

Конфликтологическая компетентность, как составляющая профессиональной культуры педагога



«Конфликтологическая компетентность как составляющая профессиональной культуры педагога»

Всем хорошо известно, что жизнь человека в обществе сложна и полна противоречий, которые часто приводят к столкновению интересов как отдельных людей, так больших и малых социальных групп.

Специалистами подсчитано, что за последние пять тысяч лет человечество участвовало в пятнадцати тысячах войн - одной из самых страшных форм разрешения противоречий

Отсюда видно, что конфликты встречаются не только в жизни каждого человека, но и любого общества (в животном и растительном мире тоже).

Конфликт как социальное явление.

Конфликт - это противоречие, различия, борьба противоположностей, «столкновение». (Слово пришло в русский язык из латыни) .

Конфликт - это столкновение, вызванное противоречиями взглядов, целей, действий, интересов, установок, мотивов, поведения в

процессе и в результате общения личностей или социальных групп. Противоречие - условие конфликта.

Сам по себе конфликт не возникнет. Противоречия превращаются в конфликт, когда на них начинают действовать силы: конкретные люди, группы людей, социальные слои людей, политические партии и государства.

Конфликт - отрицательное или положительное явление в жизни общества и каждого человека?

Например: между учителем и учеником возникла ситуация (устойчивая неприязнь, конфликт, который не может никто разрешить). Родители вынуждены перевести ребенка в другую школу. Конечно, сначала любая рана болит, но потом оказывается, что в других условиях в ребенке открываются новые способности.

Два взгляда психологов на роль конфликта:

1. Конфликты всегда вредны, и от них надо избавляться или избегать их.

2. Конфликты имеют прогрессивное значение, положительное, средство развития, совершенствования, изменение.

В китайском языке иероглиф «конфликт» образован сочетанием двух иероглифов: «риск», «опасность» - один; а другой - «благоприятная возможность». Т. е. в конфликте, бесспорно, есть риск разрушения отношений, эмоциональный стресс, но есть также и благоприятная возможность выхода на новый уровень отношений.

Ценность конфликтов в том, что они открывают дорогу инновациям. Конфликт - стимул к изменениям. Если мы начнем относиться к конфликту как к сигналу о том, что необходимо что-то изменить, то зайдем конструктивную позицию.

Отсюда вывод: конфликт - неизбежный фрагмент человеческой жизни. Он не всегда приводит к разрушениям и содержит позитивные возможности. Поэтому необходимо научиться управлять конфликтом, направлять его в конструктивное, содержательное русло

Конфликт - неизбежный фрагмент человеческой жизни, он не всегда приводит к разрушениям и содержит позитивные возможности, поэтому необходимо научиться управлять конфликтом, направить его в конструктивное созидательное русло. (Это - цель проекта) .

Конфликтология, конфликтологическая компетентность, конфликтогенность.

Изучению конфликтов служит конфликтология. Конфликтология - это наука о закономерностях возникновения, развития, завершения конфликта. Она помогает выбрать способ поведения в сложных ситуациях, адекватно реагировать на действия окружающих людей на работе, дома, на отдыхе.

С развитием конфликтологии сформировалось понятие конфликтологическая компетенция. Это - способность действующего лица (человека, группы людей и т. д.) осуществлять деятельность, направленную на перевод негативных конфликтов в социально позитивное русло. А также - понятие конфликтологическая компетентность. Это - умение практически использовать систематизированные и адаптированные к конфликтной ситуации знания, необходимые для того, чтобы управлять конфликтом.

Конфликтологическая компетентность особенно важна педагогу так как «предметом» его профессии является другой человек. По объективным и субъективным причинам профессия педагога конфликтногенна. Это - способность порождать конфликт. Педагогическая конфликтногенность характеризуется:

- высоким уровнем напряженности педагогического труда;
- работой всех участников учебно воспитательного процесса в режиме активной конфликтности (повышенный эмоциональный тонус, постоянный контроль, оценка деятельности педагога, периодическая повышенность конфликтности детей) .

Самый распространенный конфликт возникает в системе отношений «учитель - учащийся», разрешение которого требует от педагога профессионального мастерства и конфликтологической компетентности, т. е. готовность и способность к управлению конфликтами в образовательном учреждении.

Предпосылки педагогической конфликтногенности.

Благоприятной почвой для конфликта «учитель - ученик» может быть следующее:

- авторитарный стиль общения;
- низкий уровень мастерства педагога;
- особенности личности (неорганизованность, «мягкотелость», бестактность) .

И наоборот, снизят степень конфликтногенности:

- демократический тип поведения педагога;

- высокий уровень мастерства;
- особенности личности (организованность, требовательность к себе и к детям, справедливость, доброта, строгость) .

Особенности педагогических конфликтов

Это следующие особенности:

- педагог несет профессиональную ответственность за разрешение ситуации;
- участники конфликтов имеют различный социальный статус «педагог - ребенок», чем и определяется разное поведение в конфликте;
- разница возраста и жизненного опыта;
- конфликт «глазами педагога» и «глазами ребенка» видится по-разному, поэтому педагогу не всегда легко понять переживания ребенка, а ребенку - справиться со своими эмоциями, подчиниться разуму;
- позиция педагога в конфликте обязывает взять на себя инициативу и поставить интересы ученика на первое место;
- всякая ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые ситуации и конфликты;
- конфликт в деятельности педагога легче предупредить, чем успешно разрешить.

Стили поведения в конфликте.

Ученые выделяют пять стилей поведения в конфликте: 1 .Избегание или уход от конфликта.

2. Приспособление (соглашательский стиль поведения, предполагающее либо акт смирения, либо необходимость измениться самому.

3. Конфронтация (доминирование, желание изменить ситуацию) - стремление подчинить себе, настоять на своем. (Это любимый способ взрослых в общении с детьми - продемонстрировать своё превосходство.)

4. Компромисс (изменить ситуацию и измениться самому) - достижение соглашения взаимными уступками.

5. Сотрудничество (изменить отношение к ситуации и изменить ситуацию) - стратегия "выиграть-выиграть". Типичные правила действий в этом варианте предполагают, что участники прежде всего стремятся победить проблему, а не друг друга. В основу данной стратегии положен закон толерантности (терпимости, любой /частник конфликта имеет право "быть другим".

Что нельзя делать учителю в конфликтной ситуации:

- отвечать на агрессию агрессией (это принизит и ваше достоинство, не затрагивать качества личности ребенка, а давать оценку только действиям (но не общую оценку по конкретному поводу) ;

® обращать внимание на национальные особенности детей (без комментариев) ;

- оскорблять детей;

«прилюдно обсуждать родителей ребенка;

- сравнивать детей (у каждого есть положительные и отрицательные качества) ;

- унижать достоинство ребенка (это не укрепляет авторитет взрослого) .

Что необходимо делать учителю:

- контролируя свои эмоции, постараться быть объективным, -попросить учащегося обосновать свои претензии, предоставить ему возможность "выпустить пар";

- постараться взглянуть на проблему глазами ученика; не приписывать ученику свое понимание его позиции, перейти на "Я-высказывания», например: не "вы меня обманываете", а "я чувствую себя обманутым;

- соблюдать вежливость и тактичность (есть слова, которые, прозвучав, наносят такой ущерб отношениям, что все последующие "компенсирующие" действия не смогут их исправить) ;

- избегать соблазна наказать, отомстить или обвинить, а также упрёков и критики (это вызовет ответную обиду и агрессию) ;

- если конфликт состоялся при классе, то взять "тайм-аут" и продолжить разговор после урока при меньшем количестве слушателей или без них (после небольшой паузы, спадет накал страстей, а лишившись поддержка в лице одноклассников, ребенок не будет "работать на лику") ;

- не бояться принести свои извинения, если чувствуешь вину

" (к извинению способны только уверенные в себе педагоги) ;

- умело использовать юмор и смекалку (это спасает в любой ситуации);

- независимо от результатов разрешения конфликта необходимо постараться не разрушить отношений с ребенком (высказать сожаление)

Алгоритм действий учителя в конфликтной ситуации.

Когда мотивы конфликта неизвестны или руководитель в них сомневается, важно выдержать алгоритм действий.

1. Выслушать всех участников конфликта или представителей группы.

2. Ни одному участнику конфликта не давать оценки, не поддакивать, не записывать.

3. Не делать выводов о сути конфликта на основании информации только одного участника: не доверяйте никому на слово, не доверяйте эмоциям и проявлениям чувств.

4. Вести разговор только о сущности конфликта.

5. Постараться выявить суть, мотивы конфликта. Возможно, инсценировать конфликт в группе.

Методы эмоциональной саморегуляции.

Саморегуляция - воздействие личности на саму себя с целью приведения в нормальное состояние.

Известны разнообразные методы саморегуляции:

1. Метод "отреагирования". Применяется, например, в тех случаях, когда взволнованный педагог буквально "не находит себе места", стремится "излить душу" в разговоре даже с посторонним человеком.

Многие врачи утверждают, что физические заболевания имеют психическую подоплеку. Сердечные приступы, инсульты, раковые заболевания, даже обычная простуда - все они могут быть реакцией на эмоциональную перегрузку.

Чтобы не носить в себе груз невыраженных эмоций, можно найти подходящее время и место для разрядки вне ситуации, которая вызвала их. Например, высказавшись в кругу своих друзей, в спортивных играх, во время пробежки, устроив истерику наедине, ломая карандаши, разрывая на клочки старые журналы, колотя матрац кулаками и т. п. В японских городах сооружены с этой целью балаганчики "отведи душу". Заплатив мелочь, посетитель входит в темное помещение, отгороженное от улицы занавеской. Ему дают несколько простых тарелок. Он бьет их по одной о землю и удаляется.

Психотерапевты считают, что большая часть энергии копится в мышцах плеч, в верхней части рук и в пальцах. Подобные упражнения дают возможность высвободить часть мышечного напряжения. Разрядка подавленных чувств должна приводить к ощущению облегчения.

2. Метод расслабления (релаксации). Применяется для снятия напряженных, стрессовых состояний и реализуется посредством:

изометрических упражнений, основанных на чередовании напряжения и расслабления отдельных групп мышц в равномерном ритме;

а аутогенной тренировки, основанной на определенной зависимости между состоянием мышечной и сосудистой систем, с одной стороны, и психической - с другой; вызывая, например, чувства тяжести и тепла в теле, можно достичь состояния психического покоя;

- медитации (от лат. *meditatio* - размышление) - интенсивного, проникающего вглубь размышления, мысленного погружения в предмет, идею и т. д. ;

- имаготерапии - мысленного воспроизведения положительных образов с целью вытеснения неблагоприятных переживаний (образов людей для подражания, приятных моментов из прошлой жизни, своего благополучного будущего и т. д.) ;

- зоотерапии - размещения, например, в учебных комнатах аквариумов с декоративными рыбками, созерцание которых помогает избавиться от стрессов, снижает артериальное давление;

- юмора, который превращает потенциально-отрицательную энергию в ее противоположность, в источник положительных эмоций.

3. Метод подкрепления. Так положительное воздействие на самочувствие оказывает чашка чая. В зависимости от способа его приготовления он может стимулировать организм (побольше заварки и почти не дать настояться) или же успокаивать (поменьше заварки и дать хорошенько настояться). Чай хорошо утоляет жажду, мягко тонизирует психику. Если же еще и красиво обставить церемонию чаепития, то положительный эффект от него будет несомненным.

Кроме этого если есть такая возможность, неплохо бы выйти из помещения на свежий воздух, немного пройтись, подышать кислородом, что позволит снова обрести бодрость тела и духа.

4. Метод внешних изменений. Сюда относятся такие варианты поведения людей, как тяга к перемене мест, изменения привычных маршрутов на работу, домой или куда-то еще, перестановки мебели в квартире, в кабинете, изменение имиджа (прически, стиля одежды, цветовой гаммы, макияжа) и т. п.

5. Метод "сравнительной терапии". Он основан на изменении

сравнительного фона, на котором человек осознает и переживает свои неудачи. «. Для того что. бы ощущать в себе счастье без перерыва, - писал А. Чехов в шуточном рассказе "Жизнь прекрасна! ", - даже в минуты скорби и печали нужно: а) уметь довольствоваться настоящим и б) радоваться сознанию того, что "могло быть и хуже"».

6. Метод предвосхищения. Он заключается в предварительном проигрывании" в уме возможной неудачи и ее последствий. Превентивное

осмысление возможной неудачи позволяет избежать возникновения стрессового состояния.

7. Метод эмоционального сдерживания (улыбка). Его можно сформулировать так: делать вид, что все хорошо, и действительно станет лучше. Ничто так не передает ощущение силы личности, как невозмутимое, спокойное дружелюбие, оно может стать щитом для учителя, которым он ограждает себя от отрицательного эмоционального воздействия со стороны ребенка, и инструментом воздействия на него.

Используя методы саморегуляции, педагог получает возможность спокойно и рационально проанализировать ситуацию.

Обнаружение скрытых причин конфликта и многочисленных подспудных интересов может потребовать от него некоторого времени, но затраты эти необходимы, т. к. именно разнообразие источников и причин предоставляет множество возможностей разрешения конфликта с обоюдной выгодой.

Жизнь, полностью лишенная негативных эмоций, невозможна.

Отрицательные эмоции в определенном сочетании с положительными могут быть не вредны, а даже полезны. И это еще раз свидетельствует о том, что конфликты содержат конструктивный потенциал, необходимый для развития человека. Но чтобы не раскачивать понапрасну "маятник конфликта" очень важно вести себя вежливо тактично, соблюдая правила приличия. Как отметил французский писатель Франсуа де Ларошфуко, "приличие - это наименее важный закон из всех законов общества и наиболее чтимый".

Профилактический метод образования конфликта

Но, лучше, конечно, до конфликта не доводить, а разрядить напряжённую ситуацию. Вот несколько простейших примеров.

1. Подавление собеседника выдержкой и спокойствием. Если в разговоре с вами ученик начинает нервничать и повышать голос, то

отвечайте на бурные атаки собеседника ровным, спокойным, уверенным, а главное, доброжелательным тоном (иногда с легкой иронией) .

2. Насилие над собственным мнением. Заставьте себя в ребенке, которого вы недолюбливаете, " найти положительные качества. После этого обращайтесь с ним так, чтобы он не сомневался, что вы предполагали в нем эти качества, высоко их оценивайте. Если вы будете это делать постоянно, то вскоре убедитесь, что ваш ребенок действительно обладает этими качествами, поскольку каждый человек страстно желает быть ценным.

3. Неожиданное решение. Как относится педагог к недобросовестному, неисполнительному, отстающему ученику? Конечно, с неприязнью и недоверием. Откажитесь от этого! И когда ученик смирился со своим положением и не ждет от вас доброго слова и доверия, окажите ему предпочтение, дайте ему ответственное поручение. Делайте это гласно; высказывая уверенность, что он его выполнит.

Авансированная похвала. Давая кому-нибудь задание и не будучи уверенным в его своевременном и качественном выполнении, похвалите его, сказав, что никому другому не можете поручить столь ответственное дело. Вы убедитесь, что ваша похвала в аванс оправдала себя: ученик будет старателен.

Итак, согласно современной конфликтологической концепции: Конфликт считается нормальным и естественным состоянием общества.

Конфликт в обществе выполняет не только деструктивные, но и конструктивные функции.

Для овладения конфликтологической компетентностью педагогу требуется осознанное изучение человека и условий его развития, позволяющее в конкретных взаимоотношениях в полной мере реализовать опыт гуманистического взаимодействия с людьми.

Предупреждение конфликтов требует от педагога напряжения собственных творческих сил, заставляет его становиться более наблюдательным, сообразительным, находчивым и ответственным. Это путь к личному творчеству и возможность помочь тому, кто находится рядом.