательный процесс школы, в нее входит уроки, секции, факультативы (сфера позиции ребенок - ученик своих учителей);
- 2) средняя школа, где у ребенка позиция члена группы: детско-взрослой школьной общности;
- 3) внешкольное социализирующие пространство (сфера ребенка – гражданин общества).

При всём разнообразии конфликтов можно выделить их основные причины. Рассмотрим их подробнее:

- В последние годы учащиеся сильно изменились, тогда как некоторые учителя видят их такими, какими были учащиеся 10-15 лет назад, поэтому отношения с учениками складываются напряжённые. Такие взгляды остались у учителей с большим стажем.

- Отсутствие взаимопонимания между педагогами и учащимися, вызванное незнанием возрастных психологических особенностей. Отсутствие полного взаимопонимания свойственна старшим классам, где школьники считают, что правы лишь они. Поэтому зачастую считают преподавателя как своего «врага», который не понимает ничего в их личных делах и мотивах.

- Стереотипы учителей по выбору воспитательных методов школьников различного возраста.

- Педагог оценивает не конкретный поступок школьника, а полностью его поведение. Это и подталкивает учителя относиться к ребёнку хуже, чем могло бы быть.

- Оценки школьников часто проявляются из-за субъективного восприятия их поступков. Так к примеру, если школьник ведёт себя плохо, учитель специально занижается оценки и требует от него больше знаний, чем от других. Либо если ребёнок учится на отлично, его могут спрашивать больше других, для того чтобы он всегда доказывал свои знания.

- Учитель, не используя анализ случившейся негативной ситуации, старается сразу наказать ученика.

- Характер отношений, которые сложились между учителем и отдельным учеником во время учебного процесса.

- Причины конфликтов педагога и ученика из-за нестандартного поведения.

- Личные качества педагога, к ним отнесем: грубость, раздражительность, мстительность и другие негативные черты, которые мешают ученику спокойно присутствовать и комфортно на уроке.

- Настроение педагога при общении с учениками, которое может быть в негативной форме, так как учитель не удовлетворен своей жизни и выливает негатив на окружающих.

- Общий климат класса и организация работы на уроках.

Сущность конфликта в школьной деятельности может складываться из трех моментов: нарастание, реализация и затухание.

Успешная блокировка конфликта возможна лишь на первой стадии, когда производится его нарастание. А если конфликт уже разгорелся между учениками или учеником и педагогом, то подавить его уже так просто не удастся. Воспитательная коррекция от педагога может быть эффективна на третьей стадии, когда обе стороны «выплеснули свои эмоции» [1, с. 9].

Профессиональная позиция в данном случае, ориентируется на потенциал детей школьного возраста и на его дальнейшее развитие.

Личность ребёнка согласуется следующими факторами:

- 1) сколько лет школьнику (конфликты в младшей школе разрешаются на много проще);
- 2) психическое состояние школьника в школьной среде;
- 3) жизненный опыт школьника, его поведение;
- 4) интеллект и умственные способности школьника;
- 5) способности ребенка в общение;
- 6) уровень воспитания школьника.

Отметим, что уровень конфликта и его интенсивность зависит от педагога и его выбора в качестве решения конфликтной ситуации. Ведь некоторые стили могут быть наиболее эффективными для разрешения конфликтов определённого типа.

Такой автор как Корняк Н.М рассмотрел основные факторы поведения в конфликтной ситуации у педагога. Рассмотрим их [9, с.54]:

- 1) Силь конкуренции. Здесь один из участников конфликта достигает своей цели путём подавления другого. Например, лидер класса может своей

силой над классом делать то что ему надо. Результат конфликтной ситуации –это конфликт, который «загоняется» вглубь. Из-за конфликта происходит:

- психологическое напряжение;
- дискомфорт нахождения в классе;
- неблагоприятное эмоциональное состояние соперника.

Данный стиль может использовать педагог, обладающий сильной волей, властью, который не очень заинтересованный в сотрудничестве с учащимися. Этот фактор можно использовать, если [4, с.18]:

- исход конфликта в положительную сторону важен педагогу;
- педагог обладает авторитетом у своих учеников;
- у педагога нет другого выбора;
- педагог должен принять непопулярное решение,появившейся проблемы.

Метод конкуренции всегда отталкивает учеников, они испытывают чувство отчуждения и не хотят контактировать с учителем вовремя урок, всячески избегая общения.

2) Стиль уклонения. Данный фактор используется, если ученик старается избежать конфликта любыми способами.К примеру, когда ученик чувствует себя неправым в ситуации, которая возникла, ощущает безнадежность, не хочет тратить силы на споры с преподавателем. Отмечено, что ученик при этом не получает полного удовлетворения от такого разрешения конфликта, но педагог получается желаемый исход. Стиль уклонения, реализуется обычно, когда затрагиваемая проблема не сильно важная для педагога и он не хочет тратить время и силы на её решение.

Этот стиль является бегством от проблемных ситуации, либо уклонением от ответственности ребенка. В действительности уход от конфликта может быть подходящей реакцией на конфликтную ситуацию в классе, так как за это время она может разрешиться сама собой.

3) Стиль приспособления. Ученик подчиняется мнению своего педагога,и делает то, что он требует на уроке, переставая при этом отстаивать

свои интересы. Стил ь приспособления означает, что ученик действует совместно со своим учителем, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы для того чтобы сгладить школьную атмосферу в классе.

Данный фактор можно использовать если:

- задача педагога на уроке: восстановить спокойствие и стабильность, а не разрешение самого конфликта;

- предмет разногласия незначителен для обеих сторон (двух учеников или учителя и педагога);

- педагог старается сохранить добрые отношения с учеником (для него это важнее, чем отстаивать собственную точку зрения);

4) Стил ь компромисса. Педагог и ученики частично уступают друг другу, заключая при этом временное перемирие. Это поверхностный уровень решения проблемы, так как конфликт не разрешается полностью, а лишь откладывается на некоторое время. Суть стилиа компромисса заключается в том, что стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках друг друга.

Данный фактор можно использовать если [1, с.11]:

- ученик и педагог имеют убедительные аргументы в качестве своей правдивости;

- ученик считает, что удовлетворение желания педагога в урочной деятельности важнее, чем его собственное;

- нет возможности искать другие варианты к решению конфликта.

5) Стил ь сотрудничества. Сотрудничество между педагогом и учеником заключается в обсуждении появившегося конфликта между ними. Здесь две стороны ищут решение конфликта, которое поможет удовлетворить интересы каждого. Если используется метод сотрудничества, то отстаиваются интересы ученика и педагогу приходится принимать во внимание его желания и цели.

Отмечается, что стиль сотрудничества в образовательной школе наиболее сложен. Он требует длительной работы от педагога с учеником. Цель применения сотрудничества: разработка комфортного обучения ученика в классе педагога (на его уроках). Здесь от ученика требуется обоснование своих мыслей и сдерживание негативных эмоций. Если школьник высказывается в грубой форме, с повышенным голосом, стиль сотрудничества может не состояться, так как педагог настаивает на своей точке зрения, и это уже другой стиль конфликта.

Данный фактор можно использовать если:

- необходимо найти единое решение от педагога и ученика в урочной деятельности, где не допускается компромиссных решений;
- основная цель: приобретение знаний ученика;
- педагог и ученик способны выслушать друг друга и изложить свои мысли об конфликтной ситуации.
- компетентность педагога в решении вопросов дисциплины и мотивации ученика на уроках;
- развитие организационной культуры [1, с. 14].

Для запуска сотрудничества школы и семьи ребенка необходимы следующие меры:

- создание переговорной площадки, удобной для обеих сторон(зачастую это класс, в котором обучается ребенок);
- партнерство, в которое входят взаимные интересы, потребности, и ресурсы педагога и семьи;
- инвентаризация форм социального партнерства школы и семьи, а также их выбор;
- формирование нормативно-правовой базы социального партнерства на уровне образовательного учреждения, фиксация в договорной форме целей, задач, принципов (добровольности, взаимного доверия, ответственности, контроля и т.д.);

- формирование управляющей системы социального партнерства семьи и педагога;

- реализация программ, планов, проектов партнерского взаимодействия.

Из этого следует, что учебный процесс для педагогов является сложным психологическим моментом, где зачастую происходит психические и нервные нагрузки. Также в учебном процессе существуют свои особенности в трудовом плане, к ним относятся нагрузка на слух, глаза и голос. Помимо этого, сложности могут возникать при воспитании учеников. Задача учителя своим видом демонстрировать внешний тонус и стараться чтобы его уроки были актуальны согласно нововведениям ФГОС [20, с. 19].

Все трудности, с которыми сталкивается учитель могут негативно влиять на его эмоциональное состояние, и он может не сдерживаться в своих эмоциях. Чаще всего учитель не владеет особыми специальными методами работы в коллективе поэтому у него могут возникать беспокойство, тревога, утомляемость, снижение интереса к работе и другие негативные эмоции.

К примеру, выделим труды такого автора как Р.А. Макаревича, который выяснил, что педагог основную часть своего рабочего времени находится в стрессовом состоянии, поэтому именно они чаще всех остальных подвержены психическому выгоранию.

В педагогической литературе существуют множество факторов, которые оказывают влияние на трудовую деятельность педагога средней образовательной школы, которая вызывает эмоциональный стресс. Существует три разновидности стресса у педагогов [14, с 11]:

- личностный;
- ситуативный;
- профессиональный.

А.Я. Анцупова считает, что результатом эмоционального выгорания, является нарушение общения между коллективом педагогического состава и именно это влияет на возникновения конфликтов. Эмоциональное выгорание



учителей необходимо рассматривать как угрозу для всей образовательной системы [1, с 18].

Л.В. Ножичкина считает, что конфликтность педагога непосредственно относится к личностным изменениям преподавателя. То есть конфликтность педагога возникает тогда, когда человек перенасыщен общением с детьми и педагогическим составом. А качество такого взаимодействия общения будет зависеть от материального и морального результата. Из этого следует по мнению исследователя уровень конфликтности – это синоним «неадекватного избирательного эмоционального реагирования». Он проявляется в негативно- эмоциональном межличностном общении.

Если педагог не может контролировать свои эмоции, это влечет за собой то, что учитель становится жестким, хладнокровным, грубым и неспособным находить общий язык со своими учениками. Из этого выходит педагог не может дать ученику необходимые знания от своих уроков, а также разрешить конфликтные ситуации, которые возникают между учениками.

Получается, проявления злости, гнева и других эмоциональных реакций, провоцируют учителя на раздражение, которые влекут за собой конфликтные ситуации. Сам же конфликт характеризуется эмоциональной стороной. Если выбирать конструктивное решение конфликта, педагог должен овладеть эмоциональной грамотностью. Опытный педагог должен знать, что эмоции, которые проявляются в конфликтной ситуации, лишают его структурировать свою воспитательную и учебную деятельность [27, с. 12].

Современные исследования психологов и педагогов доказывают, что основным фактором проявления конфликтности среди педагогов, является:

- 1) перегруженность педагога с психологической стороны;
- 2) чувство постоянной ответственности за детей;
- 3) несправедливость в социальных моментах школы;
- 4) дезадаптивное поведение учеников;
- 5) социальные конфликты.

В образовательных учреждениях, идет преобразование самого процесса обучения, и от педагога требуется высокая эффективность, овладение новыми навыками, овладение профессиональной компетентностью в соответствии с новыми стандартами. Появились новые противоречия между требованиями к педагогическому составу (планы, письменное оформление документации). Педагогам, как молодым, так и с опытом очень трудно привыкнуть к современному учебному процессу на основе ФГОС и структурировать свою деятельность, без включения в конфликтные ситуации.

В современном педагогическом процессе наиболее распространены конфликты, которые возникают между учащимся и педагогом. В своем исследовании В.В. Звягинцев главную причину разрастания конфликтов видит в том, что педагоги не способны решать конфликтные ситуации на деловом уровне из-за отсутствия удовлетворенности жизни, возрастных особенностей и уровнем зрелости личности. Так же В.В. Звягинцев в качестве причины выделяет то, что в современных условиях педагог не является авторитетом в педагогической среде. Такие конфликты негативно сказываются на педагогическом процессе и являются одной из причин конфликтов у педагогов.

При возникновении ситуации непонимания между учителем и учащимся, зачастую это приводит к настоящему конфликту, в котором оказываются, задействованы родители и руководство образовательного учреждения.[26, с. 14].

Следовательно, появляется угроза проекции конфликтного поведения педагога на детей. На современном этапе, в образовательном учреждении, больше уделяется времени содержанию образования. Внедряются новшества, разрабатываются технологии, модернизируется техническое оснащение, но упускается обеспечение эмоционально – окрашенного самочувствия педагогов и их взаимодействия между участниками педагогического процесса.

### **1.3 Удовлетворенность качеством жизни и уровень зрелости личности педагогов средних общеобразовательных школ как фактор конфликтности педагогов**

Педагогический труд успешный тогда, когда он гармонирует и сочетает такие позиции как зрелость личности педагога и овладение педагогической деятельностью в общеобразовательной школе. Выделим несколько терминов по исследуемому вопросу [12, с.54].

Педагогическая деятельность – это активность педагога в профессиональном контексте, который использует систему педагогических задач, для развития и воспитания учеников, а также применение технологий обучения.

Педагогическое общение – это активность педагога в профессиональном контексте, способствующая установлению благоприятных отношений со всеми участниками педагогического состава. Данное общение необходимо для повышения эффективности педагогической деятельности.

Психические качества педагога должны включать в себя:

- 1) мотивацию к профессиональной деятельности на уроках и внеурочной деятельности;
- 2) ценностные ориентиры педагога, направленные на благополучие подрастающего поколения;
- 3) способности к обучению школьников в доступной их форме;
- 4) формирование задач для общения со школьниками, а также выбор способов общения с родителями и коллегами.

Из этого можно сделать вывод, что педагог является элементом педагогического труда для школьников любой возрастной категории. Если педагогическая деятельность характеризует процесс, в труде педагога, то педагогическое общение отражает атмосферу этого труда.

Развитие педагога как зрелого человека требует знаний о важных определенных знаниях и умений осознавать индивидуальные особенности профессионального развития. Кроме этого учитель должен укреплять свои сильные стороны, уметь сглаживать слабые, используя при этом компенсаторные звенья. Любой педагог начальной, средней или старшей школы, может достичь педагогического мастерства если захочет. Педагог может поставить перед собой задачу перехода к педагогическому творчеству, для этого нужно развивать способности находить альтернативы решения и мыслить непосредственно.

Получается, что влияние труда на работу учителя оказывает психофизиологические особенности. Это происходит, также, как, и в других профессиях, где работа состоит в общении с людьми. Для педагогов раскрывается три канала восприятия, к ним отнесем: визуал, аудиал и кинестетик. Эти каналы определяют способ подачи материала на уроках педагога и его стиль поведения. Педагогическое обучение также может различаться в общении школьников с учителем. Педагогическая основа влияния психофизиологических особенностей служит успешности трудовой деятельности педагога, его регулирование и самоконтроль [1, с 36].

В компоненты педагогических умений входит:

- профессиональный опыт педагога;
- освоение знаний и умений педагога;
- жизненные и профессиональные ценности;
- личностный ориентир деятельности;
- способы построения урока.

Получается, что педагогическая деятельность, является инструментом труда педагога. Педагогом осуществляется такие виды труда как:

- обучение школьников в процессе занятий;
- диагностика поведения школьников во время урока;
- развитие школьников в психологическом и моральном аспекте;
- воспитание в школьниках необходимых качеств;

- управление детским коллективом;
- организация занятий;
- помощь детям в обучение самообразованию;
- деятельность сотрудничества с детьми.

Данные компетенции развиты у всех педагогов, но в разной степени. К примеру, одни педагоги лучше справляются с воспитанием школьников, а другие умеют структурировано обучать и развивать детей по своему предмету. Также отмечается, что по истечению некоторых лет, у педагога может меняться методика обучения школьников. Это зависит от мышления педагога и как именно он решает педагогические задачи. Задачи можно решать следующими вариантами:

- стратегически, где педагог разрабатывает свою стратегию видения проведения уроков;
- поэтапные, где педагог строит занятия согласно специфики учебного предмета;
- оперативные, где педагог анализирует особенности учеников.

Педагог при построении педагогических задач сталкивается с различными условиями преподнесения информации. Задачи могут отличаться если ситуация запланирована, например, урок и неожиданные; стабильно-устойчивые и эпизодически-случайные; спокойные и конфликтные. Важными явлениями в области педагогике относятся:

- знания о педагогическом процессе;
- содержание сути предмета педагога и способы его преподнесения ученикам;
- знания об индивидуальных особенностях учеников;
- знания о приемах личностного обучения;
- знания методов изучения материала учениками [33, с 84].

Из этого следует, чтобы работа педагога проходила, эффективна необходимо, анализировать каждую педагогическую ситуацию во время

учебной деятельности. То есть ставить перед собой адекватные задачи, к примеру:

- владеть навыками современных педагогических технологий для построения интересных уроков;
- изучать возрастные изменения школьников и их поведение;
- осуществлять на практике развивающее и личностно-ориентированное обучение для школьников разного возраста,
- формировать в себе навыки педагогического самоанализа.

В школьной деятельности к педагогу выделяют такие требования, как: отбирать педагогические приемы обучения школьников, направлять на достижение цели занятий и развитие личности у школьников. Личность педагога осуществляется за счет влияния характера педагогического общения с учениками. Педагог может использовать разные виды общения со школьниками и формировать способы их реализации.

Общими задачами педагога может служить:

- передача или обмен информации ученикам, либо другим педагогам;
- взаимопонимание педагога и участников педагогического состава;
- организация сотрудничества с другими педагогами;
- взаимообмен ценностей;
- мобилизация психологических резервов и психологического климата в классе и школе [32, с. 28].

В зависимости от выполнения вышеназванных задач различаются виды общения педагога с учениками и другими педагогами школы:

- узко информационные моменты;
- обобщение, состоящие, в сотрудничестве с учениками и педагогами;
- духовное обобщение, представляющее собой обсуждение нравственных ценностей в связи с содержанием учебных тем.

Общение педагога различается в демократическом, авторитарном, либеральном стиле поведения. Все виды общения могут быть усвоены педагогом в большей или меньшей степени. Для формирования успешного

общения, педагог должен обладать знаниями, средствами и задачами ориентированного общения. К нему отнесем: виды, этапы, уровни, модели и этику общения.

Из этого следует педагогу в общеобразовательной школе необходимо владеть широким спектром общих задач и умение быстро перестраиваться в ходе общения с учениками, учитывая при этом позицию других участников общения. Помимо этого, педагог должен овладеть навыками терпимости и научиться совместно, действовать с учениками и другими педагогами.

Определим термин «профессионализм педагога». Данный термин, считается интегральной характеристикой труда педагога, и личностной зрелости педагога, которое, свидетельствует о высоком уровне овладения необходимыми навыками в профессии.

Рассмотрим ряд критериев, отвечающих за профессионализм педагога:

1) объективные критерии, к ним относятся эффективность педагогической деятельности и общение по показателям развития и воспитанности учеников.

2) субъективные критерии, к ним относятся педагогическая устойчивость и желание работать в общеобразовательной школе, включая при этом позитивное отношение к труду, любовь детям и уважение к педагогическому составу.

3) процессуальные критерии, к ним относятся использование педагогом способов и технологий формирования трудовой активности;

4) результативные критерии, к ним отнесем достижение педагога в трудовой деятельности, включая просмотр личности учеников и обеспечение подготовленности его к жизни.

Профессионализм педагога включает три блока[9, с.146]:

1) педагогическая деятельность, включающая в себя результаты выполнения школьных условий, а именно: воспитание, обучение, развитие, и диагностика учебной деятельности;

2) гуманистически ориентированное общение, направленное на обеспечение сотрудничества с участниками педагогического процесса;

3) зрелость личности педагога, характеризующаяся сочетанием профессионально важных качеств, необходимых для результативной педагогической деятельности.

Профессионализм деятельности педагога строится из многочисленных видов необходимых компетенции, которые подразумевают собой готовность и способность к решению поставленных профессиональных задач от руководства школы.

От педагога требуется выполнение следующих видов компетентности [10, с.22]:

1) предметная компетентность, является эрудицией знаний преподаваемого учебного предмета, где педагог старается привести интерес к нему от учеников;

2) методическая компетентность, является основой формирования методов преподавания учебного предмета, стремление к росту знаний и умение работать с конкретными учениками, которым тяжело дается урок;

3) диагностическая компетентность, является основой владения изучения особенностей отдельных учеников при усвоении знаний;

4) инновационная компетентность, является структурой готовности поиска новых подходов к обучению школьников и их воспитания;

5) исследовательская компетентность, является стремлением осуществлять педагогическое исследования посредством поиска и педагогического эксперимента.

При формировании этих видов компетентности в педагогической деятельности у педагога складываются профессиональные позиции как устойчивые отношения к делу, учащимся, коллегам, к себе.

Педагогическое общение требует следующие виды компетенции [10, с. 27]:



- компетенция гуманизма, где производится стремление принять другого человека со всеми его проблемами и обменяться духовными ценностями;

- компетенция социальная и перцептивная, где производится способность понимать, воспринимать и оценивать других людей;

- компетенция эмпатии, где существует способность сопереживать и желание помочь ученику;

- компетенция коммуникации, где производится обмен информации и сотрудничество с учениками и педагогами;

- компетенция конфликта, где педагог учится строить общение без конфликтов с учениками и педагогами;

- компетенция управления, где педагог производит умения по воздействию на своих учеников.

Также остановимся на формировании компетентности педагогов. Отмечено что позиции педагогов разделяются на следующие виды: духовный наставник, консультант и гуманист.

Мышление педагога средней образовательной школы разделяется на следующие компетенции:

- компетенции субъективности, которая имеет способность быть субъектом своего педагогического труда, формируя при этом постановку задачи, прогноз и постоянство.

- компетенция рефлексии, которая имеет совокупность таких умений как: анализ своего труда, оценивания его сторон, способность строить адекватную Я-концепцию;

- компетенция индивидуальной личности, которая имеет способность видеть зону своего ближайшего профессионального развития, а также формировать поддержку своего профессионального здоровья и разумный баланс расхода сил;

- компетенция кризиса, которая имеет способность предвидеть и разрешать кризисы своего профессионального развития;

- компетенция акмеологическая, которая показывает готовность и способность стремиться к высоким достижениям в своем труде, определяя свою индивидуальную траекторию продвижения.

Из этого следует, указанные компетенции личности педагога сопровождаются упрочением профессиональных позиций самодиагностики, и осознанной индивидуальности.

Присутствие всех названных видов компетентности не является обязательным для любого педагога, ибо у каждого из них могут быть свои конкретные преимущества и виды компетентности, на которые он опирается в своем труде. Знание разных видов педагогической компетентности может облегчить педагогу процесс осознания их наличия или отсутствия у себя, поиск путей их развития. Соотношение разных видов компетентности может меняться у одного и того же педагога в ходе его профессионального развития.

Профессионализм педагога возрастает по мере того, как он овладевает, «обрастает» новыми видами компетентности, становится универсалом в своем труде.

Профессионализм педагога может находиться на разных уровнях.

Неравномерность может состоять в относительном опережении одних блоков профессионализма педагога относительно других, когда, например, предметная и методическая компетентность педагога значительно больше развиты, чем его диагностические, самодиагностические способности. Дисгармоничность, замедление и даже остановки в профессиональном развитии педагога могут выражаться в появлении деформаций его личности, профессиональной деятельности, педагогического общения [27, с 15].

Распространенными деформациями личности педагога являются так называемое эмоциональное выгорание и истощение, снижение эмоциональной эмпатии и сопереживания к другим людям, а также появление стремления манипулировать другими людьми (учащимися, их родственниками). Деформации в педагогической деятельности и общении

состоят в том, что педагог неизменно сокращает в своей работе спектр педагогических и коммуникативных задач, в частности ограничивается только обучающими задачами в ущерб развивающих и воспитательных. Профессиональные деформации педагога выражаются также в стереотипизации, однообразии способов педагогической деятельности и общения, использовании штампов в педагогическом процессе, а также в неумении педагога осознать социально желательные результаты своего труда и целенаправленно строить в соответствии с ними работу.

В разных видах педагогической деятельности, деформации также могут проявляться в разной степени, когда, например, обучающая деятельность осуществляется достаточно эффективно, в ней педагог использует гибкий спектр задач, способов и приемов работы, а в воспитательной педагогической деятельности у педагога может отсутствовать осознанное планирование с учетом личности конкретных учащихся, когда имеет место формальное проведение воспитательных мероприятий.

Проблема уровня личностной зрелости педагога рассматривалась многими психологами на протяжении долгих лет и по сей день остается актуальной. В психологии анализируя личностную зрелость педагога рассматривают такие термины как: «личность», «зрелость», «самоактуализация».

В первую очередь, необходимо рассмотреть термин «зрелость», которое рассматривает Шварц Г. Автор считает, что зрелость – это многомерное состояние человека, которое характеризует, насколько он вырос как гражданин, личность, супруг, родитель и особенно как специалист-профессионал [23, с 67].

В.А. Бачинин считает, что зрелость - это состояние, в котором человек ощущает на себе всю полноту доступных ему витальных, социальных и духовных сил, он самостоятелен и уверен в своих возможностях.

По мнению Г. Олпорту, зрелая личность – это личность, которая может посмотреть на себя со стороны, у нее близкие отношения с друзьями.

Согласно А. Маслоу, самоактуализация - это желание стать всем, кем возможно, потребность в самосовершенствовании, в реализации своего потенциала, своих талантов, способностей, возможностей. Ученый отмечает, что жизнь самоактуализированных индивидуумов управляема высшими мотивами.

Рассматривая зрелую личность как гуманистический идеал, образ нового человека, В.А. Ананьев выделяет такие ее характеристики, как свобода и ответственность, целостность и гармоничность, актуализация и реализация всех возможностей. Также ученый отмечает, что зрелость личности проявляется в ее эмоциональной устойчивости. Такая личность обладает способностью приводить в полное равновесие свои мысли, чувства и действия, "спонтанно", естественно принимает решение относительно того, какие чувства испытывать каким образом их выражать. Автор пишет, что личностная зрелость характеризуется главным образом развитием самоконтроля и усвоением реакций, адекватных различным ситуациям в жизни человека.

Из этого следует особую значимость, личностная зрелость имеет в педагогической деятельности. Личностно зрелый субъект имеет такую направленность, при которой другие люди стоят непременно в центре складывающейся у человека системы ценностей, порождает в личности ориентировку, прежде всего, на положительные качества в другом человеке. А также это способствует раскрытию личностного потенциала того, с кем происходит взаимодействие, позволяет успешно осуществить профессиональное общение. Личность педагога оказывает непосредственное воздействие на формирующуюся личность воспитанника [2, с.16].

Далее остановимся на удовлетворение качеством жизни педагогов. Для этого рассмотрим обозначение термина «удовлетворенность работой», которая является эмоционально-оценочной частью отношения личности к

выполняемой работе и условиям ее протекания. От удовлетворенности работы зависит ее эффективность.

В свою очередь, степень удовлетворенности работой зависит от множества характеристик, как внутренних, так и внешних по отношению к человеку. Применительно к каждой отдельной реальной работе, человеку (личности) они могут быть уточнены. Приоритетность этих характеристик существенно различается как у отдельных педагогов внутри школы. Со временем приоритетное влияние на удовлетворенность работой могут начинать оказывать новые или же ранее малозначимые характеристики работы.

Однако, при всем их разнообразии и различной направленности влияния на педагога, можно выделить несколько устойчиво влияющих на степень удовлетворенности работой [21, с. 26]:

1) Степень престижности работы, является существенным фактором в формировании удовлетворенности работой, отличительной чертой престижности является степень уважения к данной работе, профессии, учреждению, а также влияние человека, который овладел данной профессией, работает в данном учреждении на той или иной престижной должности, случается, что человек выбирает именно эту, работу не потому, что его привлекает трудовой процесс и его содержимое, человек выбирает определенный образ жизни, где работа – это лишь одно из средств построения своего «счастья».

2) Характер и содержание работы. Ее интенсивность, значимость, результаты и удовлетворенность ими, интерес к работе, получает ли сотрудник дополнительные профессиональные знания) – процессуально-содержательная (или интринсивной) мотивация может быть ведущим мотивирующим фактором, когда человек достигает высоких результатов не потому, что ему обещано большое вознаграждение или осуществляется жесткий контроль его работы, а из-за того, что ему доставляет удовольствие сам процесс деятельности.

3) Объем выполняемой работы, правила поведения, месторасположение школы. А также удобный режим (график).

4) Состояние рабочего места и его окружения. Также в состоянии рабочего места входит гигиенические факторы: шум, освещенность, комфортность, температура воздуха и т.п.) – влияет на состояние здоровья, что немаловажно для современного человека.

5) Коллеги (педагогический состав). Кто составляет окружение, удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками, психологический климат в коллективе) – данная характеристика настолько сильно влияет на настроение, трудоспособность, желание продолжать работу на этом месте, что при определенных негативных обстоятельствах педагог может принять решение об увольнении.

6) Руководство. Удовлетворенность взаимоотношениями с начальством, стиль управления и руководства, участие в управлении, оценка труда, моральное стимулирование, система отбора и расстановка кадров) – сотрудники отдадут предпочтение заботливому, ориентированному на людей и процессы руководству.

7) Оплата труда. прозрачность и справедливость системы вознаграждения, полнота и удовлетворённость компенсационным пакетом) – тесно связана с оценкой степени справедливости отношений, поэтому субъективность, ошибки в оценке и несправедливость стимулирования разрушают лояльность и мотивацию сотрудников, может вызывать противоречия, конфликтные ситуации.

8) Возможности продвижения по работе. Видение и практическая реализация вариантов перспектив своего роста в рамках школы.

Помимо характеристик, влияющих на степень удовлетворенности работой, можно говорить о составляющих ее компонентах: социальном, материальном, духовном, психологическом и физическом. Рассмотрим их[15, с 33].

1) Социальный компонент удовлетворенности работой. Социум определяет направленность, систему ценностных ориентаций, отношений человека, влияя на всю его жизнедеятельность: удовлетворенность своим социальным статусом, уверенность в жизни, удовлетворенность межличностными связями и т.д. Поэтому важно, чтобы выполняемая работа, занимаемая должность положительно оценивалась обществом.

2) Материальный компонент удовлетворенности работой. То, насколько человек может стабильно удовлетворить потребности своего существования (жилье, питание, медицинское обслуживание, отдых и досуг).

3) Духовный компонент. Ощущение причастности к духовной культуре общества, осознание возможности приобщаться к ее богатствам, чувство смысла жизни, удовлетворенность духовным, нравственным содержанием своей работы.

4) Физический компонент. Физическое самочувствие, телесный комфорт, ощущение здоровья, отсутствие каких-либо выраженных болезненных изменений. Работа (ее характер и содержание, объем, состояние рабочего места и его окружения) должна предоставлять человеку возможность оптимального сочетания умственного и физического труда, рационального режима, безопасной деятельности.

5) Психологический компонент удовлетворенности работой. Определяется балансом положительных и отрицательных переживаний, сопровождающих выполнение работы, отсутствием депрессивных симптомов, эмоциональным комфортом в стенах учреждения, возможностью и мерой реализации себя профессионала, позитивной самооценкой и оценкой со стороны коллег, гармонией в отношениях с окружающими. Для психологического компонента удовлетворенности работой важно субъективное переживание успешности и благополучия, отсутствие эмоционального дискомфорта, социальной изоляции, напряженности в значимых межличностных связях.

Таким образом, для педагога существует множество критериев для удовлетворения качеством жизни. При этом удовлетворение жизнью способствует напрямую на деятельность педагога и на отношение его к ученикам.



## Выводы по 1 главе

На основе анализа психолого-педагогической литературы можно сделать следующие выводы:

- На данный период возникает острая проблема конфликтов педагогов средней общеобразовательной школы, где преподаватели стремятся разрешать конфликты разными средствами, зачастую которыми доминирует репрессивная среда в школе.

- Способы урегулирования конфликтов свидетельствует о том, что в большинстве случаев его участникам навязывается определенная позиция, а не передается ответственность за разрешение ситуации.

- Конфликты во взаимоотношениях с педагогами отличаются: характером и содержанием деятельности педагогов, женским коллективом и современным укладом жизни и жизненных ценностей.

- Педагогическое общение в школьной среде включает в себя ценностно- ориентировочные компоненты и эмоциональные составляющие. Педагог должен ежедневно взаимодействовать с детьми, поэтому общение является профессионально-личностным качеством. =

- Уровень конфликта и его интенсивность зависит от педагога и выбора решения конфликтной ситуации. Ведь некоторые стили могут быть наиболее эффективными для разрешения конфликтов определённого типа.

- Педагогу в общеобразовательной школе необходимо владеть широким спектром общих задач и умение быстро перестраиваться в ходе общения с учениками, учитывая при этом позицию других участников общения. Помимо этого, педагог должен овладеть навыками терпимости и научиться совместно действовать с учениками и другими педагогами.

- Удовлетворение жизнью напрямую способствует деятельности педагога и на отношение его к ученикам.

## **ГЛАВА 2 ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ УРОВНЯ КОНФЛИКТОВ ПЕДАГОГОВ СРЕДНИХ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ШКОЛ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ЖИЗНИ И УРОВНЕМ ЗРЕЛОСТИ ЛИЧНОСТИ**

### **2.1 Методы исследования уровня конфликтности педагогов средних общеобразовательных школы зависимости от удовлетворенности качеством жизни и уровнем зрелости личности**

В общеобразовательной школе неизбежно будут присутствовать конфликты у педагогов. Они могут быть с учениками, родителями детей, коллегами или начальством. По истечению некоторого времени работы в школе, педагог может привыкнуть к частым конфликтам, но проблему это не решит. Поэтому данная тема достаточно актуально в наше время.

Грамотная постановка решения конфликтных ситуаций в школе способствует легкому достижению позитивных результатов, позволяющая наладить общение с участниками конфликта и наладить процесс воспитания школьников.

Выделим две группы конфликтов, встречающихся в общеобразовательной школе, это:

- социальное сознание, отождествляющая негативное, враждебное противостояние интересов целей и норм поведения всех участников образовательного учреждения;

- естественная среда в общеобразовательной школе, в которой встречаются конфликты из-за различных взглядов всех участников образовательного учреждения.

Выбирая вариант решения конфликта рассматривается индивидуальный случай каждой ситуации. Разновидность категорий решения

конфликтов, представляет собой сложный процесс, в который входит элемент, проявляющийся на разных уровнях взаимодействия.

Конфликт в школьной среде подразумевает конфликт противоположных точек зрения педагога и ученика, родителя или коллеги. Если происходит столкновение взглядов и никто в них не уступает, то отношения между участниками спора могут испортиться на долгий период. Конфликты мешают или делают невозможным совместную деятельность. Например, если учитель негативно относится к какому-либо ученику, он может перейти в другой класс из-за эмоциональных переживаний.

Анализируя мнения психологов, было установлено, что если ученик находится в плохом настроении, то это может сильно повлиять на его работоспособность на уроке. Плохое настроение, из-за конфликтов с педагогом может повлечь за собой плохие оценки, а в случае недовольства преподавателя учеником могут быть снижены оценки намерено.

Также психологами было отмечено, что при оценке конфликта нужно учитывать следующие факторы:

- пол;
- возраст педагога;
- социальную культуру педагога.

Рассмотрим каждый пункт подробнее:

1) Фактор пола. Было отмечено, что женщины более конфликтны, чем мужчины, это объясняется тем, что женщины более эмоциональны и ранимы. Мужской пол же более сдержанны и зачастую держат свои эмоции в себе. Мужчины обидчивые, и так просто не могут забыть причину конфликта. Педагоги мужского пола могут дольше терпеть проблемные ситуации на работе и держать в себе негативное отношение к другим участникам общеобразовательной школы. Поэтому в исследовании мы рассмотрим педагогов-женщин. Для более правильного анализа и уяснения причин конфликтов у женского пола в общеобразовательной школе. Ведь женщины

не держат в себе отрицательные эмоции и могут легко отходить от переживаний и успокаиваться.

2) Фактор возраста. Психологами было отмечено, что с увеличением возраста педагога уменьшается количество конфликтов. Конфликты в таких сферах как отношения с коллегами с возрастом становятся менее востребованы. Поэтому нами были рассмотрены педагоги разного возраста от 23 до 65. Так как каждый возраст уникален, и у всех могут возникать разные конфликты, согласно их возрасту, темпераменту и социальной обстановки.

3) Фактор культурной среды. В наше время существует множество причин для конфликта в школе (разные взгляд поколений, взгляды на обучение, на воспитание школьников и т.д). Также встречаются случаи, что педагоги не удовлетворены своей жизнью, и находятся в постоянном стрессе или угнетение и «выплескивают» свои проблемы на своих окружающих. Данный феномен больше всего чувствует на себе школьники, так как они больше всего общаются с педагогом во время уроков. Поэтому нами будут рассмотрены методики, способствующие понять, почему педагоги могут быть не удовлетворены своей жизнью.

В современных школах особое внимания уделяется развитию необходимых качеств педагога, поэтому педагоги стараются уделять этому вопросу большое время.

Причинами конфликтов у педагогов может быть не только из-за негативных столкновений от учеников и родителей детей. Могут возникать ситуации, когда учитель не удовлетворен своей жизнью и может срывать на других. Поэтому целью дипломной работы является выявить влияние на уровень конфликтности педагогов средних общеобразовательных школ, таких психологических факторов конфликтного поведения как удовлетворенность качеством жизни и уровень зрелости личности педагогов.

Нами была выдвинута общая гипотеза:

уровень конфликтности педагогов средних общеобразовательных школ связаны с удовлетворением качества жизни и уровнем зрелости личности.

Для реализации исследования уровня конфликтности педагогов средних общеобразовательных школы зависимости от удовлетворения качеством жизни и уровнем зрелости личности были использованы следующие **методы**:

Исследование уровня конфликтов педагогов средних общеобразовательных школ, включающий в себя:

- Опрос «Экспресс-диагностика выявления уровня конфликтности» ( Приложение 1);
- «Шкала оценки качества жизни» (Приложение 2);
- Диагностическую методику «Ассоциативная методика диагностики личностной зрелости» (Приложение 3);
- Методы математической статистики: дисперсионного анализа по критерию Колмагорова–Смирнова.

Для исследования нами были взяты 60 педагог города Екатеринбурга.

Также отметим, что выбранные нами методики были выбраны потому что:

- 1) Методики апробированы и надежны, соответствуют целям и задачам эксперимента.
- 2) Данные методики позволяют определить уровень конфликтности педагогов, а также сходствуют уяснению их причин.

Далее подробно рассмотрим выбранные нами методики более подробно:

- 1) Опрос «Экспресс-диагностика выявления уровня конфликтности». Опрос разработан автором О.Л. Гончаровым. В опрос входит 12 вопросов, ответы на которых производятся в закрытой форме с помощью ответов «да» или «нет».

Данный опрос помогает определить уровень конфликтности 60 испытуемых педагогов и определить проблемные моменты у них. Опрос

способствует уяснению личностных качеств педагога, к примеру, вспыльчивый ли педагог или сдержанный.

Отметим, что в данном опросе педагог сам оценивает себя, это способствует самокритики личности. Педагог сам в ходе прохождения опроса может понять где ведет себя не верно и проанализировать почему так происходит. Поэтому данный опрос поможет в исследование понять суть личности каждого педагога.

2) Методика «Шкала оценки качества жизни». Предлагаемая методика содержит 36 вопросов, относящихся к удовлетворенности в следующих категориях индивидуальной жизни:

- работа,
- личные достижения,
- здоровье,
- общение с близкими людьми,
- поддержка (внутренняя и внешняя – социальная),
- оптимистичность,
- напряженность (физический и психологический дискомфорт),
- самоконтроль,
- негативные эмоции (настроение).

Вследствие чего, эта методика может выявить сферы жизнедеятельности, вызывающие наибольший дискомфорт или неудовлетворенность. Данная методика имеет преимущества, как и для школы, которая поможет определить проблемы педагога, так и для самого педагога.

Помощь для педагога состоит в том, что учитель может сам понять причины своей неудовлетворенности в жизни и осознать, что конфликтами и агрессией он не сможет понять себе жизнь. Из этого следует данный опрос может мотивировать педагога иначе относиться к школе и своей работе.

Остановившись на педагогическом составе школы, данная методика сможет выявить причины внутренних конфликтов педагогов и разработать профилактические мероприятия по их изменению.

3) Ассоциативная методика диагностики личностной зрелости. Представляет собой довольно трудоемкий качественный анализ, включающий несколько этапов.

Полученные ответы-ассоциации распределяются с помощью определенных критериев по четырем уровням личностной зрелости. Подсчитывается процент ответов-ассоциаций, относящихся к тому или иному уровню, и определяется преобладающий уровень личностной зрелости.

Для категоризации уровней личностной зрелости составлена «система координат», ось  $X$  которой включает в себя полюса ориентация на других («—»), ориентация на себя («+»); ось  $Y$  же включает полюса дихотомичное восприятие мира («—»), целостное восприятие мира («+»):

Данная методика помогает психологам понять те факторы, которые наиболее важны для педагогов. Методика поможет понять, что педагогам не хватает для удовлетворения жизнью. Методика полезна для педагогического коллектива, для помощи педагогам научиться получать удовольствие от жизни и радоваться своей работе. Что в свою очередь благоприятно повлияет на школьников, обучающихся у данного педагога.

4) Методы математической статистики: дисперсионного анализа по критерию Колмагорова–Смирнова..

Анализ производится следующим образом:

А. Группируют совокупность наблюдений по факторному признаку

Б. Находят среднее значение результата и дисперсию по каждой группе.

В. Определяют общую дисперсию и вычисляют, какая доля ее зависит от условий, общих для всех групп, какая -- от исследуемого фактора, а какая - от случайных причин.

Г. С помощью специального критерия определяют, насколько существенны различия между группами наблюдений и, следовательно, можно ли считать ощутимым влияние тех или иных факторов.

Данный метод использовался в исследовании для того чтобы помочь определить показатели по всем трем методикам. И определить у каждого педагога причины их проблем и причины их конфликтных ситуаций в школьной деятельности.

## **2.2. Анализ результатов влияния уровня конфликтов педагогов средних общеобразовательных школ в зависимости от удовлетворенности качеством жизни и уровнем зрелости личности.**

### **Выкладки**

В нашем исследовании приняли участие 60 педагогов средних общеобразовательных школ города Екатеринбурга.

Цель этапа: выявление уровня конфликтов педагогов средних общеобразовательных школ в зависимости от удовлетворенности качеством жизни и уровнем зрелости личности.

Рассмотрим результаты первого опроса «Экспресс-диагностика выявления уровня конфликтности» О.Л. Гончаровым, на диаграмме 1.

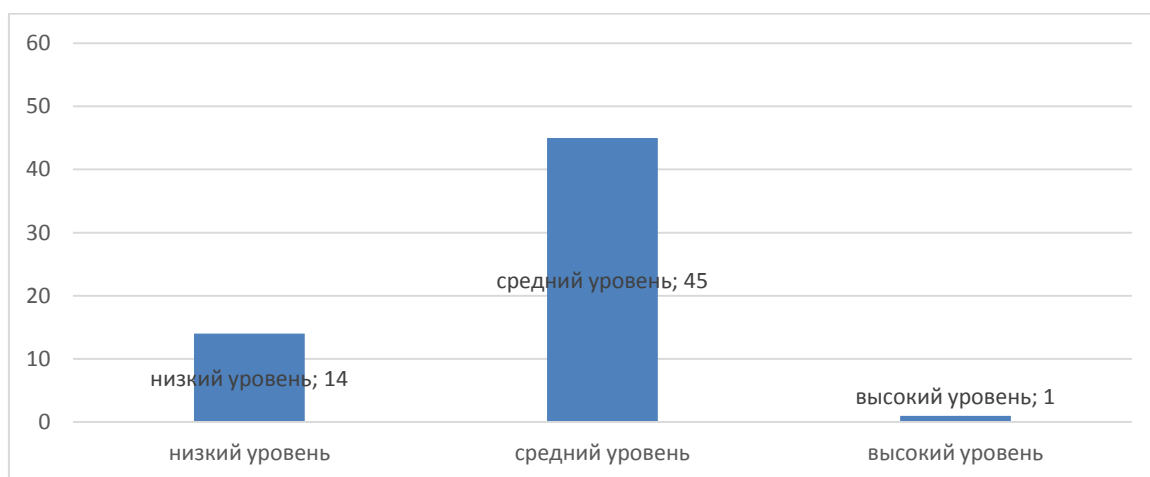


Рис.1. Диаграмма по уровням конфликтности педагогов

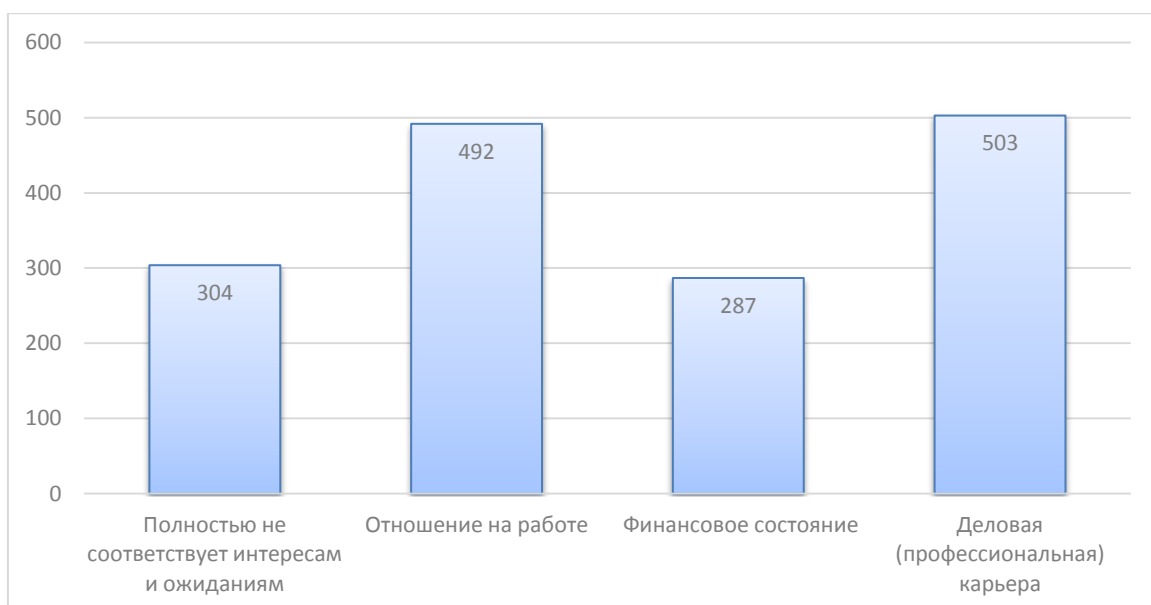


После проведенного опроса «Экспресс-диагностика выявления уровня конфликтности» было выявлено, что не все преподаватели могут сдерживать своих эмоций, любят поспорить, зачастую считают, что лишь они правы. Это говорит о том, что в классах таких преподавателей конфликты могут встречаться часто. А также выявлено, что в данных классах средний уровень конфликтов, так как результаты методики показали результаты от 5 до 8 баллов. При этом низкий уровень конфликтности у 14 педагогов, у 1 высокий, а 45 средний.

Для выявления причин конфликтов у педагогов средней образовательной школы изучим «Шкалу оценки качества жизни». По результатам шкалы были изучены оценки следующих составляющих:

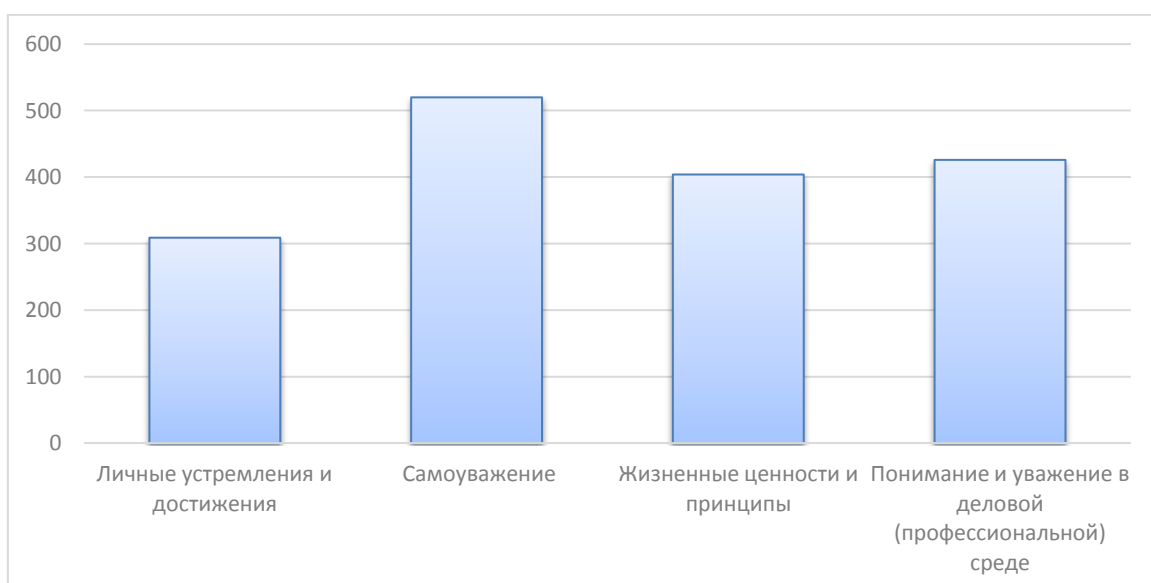
- 1) работа (вопросы 1, 6, 13,15);
- 2) личные достижения (2, 25, 26, 30);
- 3) здоровье (3,16,17 18);
- 4) общение с близкими людьми (друзья, родственники) 4, 5,7, 29;
- 5) поддержка (внутренняя и внешняя) 8, 27, 32, 36;
- 6) оптимистичность 9, -28, 34, -35;
- 7) напряженность 10, 11,12,14;
- 8) самоконтроль 19, 20, -21, 23;
- 9) негативные эмоции 22, 24, 31, 33.

На каждый вопрос испытуемые ставили баллы от 1 до 10. Рассмотрим результаты каждого педагога по каждому пункту в диаграммах.



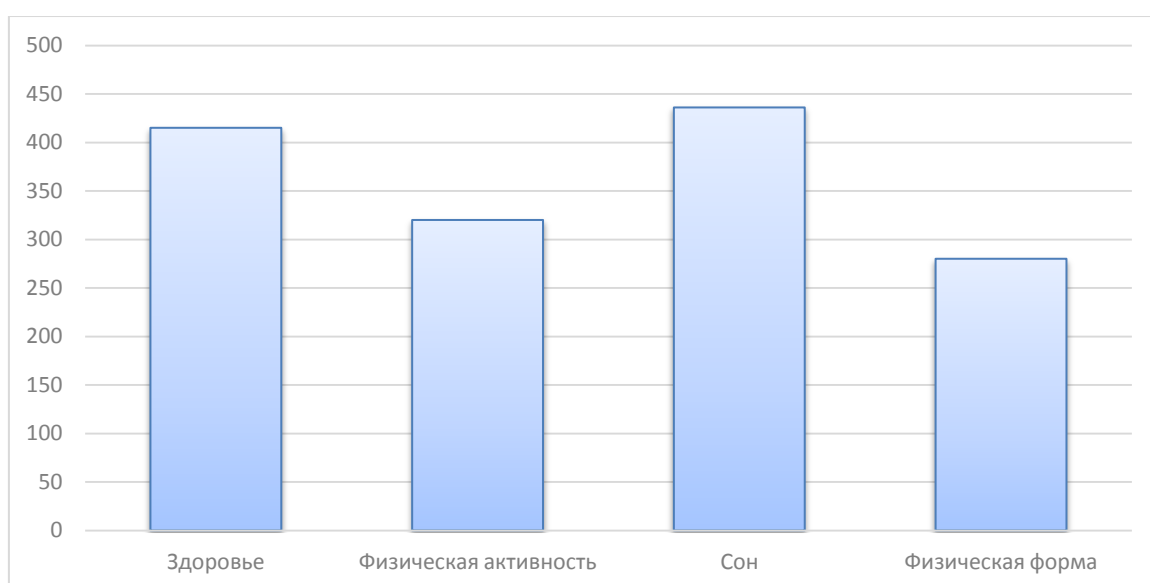
**Рис.2.** Результаты оценки респондентами компонента «Работа» шкалы оценки качества жизни

Итак, нами было выявлено, что в большей степени испытуемые педагоги удовлетворены своей профессией, на втором месте отношениями на работе с коллегами, начальством и детьми, на третьем месте общая значимость работы в жизни испытуемых. Меньше всего педагоги удовлетворены своей заработной платой.



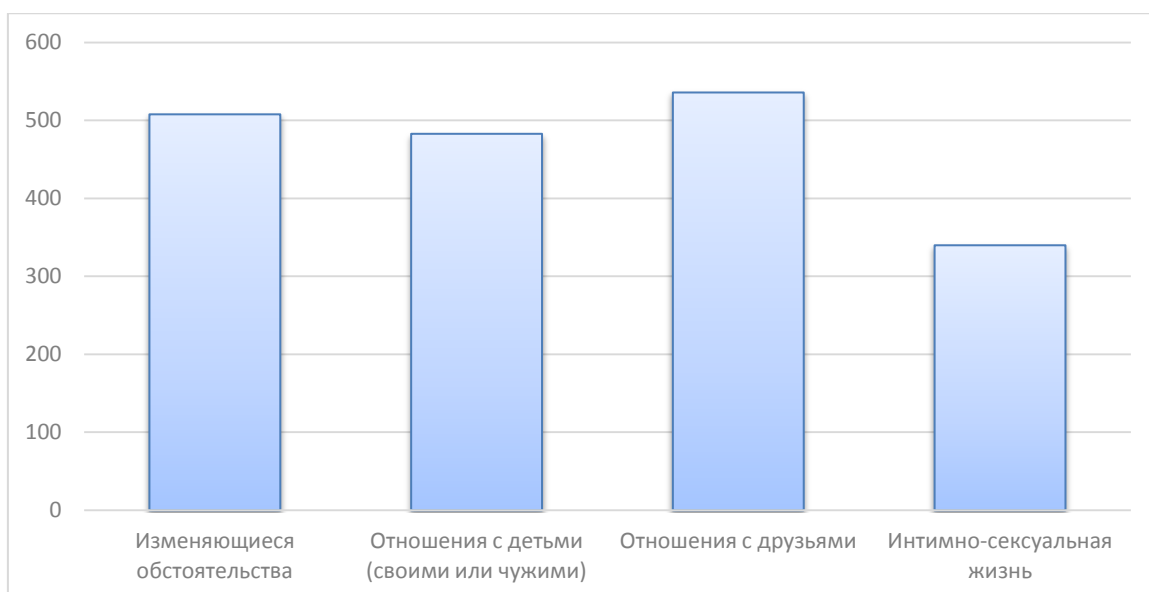
**Рис.3.** Результаты оценки респондентами компонента «Личные достижения» шкалы оценки качества жизни

Из полученных результатов выявилось, что в большей степени испытуемые педагоги удовлетворены в своем самоотвержение, они понимают, что достигли некой планки, которой гордятся. На втором и третьем месте заняли результаты на вопросы о жизненных ценностях и понимание и уважение в деловой среде- здесь шкала показала, что испытуемые в меру довольны своими достижениями. В меньшей степени педагоги не удовлетворены личными устремлениями и достижениями, как показала, шкала здесь более половины ответили не более 6 баллов за ответ.



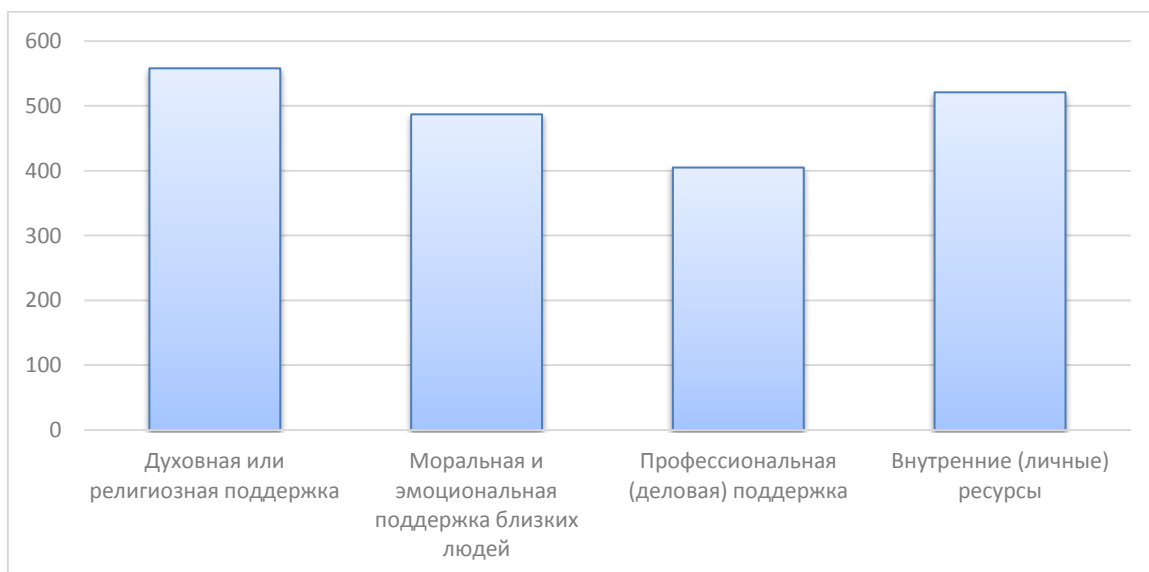
**Рис. 4.** Результаты оценки респондентами компонента «Здоровье» шкалы оценки качества жизни

Из полученных результатов выявилось, что большего педагоги удовлетворены своим сном (показатели выше 7 баллов), на втором месте – здоровье (более 6 баллов), на третьем месте физическая активность (более 5 баллов). В меньшей степени у педагогов удовлетворенность своей физической нормы больше половины отметили, что хотели бы снизить вес или подкачаться.



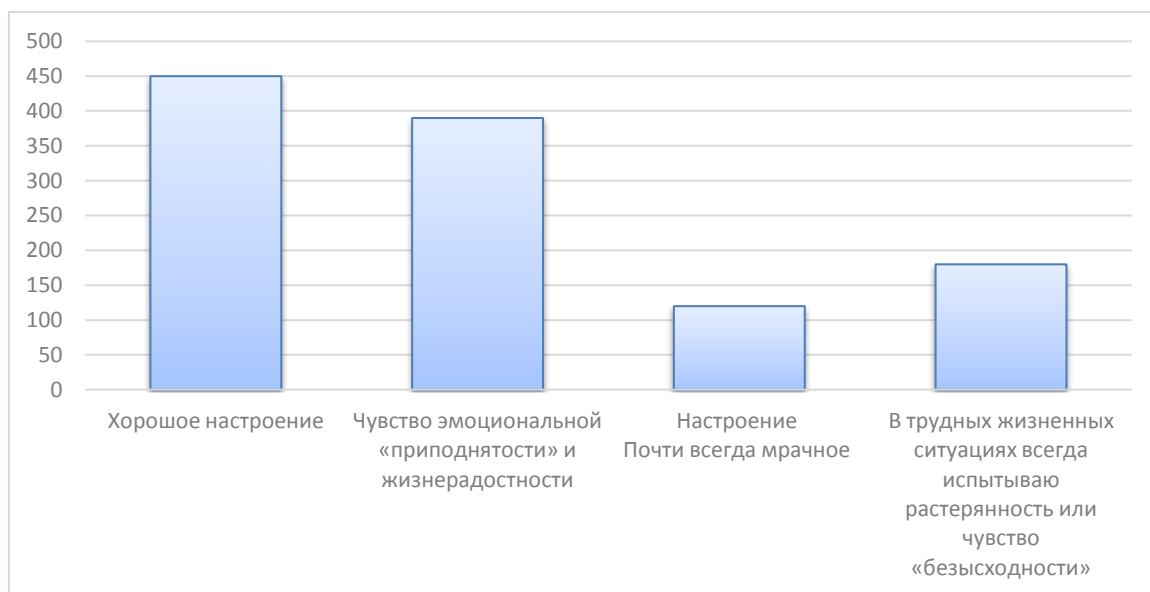
**Рис. 5.** Результаты оценки респондентами компонента «Общения с близкими людьми (друзья, родственники)» шкалы оценки качества жизни

Из полученных результатов, выявилось, что педагоги в большей степени удовлетворены своими отношениями с друзьями, (более 9 баллов), на втором месте, изменяющим обстоятельствам в жизни, (более 8 баллов), отношениями со своими детьми и учениками, (более 8 баллов), но в меньшей степени удовлетворены интимно-сексуальной жизнью, (менее 5 баллов) – это обозначает что часть педагогов не замужем.



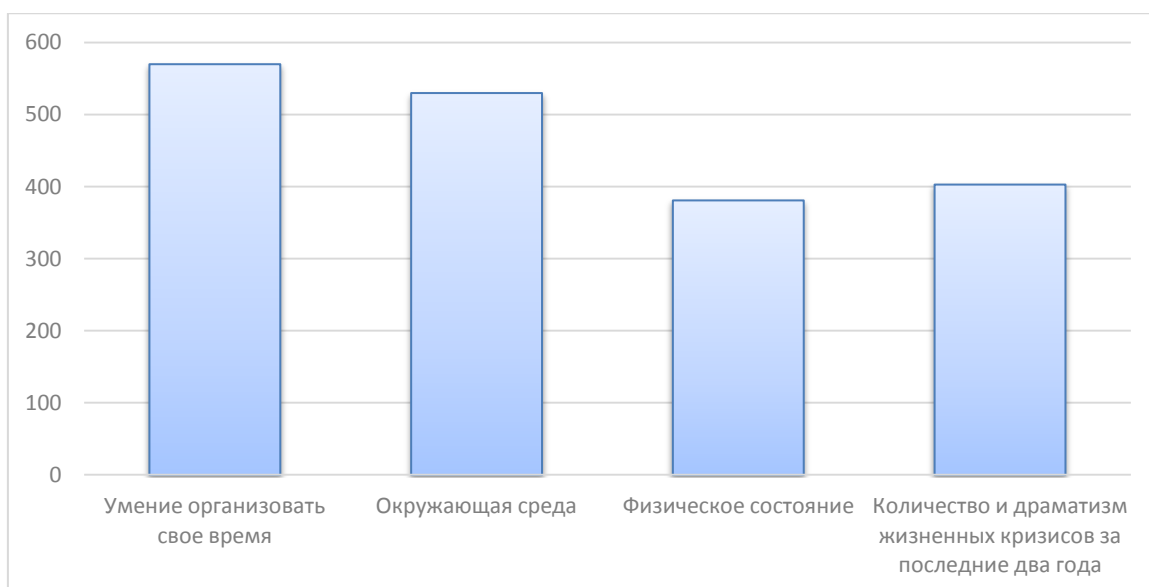
**Рис. 6.** Результаты оценки респондентами компонента «Поддержки (внутренней и внешней)» шкалы оценки качества жизни

Из полученных результатов выявилось, что педагоги в большей степени удовлетворены духовной и религиозной поддержкой (от 9 баллов), на втором месте внутренними ресурсами (более 8 баллов), моральной и эмоциональной поддержкой от близких людей (от 7 баллов). В меньшей степени удовлетворены профессиональной поддержкой от коллег и начальства (менее 7 баллов)



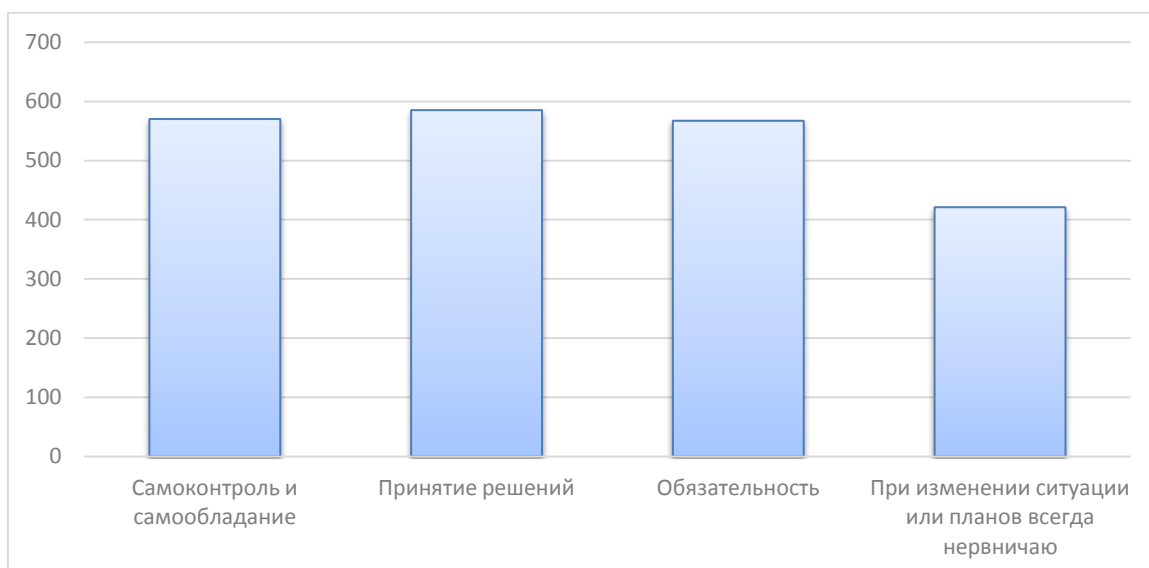
**Рис. 7.** Результаты оценки респондентами компонента «Оптимистичности» шкалы оценки качества жизни

Из полученных результатов выявилось, что педагоги в большей степени не теряют оптимистический взгляд к жизни и стараются отмечать все хорошее.



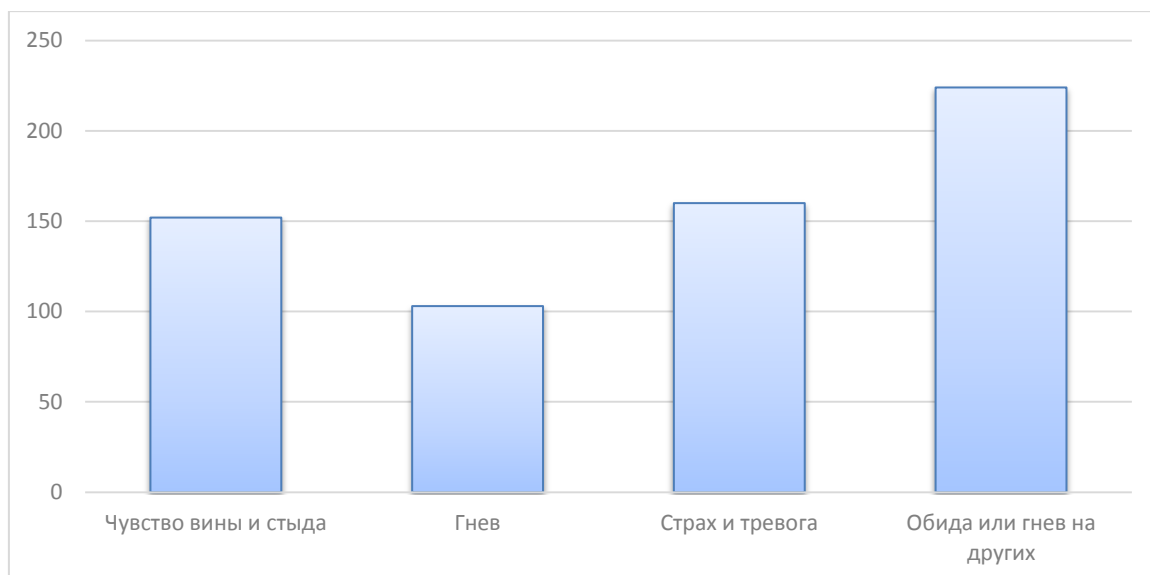
**Рис. 8.** Результаты оценки респондентами компонента «Напряженности» шкалы оценки качества жизни

Из полученных результатов выявилось, что педагоги в большей степени удовлетворены своим умением организовать свое время (более 9 баллов за ответ), и окружающей средой (более 9 баллов за ответ). В меньшей степени удовлетворенность у педагогов происходит по физическому состоянию (менее 6 баллов) и кризисам за последние два года (менее 7 баллов).



**Рис. 9.** Результаты оценки респондентами компонента «Самоконтроля» шкалы оценки качества жизни

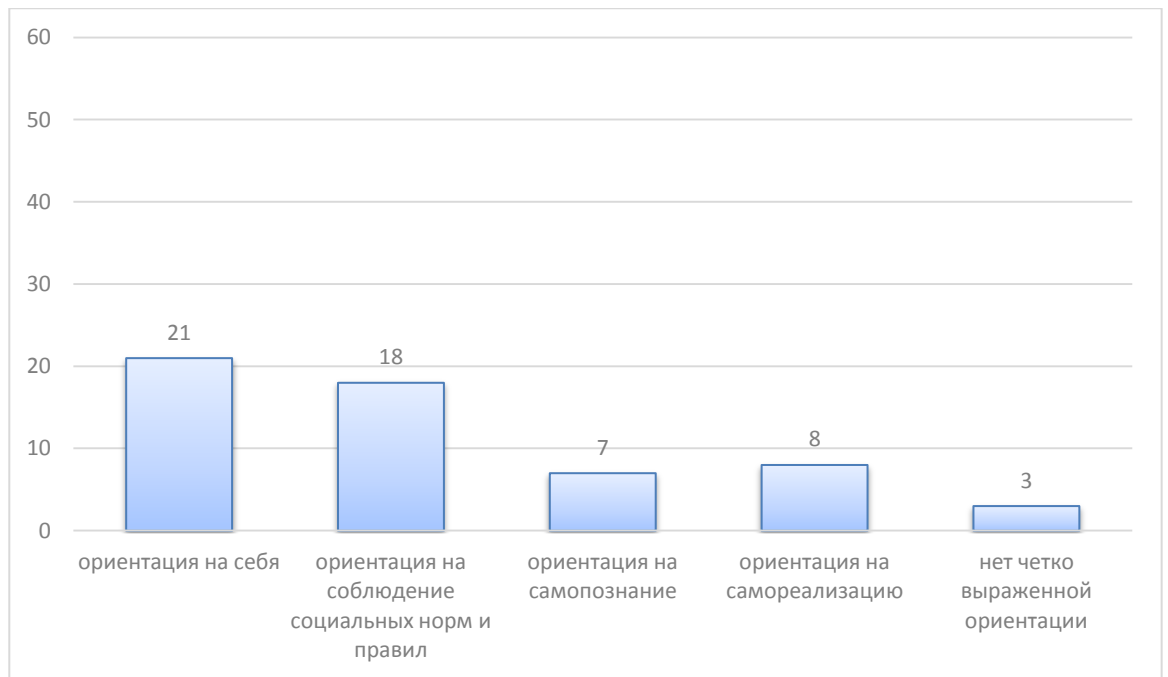
Из полученных результатов выявилось, что педагоги по трем первым вопросам получены от 9 баллов, и лишь переживают в случаях, когда ситуация меняется (менее 7 баллов).



**Рис. 10.** Результаты оценки респондентами компонента «Негативных эмоций» шкалы оценки качества жизни

Из полученных результатов выявилось, что педагоги в большей степени не испытывают чувства вины и стыда, гнева или страха и тревог, но в некоторых случаях отмечены обиды или гнев на других людей (более 3 баллов за ответ).

В заключение будет рассмотрена диагностическая методика «Ассоциативная методика диагностики личностной зрелости», рисунок 11.



Данная методика свидетельствует о том, что у 21 испытуемых существует ориентация на самосохранение, то есть для них важны в большей степени их комфортная жизнь, к примеру, машина, своя квартира.

У 18 испытуемых выявился 2 уровень, это говорит о том, что этим педагогам важно мнение окружающих, и чтобы все было идеально. Эти педагоги хотят всем нравиться.

У 7 испытуемых выявился 3 уровень, это говорит о том, что педагогам важно быть самими собой, они живут в гармонии с собой.

У 8 испытуемых выявился 4 уровень, это говорит о том, что педагоги хотят стараться реализовать свои возможности, достичь своих целей.

У 3 испытуемых нет четко выраженной ориентации.



### 2.3. Интерпретация полученных результатов влияния уровня конфликтов педагогов средних общеобразовательных школ в зависимости от удовлетворенности качеством жизни и уровнем зрелости личности

Проведем заключительную обработку с помощью метода математической статистики: дисперсионного анализа по критерию Колмогорова–Смирнова.

Данная методика является помощником в исследовании различия между средними показателями выборки. Целью дисперсионного анализа является проверка статистической значимости разницы между средними переменными.

Эта проверка проводится за счет анализа дисперсии, в которую входит разбиения общей вариации, где одна обусловлена, а вторая связана с различием средних значений. Эта методика хорошо подходит для определения уровня влияния конфликтов, так как помогает рассмотреть причины неудовлетворенности педагогов в средних образовательных школах.

Рассмотрим результаты обработки в таблице 1.

Таблица 1. - Нормальность распределения выборки педагогов по данным теста «Экспресс-диагностика выявления уровня конфликтности»

Переменная	Количество испытуемых	макс.D	Критерий Колмагорова-Смирнова
Уровень конфликтности	56	0,13	$p > .20$

В результате выборки педагогов по данным теста «Экспресс-диагностика выявления уровня конфликтности» было определено, что критерии Колмогорова–Смирнова являются  $p > 20$ . Это говорит о том, что показатели находятся ниже нормы. Однако уже при  $n_1, n_2 > 20$  ранжирование

становиться достаточно трудоемким. Ограничения соблюдаются. Ранжируем наблюдения.

Далее рассмотрим результаты математической обработки теста «Удовлетворенность качеством жизни» и «Личностная зрелость» на уровень конфликтности педагогов, на рисунке 12

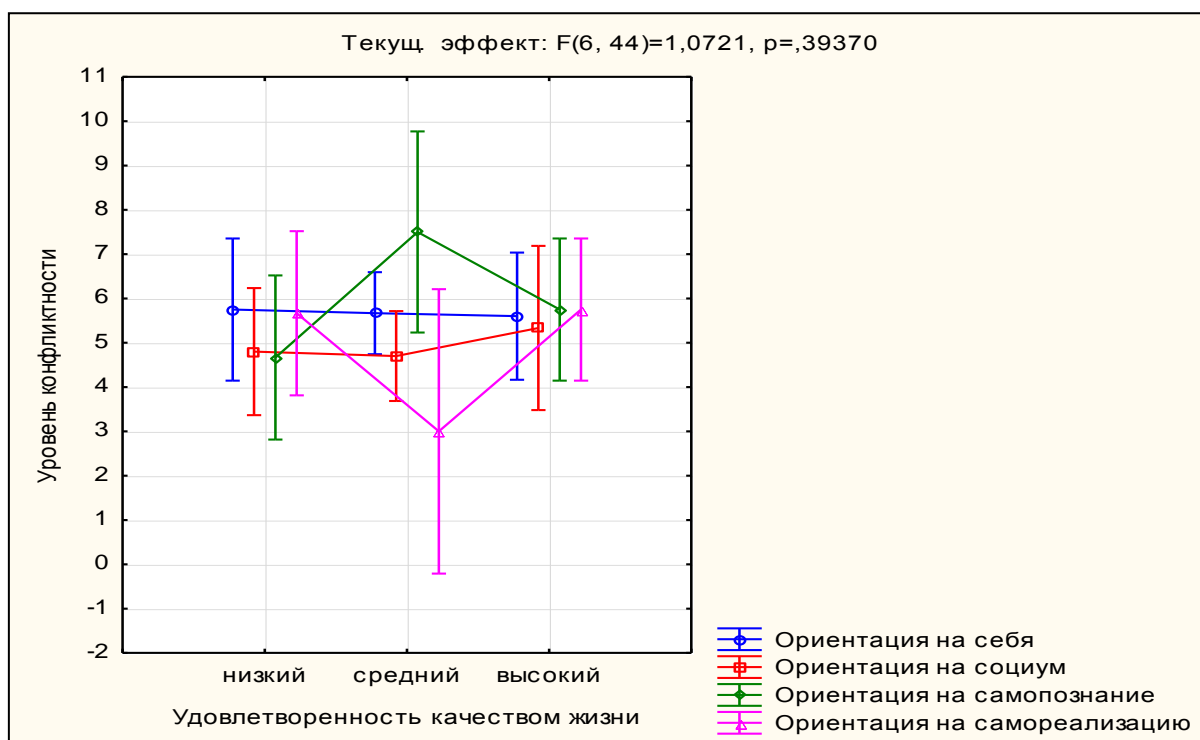


Рис. 12. Влияния факторов «Удовлетворенность качеством жизни» и «Личностная зрелость» на уровень конфликтности педагогов

Из рассмотренного рисунка можно сделать вывод, что удовлетворенность качеством жизни у испытуемых на среднем уровне. В диаграмме отчетливо проявляется желание педагогов в проявление ориентации на себя и на самореализацию.

Далее рассмотрим таблицу 2, где рассмотрим Влияние фактора «Личностная зрелость».

Таблиц 2. - Влияние фактора «Личностная зрелость» на уровень конфликтности в выборке педагогов, имеющих средний уровень удовлетворенности качеством жизни

Показатели	Сумма квадратов,	Степени	Средний квадрат,	F-критерий Фишера	Уровень значимости, p
------------	------------------	---------	------------------	-------------------	-----------------------

	SS		MS		
Св. член	258,66	1,00	258,66	114,92	0,00
Личностная зрелость	20,17	3,00	6,72	2,99	<b>0,05</b>
Ошибка	47,27	21,00	2,25		

Результаты данной таблицы свидетельствуют о том, что на уровне  $\alpha < 0,05$  отвергается: группа конфликтности педагогов находится выше среднего состояния. Также отмечено, что показатели значительно отличаются друг от друга, это и является наибольшим противоречием выборки.

## Выводы по 2 главе

Во второй главе дипломной работы было проведено эмпирическое исследование, где рассматривалась гипотеза, которая гласит: уровень конфликтности педагогов средних общеобразовательных школ связаны с удовлетворением качества жизни и уровнем зрелости личности. Для данного доказательства были использованы следующие методы:

- Опрос «Экспресс-диагностика выявления уровня конфликтности»;
- «Шкала оценки качества жизни»;
- Диагностическую методику «Ассоциативная методика диагностики личностной зрелости»;

В нашем исследовании приняли участие 60 педагогов города Екатеринбурга.

Результаты исследования:

- Было выявлено, что не все преподаватели могут сдерживать своих эмоций, любят поспорить, зачастую считают, что лишь они правы.

Было выявлено, что в большей степени испытуемые педагоги удовлетворены своей профессией, на втором месте отношениями на работе с коллегами, начальством и детьми, на третьем месте общая значимость работы в жизни испытуемых. Меньше всего педагоги удовлетворены своей заработной платой.

- Неудовлетворенность у педагогов значительно выше, чем удовлетворенность во всех рассмотренных нами факторов.

В заключение были рассмотрены причины неудовлетворенности педагогов в средних образовательных школах, к ним отнесли:

- ухудшение социально-экономических условий жизнедеятельности;
- неудовлетворенность супружескими отношениями;
- возрастные психологические изменения: ухудшение здоровья, ослабление психических процессов;
- содержание преподаваемого педагогом учебного предмета;

- внешняя и внутренняя оценка успешности профессиональной деятельности;
- организация профессионально-образовательного процесса, качества управления, профессионализма руководителя;
- эмоциональная насыщенность педагогической деятельности, которая приводит к повышенной раздражительности, тревожности, нервным срывам;
- субъективное чувство остановки в развитии.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Итак, в теоретической главе дипломной работы было рассмотрено:

- Выявленной проблемой является то, что педагоги не способны эффективно решать конфликтные ситуации на деловом уровне из-за отсутствия удовлетворенности жизнью, и уровнем зрелости личности;

- В переговорах, как и в конфликте, вовлеченным сторонам необходимо найти оптимальное решение.

- Основные причины конфликтов: педагогов сильно изменились, тогда как некоторые учителя видят ситуацию, со своей точки зрения, вследствие отсутствие взаимопонимания между педагогами и учащимися, консерватизм и стереотипность в выборе воспитательных методов и средств, учителем, как правило, оценивается не отдельный поступок ученика, а его личность, оценка ученика нередко строится на субъективном восприятии его поступка и малой информированности о его мотивах, особенностях личности, условиях жизни в семье, учитель затрудняется провести анализ возникшей ситуации, торопится строго наказать ученика, немаловажное значение имеет характер отношений, личностные качества учителя и общий климат и организация работы в педагогическом коллективе.

- Для педагога существует множество критериев для - удовлетворения качеством жизни. При этом удовлетворение жизнью способствует напрямую на деятельность педагога и на отношение в педагогическом коллективе.

В практической главе дипломной работы было проведено исследование, на выявление уровня конфликтности. В него вошло:

- Опрос «Экспресс-диагностика выявления уровня конфликтности»;

- «Шкала оценки качества жизни»;

- Диагностическую методику «Ассоциативная методика диагностики личностной зрелости»;

В данном, исследовании нами приняли участие 60 педагогов города Екатеринбург.

После проведенного опроса «Экспресс-диагностика выявления уровня конфликтности» было выявлено, что не все преподаватели могут сдерживать своих эмоций, любят поспорить, зачастую считают, что лишь они правы. Это говорит о том, что в классах таких преподавателей конфликты могут встречаться часто.

Для выявления причин конфликтов у педагогов средней образовательной школы изучим «Шкалу оценки качества жизни».

Итак, нами было выявлено, что в большей степени испытуемые педагоги удовлетворены своей профессией, на втором месте отношениями на работе с коллегами, начальством и детьми, на третьем месте общая значимость работы в жизни испытуемых. Меньше всего педагоги удовлетворены своей заработной платой.

Из полученных результатов выявилось, что в большей степени испытуемые педагоги удовлетворены в своем самоотвержении, они понимают, что достигли некой планки, которой гордятся. На втором и третьем месте заняли результаты на вопросы о жизненных ценностях и понимание и уважение в деловой среде- здесь шкала показала, что испытуемые в меру довольны своими достижениями. В меньшей степени педагоги не удовлетворены личными устремлениями и достижениями, как показала шкала здесь более половины ответили не более 6 баллов за ответ.

Из полученных результатов выявилось, что больше педагогов удовлетворены своим сном (показатели выше 7 баллов), на втором месте – здоровье (более 6 баллов), на третьем месте физическая активность (более 5 баллов). В меньшей степени у педагогов удовлетворенность своей физической нормой больше половины отметили, что хотели бы снизить вес или подкачаться.

Из полученных результатов выявилось, что педагоги в большей степени удовлетворены своими отношениями с друзьями (более 9 баллов), на

втором месте изменяющим обстоятельствам в жизни (более 8 баллов), отношениями со своими детьми и учениками (более 8 баллов), но в меньшей степени удовлетворены интимно-сексуальной жизнью (менее 5 баллов) – это обозначает что часть педагогов не замужем.

Из полученных результатов выявилось, что педагоги в большей степени удовлетворены духовной и религиозной поддержкой (от 9 баллов), на втором месте внутренними ресурсами (более 8 баллов), моральной и эмоциональной поддержкой от близких людей (от 7 баллов). В меньшей степени удовлетворены профессиональной поддержкой от коллег и начальства (менее 7 баллов)

Из полученных результатов выявилось, что педагоги в большей степени не теряют оптимистический взгляд к жизни и стараются отмечать все хорошее.

Из полученных результатов выявилось, что педагоги в большей степени удовлетворены своим умением организовать свое время (более 9 баллов за ответ), и окружающей средой (более 9 баллов за ответ). В меньшей степени удовлетворенность у педагогов происходит по физическому состоянию (менее 6 баллов) и кризисам за последние два года (менее 7 баллов).

Из полученных результатов выявилось, что педагоги по трем первым вопросам получены от 9 баллов, и лишь переживают в случаях, когда ситуация меняется (менее 7 баллов).

Из полученных результатов выявилось, что педагоги в большей степени не испытывают чувства вины и стыда, гнева или страха и тревог, но в некоторых случаях отмечены обиды или гнев на других людей (более 3 баллов за ответ).

В заключение будет рассмотрена диагностическая методика «Ассоциативная методика диагностики личностной зрелости».



Данная методика свидетельствует о том, что у 22 испытуемых существует ориентация на самосохранение, то есть для них важны в большей степени их комфортная жизнь, к примеру, машина, своя квартира.

У 19 испытуемых выявился 2 уровень, это говорит о том, что этим педагогам важно мнение окружающих, и чтобы все было идеально. Эти педагоги хотят всем нравиться.

У 13 испытуемых выявился 3 уровень, это говорит о том, что педагогам важно быть самими собой, они живут в гармонии с собой.

У 6 испытуемых выявился 4 уровень, это говорит о том, что педагоги хотят стараться реализовать свои возможности, достичь своих целей.

В заключение была проведена обработка с помощью метода математической статистики: дисперсионного анализа по критерию Колмогорова–Смирнова.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Анцупов А.Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе [Текст]: учеб. пособ. / А.Я. Анцупов. – М.: Москва, 2003. – 67с.
2. Брелова О.А. Тренинг взаимоотношений [Текст] / О.А. Брелова. – Барнаул, 2005.- 222с.
3. Вересов Н. Н. Как устранить конфликт в коллективе, или Формула противостояния [Текст]: книга для руководителя / Н.Н. Вересов. – М.: Сентябрь, 2012. – 278 с.
4. Волков Б. С. Конфликтология [Текст]: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Б.С. Волков. – М.: Академический Проект; Альма Матер, 2006. – 384 с.
5. Гафаров В.В. Личность и ее взаимодействие с социальной средой: непроторенная дорога / В.В. Гафаров, Е.А. Громова, Ю.Н. Кабанов, И.В. Гагулин ; под ред. Е. В. Акимовой. Новосибирск: СО РАН, 2008. 280 с. 13.
6. Глейтман Г. Основы психологии / Г. Глейтман, А. Фридлунд, Д. Райсберг; под ред. В.Ю. Большакова, В.Н. Дружинина. СПб.: Речь, 2001. 124с.
7. Гозман Л.Я. Социально-психологические исследования педагогов: проблемы и перспективы / Л.Я. Гозман, Ю.Е. Алёшина // Психологический журнал. 2003. Вып. 4. С.43-45.
8. Дмитриев А.Ф. Введение в общую теорию конфликтов [Текст]: учеб. пособ. / А.Ф. Дмитриев, В.Н. Кудрявцев С.Н. Кудрявцев. – М.: Екатеринбург, 2015. – 367с.
9. Журавлев В.И. Особенности педагогической конфликтологии [Текст]: учеб. пособ. / В.И. Журавлев. – М.: Иркутск, 2005. – С.145-149.
10. Загвязанский В.И, Педагогика [Текст] /:В. И. Загвязинский, И. Н. Емельянова — Санкт-Петербург, Academia, 2014 г.- 352 с.

11. Зазыкин В.Г. Введение в психологию конфликтов (на примерах конфликтов в коллективных организациях) [Текст]: учеб. пособ. / В.Г. Зазыкин - М., Издательский центр «Академия», 2016 г – с 230 с.
12. Корняк Н.М. Конфликт и как его избежать [Текст]: учеб. пособ. / Н.М. Корняк. – М: Санкт-Петербург, 2013. – 187с.
13. Лисина М.И. Психология самопознания у школьников[Текст]: учеб. пособ. / М.И. Лисина, А.И. Силвестру. – Кишинев, 2013г. – 120 с.
14. Обухова, Л.Ф. Возрастная психология. [Текст]: учеб. пособ. / Л.Ф. Обухова – М., 2016. – 24с.
15. Проблемы качества образования и их решения в образовательном учреждении [Текст]: учеб. пособ. / — Москва, КАРО, 2014 г.- 120 с.
16. Рыбакова М. М. Конфликты и взаимодействие в педагогическом процессе / М. М. Рыбакова. - М.: Просвещение, 2011. - 128 с.
17. Самсонов Ю. Развитие школы: содержательные и управленческие аспекты. [Текст]: приложение к журналу «Директор школы» / Ю. Самсонов. - 2013. - №1. - С.20.- 21.
18. Симонов П.В. Эмоциональный мозг / П.В. Симонов. М.: Наука, 1981. 215с.
19. Сластенин В.А. Целостный педагогический процесс как объект профессиональной деятельности учителя [Текст]: учебное пособие / В.А. Сластенин, А.И. Мищенко. - М.: Прометей, 2014.-200с.
20. Солдатова Р.М. Общие рекомендации по решению конфликтной ситуации [Текст] / Р.М. Солдатова //Социс.-2018.- № 2. – С. 16 – 21.
21. Столяренко Л.Д. Основы психологии [Текст]: учебник для студентов вузов / Л.Л. Столяренко. – Ростов н/Дону: Феникс, 2016.- 566с.
22. Темина С.Ю. Конфликты школы или «школа конфликтов» (введение в конфликтологию образования). – М.: МПСИ; ВОРОНЕЖ: НПО «МОДЭК», 2014 –144 с.
23. Уткин, Э.А. Конфликтология: теория и практика / Э.А. Уткин. М.: Тандем, 2000. 272 с.

24. Хорни К. Наши внутренние конфликты/ Пер. с англ. – М.: ЭКСМО-Пресс, 2012. – С.17.
25. Шаповаленко И.В. Психология развития и возрастная психология: учебник [Текст]: учеб. пособ. / М.: Юрайт, 2015. – 567 с.
26. Шварц Г. Управление конфликтными ситуациями. Диагностика, анализ и разрешение конфликтов. [Текст]: учеб. пособ. / Г.Шварц - М.: Издательство Вернера Регена, 2017 – 310с.
27. Шишова Т. Страхи — это серьезно / Т. Шишова. М.: Искатель, 2007.
- 28 Хорни К. Невротическая личность нашего времени / К. Хорни. М.: Айрис-пресс, 2004. 480с.
29. ХьеллЛ. Теории личности / Л. Хьелл, Д. Зиглер. СПб.: Питер Ком, 1998.
30. Эльконин Д. Б. Детская психология: [Текст]: учеб. пособ. / Д. Б. Эльконин. – М.: Академия, 2015. – 384 с.
31. Эрика Регнет: Конфликты в школе. Формы, функции и способы преодоления [Текст]: учеб. пособ. / Москва, Институт прикладной псих, 2013 г.- 396 с.
32. Levitt E. The Psychology of Anxiety. London : Paladin, 1971. 259 p.
33. Mediation in der Schule: KonflikteLoesen in der Sekundarstufe I / hrsg.: Jamie Walker. - Berlin :CornelsenScriptor, 2001. - 223 s
34. Zinbarg R.E., Barlow D.H., Hertz R.M. Cognitive-behavioral approaches to the nature and treatment of anxiety disorders // Annual Review of Psychology. 1992.Vol. 43. P. 235-267.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### ПРИЛОЖЕНИЕ 1

*Уважаемые коллеги! Студент психологии, конфликтологии и управления, проводит исследование по диплому, посвященному изучению уровня конфликтности педагогов средних общеобразовательных школ в зависимости от удовлетворенности качеством жизни и уровнем зрелости личности. Опрос анонимный. Ваши ответы помогут данному исследованию.*

#### ЭКСПРЕСС-ДИАГНОСТИКА ВЫЯВЛЕНИЯ УРОВНЯ КОНФЛИКТНОСТИ (автор О.Л. Гончарова)

**Инструкция:** ответьте на вопросы «да» или «нет».

1. Доставляет ли вам удовольствие доказывать свою точку зрения, спорить?
2. Тяжело ли вам удержаться от реплик в ваш адрес?
3. Прислушиваетесь ли вы к мнению других?
4. Вы болезненно отнеситесь к критике в ваш адрес?
5. Считаете ли вы себя вспыльчивым человеком?
6. Считаете ли вы себя спокойным человеком?
7. Свойственна ли вам агрессия?
8. Можете ли вы применить физическую силу к людям, если они не согласны с вашим мнением?
9. Трудно ли вас вывести из себя?
10. Стараетесь ли вы избегать споров?
11. Считаете ли вы, что компромисс – это лучший способ разрешения спора.
12. Считаете ли вы, что спор – это лучший способ разрешения конфликта.

ШКАЛА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ

Возраст \_\_\_\_\_

Инструкция: пожалуйста, оцените степень удовлетворенности вашей жизнью по каждому пункту. Оценка не может быть правильной или неправильной, – она только ваша. Шкала поможет вам определить видимые и скрытые жизненные стрессы.

В каждом пункте укажите число баллов от 1-10, которое наиболее точно отражает ваше состояние. Постарайтесь отвечать быстро, так как наиболее интересной является ваша первая реакция (оценка). Благодарим вас за участие в научном исследовании.

1. Работа (карьера)	
Полностью не соответствует интересам и ожиданиям	Полностью соответствует интересам и ожиданиям
2. Личные устремления и достижения	
Не достигли многих целей, часто чувствуете себя неудачником	Достигли многих целей, обычно чувствуете себя удачливым человеком
3. Здоровье	
Часто болею	Обычно здоров
4. Изменяющиеся обстоятельства	
Часто вызывают сильное переживание одиночества	Никогда не чувствую себя одиноко
5. Отношения с детьми (своими или чужими)	
Не вызывают радости	Всегда радуют
6. Отношения на работе (с коллегами, начальством и др.)	
Вызывают сильный дискомфорт (напряжение и неудовлетворенность)	Обычно гармоничные (приятные)
7. Отношения с друзьями	
Нет искренних дружеских отношений. Без теплоты и взаимопонимания	Близкие и теплые, чувствую их поддержку
8. Духовная или религиозная поддержка	
Несущественная (нет)	Сильная и существенная
9. Хорошее настроение, как правило, зависит	
От внешней ситуации (отношений с другими людьми)	От внутреннего самообладания (оптимизм, чувство юмора, жизнерадостность)
10. Умение организовать свое время	
Всегда не хватает, постоянное напряжение из-за дефицита времени	Время – мой союзник, умею хорошо организовать свое время

11. Окружающая среда	
Неприятна и опасна	Безопасна и комфортна
12. Физическое состояние	
Усталость, постоянное напряжение	Отличное, дееспособное
13. Финансовое состояние	
Неудовлетворительное, плохо управляемое	Хорошее, стабильное
14. Количество и драматизм жизненных кризисов за последние два года	
Чрезмерное	Не было кризисов
15. Деловая (профессиональная) карьера	
Бесперспективна	Хорошие перспективы
16. Физическая активность	
Очень низкая и нерегулярная	Высокая и регулярная
17. Сон	
Часто плохой	Отличный и полноценный
18. Физическая форма	
Моя проблема (неудовлетворенность)	Нет проблем
19. Самоконтроль и самообладание	
Неудовлетворительные	Всегда держусь на уровне
20. Принятие решений	
Всегда трудно принимаю ответственные решения	Легко принимаю решения
21. Обязательность	
Делаю только то, что могу, никогда не перенапрягаюсь	Беру на себя слишком много своих и чужих обязательств, часто беру на себя то, что должны делать другие
22. Чувство вины и стыда	
Очень часто	Никогда
23. При изменении ситуации или планов	
Всегда нервничаю	Легко приспосабливаюсь к любой новой ситуации
24. Гнев	
Я часто сержусь на себя или на других	Многие вещи я воспринимаю с легкостью и без раздражения
25. Самоуважение	
Я часто недоволен (недовольна) собой	В целом я доволен (довольна) собой
26. Жизненные ценности и принципы	
Не всегда ясны, часто изменчивы	Всегда ясны и стабильны
27. Моральная и эмоциональная поддержка близких людей	
Минимальная (отсутствует)	Сильная и существенная
28. Чувство эмоциональной «приподнятости» и жизнерадостности	
Никогда	Очень часто

29. Интимно-сексуальная жизнь	
Неудовлетворительная	Гармоничная и регулярная
30. Понимание и уважение в деловой (профессиональной) среде	
Очень низкое	Высокое
31. Страх и тревога	
Присутствуют ежедневно	Отсутствуют
32. Профессиональная (деловая) поддержка	
Отсутствует	Высокая
33. Обида или гнев на других	
Отсутствует	Очень часто
34. Настроение	
Почти всегда мрачное	Всегда жизнерадостное
35. В трудных жизненных ситуациях	
Всегда испытываю растерянность или чувство «безысходности»	Никогда не теряю надежду на благополучное разрешение ситуации
36. Внутренние (личные) ресурсы	
Чувствую истощенность внутренних резервов	Чувствую в себе огромные силы и ресурсы



АССОЦИАТИВНАЯ МЕТОДИКА ДИАГНОСТИКИ ЛИЧНОСТНОЙ  
ЗРЕЛОСТИ

(Авторы: Е. В. Каляева, Т. В. Прокофьева)

Инструкция: вашему вниманию предлагается ряд слов. Подумайте, какие ассоциации вызывает каждое из этих слов, запишите их.

Предлагаются 35 характеристик, раскрывающих понятие «личностная зрелость»:

свобода;	время;
доверие;	жизнь;
человек;	я;
счастье;	мир;
любить другого;	мужчина;
любить себя;	женщина;
жизненный успех;	природа;
здоровые отношения;	красота;
брак (союз);	любопытность;
семья;	иная точка зрения;
цель моей жизни;	развитие; ирония;
помогать;	старость;
родина;	обязанность;
дружба;	верность;
опыт;	нравственность;
честь;	творчество;
быть волевым;	естественность.