

Хотелось бы добавить, что проблема профессионального стресса и эмоционального выгорания очень актуальна сегодня и требует дальнейших исследований.

Библиографический список

- 1 *Анохин П.К.* Эмоции. Психология эмоций / П. К. Анохин. Москва: Педагогика, 1984.
- 2 *Бодров В.А.* Проблема преодоления стресса / В. А. Бодров // Психологический журнал. 2006. № 2. С.113-123.
- 3 *Селье Г.* Стресс без дистресса / Г. Селье. Москва: «Прогресс», 1982.
- 4 *Леонова А., Мотовилина И.* Профессиональный стресс в процессе организационных изменений / А. Леонова, И. Мотовилина // Психологический журнал. 2004. № 2. С.79-92.

Д. Н. Сергеева
Уфа, БГПУ им. М. Акмуллы¹⁵

РАЗРЕШЕНИЕ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ – ЛИЧНОСТНОЕ РАЗВИТИЕ УЧИТЕЛЯ¹⁶

В профессиональной деятельности учителя существует большое количество конфликтных ситуаций. Конструктивное разрешение педагогических конфликтов относится к числу факторов, определяющих эффективность профессиональной деятельности учителя, что, несомненно, является личностным и профессиональным ростом.

В работах исследователей в области социологии, педагогики и психологии утверждается, что становление и развитие личности возможно только на пути преодоления кризисов и разрешения конфликтов.

Н.В. Гришина считает, что «конфликт – источник развития. Самая главная позитивная функция конфликта состоит в том, что, будучи формой противоречия, конфликт является источником развития. Чем значимее конфликт для участников ситуации, тем потенциально сильнее его влияние на их интеллектуальное развитие» [1].

Процесс совместного разрешения педагогических конфликтов способствует ускорению развития способностей личности учителя. Будь то коммуникативные или творческие способности. Ведь процесс поиска разрешения кон-

¹⁵ ФГБОУ ВПО «Башкирский государственный педагогический университет им. М. Акмуллы».

¹⁶ Научный руководитель - А. И. Сорокина, доктор психологических наук, профессор.

фликтной ситуации - это творческий процесс. Несмотря на то, что существуют определенные правила ведения переговоров, способы и методы разрешения конфликтов, каждая конкретная ситуация уникальна, и требует индивидуального творческого подхода.

Как показывает в своих работах В.С.Мерлин [2], конфликт представляет собой необходимое условие саморазвития личности. У человека, попадающего в ситуацию риска, активизируются рефлексивные процессы самосознания, позволяющие ему более осознанно и целенаправленно «выстраивать» свои действия, а потому развитие и разрешение конфликта представляют собой острую форму развития личности. В психологическом конфликте изменяются прежние и формируются новые отношения личности; изменяется сама структура личности. По мнению ученого, обязательным условием возникновения конфликта является субъективная неразрешимость ситуации, которая представляет собой результат соответствующей оценки, интерпретации ее человеком. Ученый считает, что исход конфликта не выводится однозначно ни из объективной ситуации, ни из направленности личности. «Но от исхода конфликта, от конечного поступка, на который решается человек, зависит все дальнейшее развитие личности» [2]. При этом подчеркивается решающая роль человека как субъекта деятельности в процессе разрешения конфликта: «В каждом психологическом конфликте, переживаемом человеком на протяжении всей его жизни, он вновь и вновь создает свою личность своими поступками» [2]. Таким образом, В. С. Мерлин отмечает важную роль конфликтов в развитии личности.

В своих исследованиях А.И.Сорокина отмечает позитивные функции конфликтных проявлений. «Конфликт как социальный фактор, проблемные ситуации и конфликтные проявления как неизбежная сторона межличностных отношений должны изучаться и использоваться с учетом конструктивных функций как источники развития» [3, С.373]. «Умение разрешать конфликты является одним из проявлений социальной адаптации и способствует продуктивности в межличностном взаимодействии» [3, С.3]. «Конфликтные проявления являются формой позитивной активности, направленной на разрешение проблемных ситуаций, внутреннее содержание которых составляют духовные и ценностные ориентации личности» [3, С.10]. «Конфликтные проявления выступают как инструмент развития и служат адекватному формированию личности» [3, С.11]. «Ценность конфликтных проявлений заключается в том, что в процессе развития они способствуют становлению личности. Конфликтные проявле-

ния выступают в роли того психологического механизма, который способствует креативно-социальному преобразованию личности» [3, С.378].

В процессе развития и разрешения педагогического конфликта у учителя мобилизуются внутренние ресурсы, проявляются новые силы, раскрываются скрытые возможности организма. Изменяются прежние и формируются новые отношения личности, меняется мировосприятие и направленность личности. Более того, конфликт – необходимое условие развития самосознания. Вот почему исследование педагогических конфликтов приобретает существенное значение для понимания развития личности учителя.

Совершенствуясь в конструктивном разрешении педагогических конфликтов, учитель получает возможность иметь более близкие и доверительные отношения с учениками и их родителями, коллегами и администрацией. Способность понять и принять точку зрения противника, а также изложить свою позицию по спорному вопросу и в конечном итоге принять обоюдное решение по вопросу дальнейшего взаимодействия, является свидетельством высокого уровня развития эмпатийности и компетентности в разрешении конфликтов.

Педагогический конфликт вскрывает и разрешает возникающие в отношениях между учителем и субъектами образования противоречия и тем самым способствует профессиональному и личностному развитию учителя и участников конфликта.

Конфликты – движущий механизм изменений, процессов развития, модернизации и распада исчерпавших себя образований.

Саморазвитие личности учителя посредством разрешения педагогических конфликтов происходит в процессе профессионализации и жизнедеятельности учителя на основе приобретенного опыта разрешения конфликтных ситуаций.

Процесс разрешения конфликтной ситуации состоит в саморазвитии и самосовершенствовании участников конфликта, что является результатом внутренней работы личности по преодолению противоречивых ситуаций, а также происходящих изменений в ее внутреннем субъективном мире, обретения нового смысла, новых ценностей, восстановления душевного равновесия.

Библиографический список

1. *Гришина Н.В.* Позитивные функции конфликтов [Электронный ресурс] / Н.В.Гришина. Режим доступа: <http://www.elitarium.ru>.
2. *Мерлин В.С.* Личность и общество / В.С. Мерлин. Пермь: ПГПИ, 1990. 92 с.

3. *Сорокина А.И.* Психологическое исследование конфликтности в детском возрасте / А.И.Сорокина. Москва: Гуманитар. изд. центр ВЛАДОС, 2008. 456 с.

М. С. Сергеева
Екатеринбург, РГППУ

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ПРОДАВЦОВ И ЭФФЕКТИВНОСТЬ ИХ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Современная сфера обслуживания ставит многообразие задач, решение которых непосредственно связано с теми или иными особенностями работников. Так для того, чтобы реализовать одну из важнейших целей сферы обслуживания – обеспечивать наиболее удачно нужды населения, необходимо осуществлять эффективный подбор кадров торгового предприятия.

В условиях рыночной экономики повышение уровня продаж является основной и главной целью каждого предпринимателя, торгового работника. Эффективность торговли на местах целиком зависит от умений продавца. И прибыль в данном случае является не только залогом сохранения доходов конкретных предприятий, но и в связи с этим сохранением рабочих мест на этих предприятиях, а также сохранением уровня экономики в отдельно взятом регионе, стране.

Профессионально важными качествами специалиста в сфере обслуживания (торговле) являются, прежде всего, личностные компоненты деятельности: психологический аспект взаимоотношений работника торговли и покупателя присутствует даже при простейших манипуляциях. Специфика профессиональной деятельности продавца состоит в том, что он в процессе своей работы не столько манипулирует предметами, сколько создает взаимоотношения с людьми. Продуктом его труда является не материальная вещь, а определенная ситуация – совершение сделки, продажа товара или услуги.

От продавца требуется не только профессиональные знания, умения и навыки, но и умение грамотно общаться, налаживать отношения с разными людьми, брать на себя ответственность, умение адекватно воспринимать ситуации неуспеха.

Согласно получившей в отечественной психологии наибольшую известность классификации профессий Е.А. Климова, можно выделить краткий пере-