

КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ КАК СОСТАВЛЯЮЩАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КУЛЬТУРЫ ПЕДАГОГА

Автор: Удова Ольга Викторовна, учитель информатики
МОУ «Дашковская средняя общеобразовательная школа»
Серпуховского района Московской области

Цель проекта:

научиться управлять конфликтом, направить его в конструктивное созидательное русло, формировать конфликтологическую компетентность педагога

Задачи:

1. Расширение знаний педагогов в области психологии и конфликтологии

2. Разработка практических материалов для повышения уровня конфликтологической компетенции педагога

3. Подборка рекомендаций, памяток для педагогов и родителей для разрешения конфликтных ситуаций, приемов аутотренинга для восстановления эмоционального равновесия



«Не зли других и сам не злись.
Мы гости в этом бренном мире.
А если, что не так – смирись,
Будь умнее – улыбнись,
Холодной думай головою,
Ведь в мире все закономерно:
Зло, излученное тобой,
К тебе вернется непременно...»
Омар Хайям

АКТУАЛЬНОСТЬ И ЗНАЧИМОСТЬ ПРОЕКТА ДЛЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ

- Современная актуализация интереса к педагогической конфликтологии обусловлена многими причинами. Российская образовательная система, в силу сложившихся в стране социально-экономических и политических условий, оказалась в сложном положении. Резкое снижение жизненного уровня основной массы населения, разрушение производственных связей и структур, жесткая конкуренция, изменение сложившихся ранее институтов социализации и воспитания, существенные сдвиги в области культурных ориентаций всей общественной системы, масштабное развитие криминогенной обстановки не могло не сказаться в целом на состоянии образовательной системы в нашей стране. Падение престижа педагогической профессии в обществе и воспитательной работы в образовательных учреждениях, авторитарность в школьном управлении, возросшая напряженность в межличностных отношениях в школьном социуме, невротический стиль общения во многих семьях обуславливают возникновение разнообразных проблемных и конфликтных ситуаций.

«Понимание – начало согласия»

Бенедикт Спиноза

АКТУАЛЬНОСТЬ И ЗНАЧИМОСТЬ ПРОЕКТА ДЛЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ

- В китайском языке иероглиф «конфликт» образован сочетанием двух иероглифов: «риск», «опасность» - один; а другой - «благоприятная возможность». То есть 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 займем конструктивную позицию.
- Конфликт - неизбежный фрагмент человеческой жизни, он не всегда приводит к разрушениям, но и содержит позитивные возможности, поэтому необходимо научиться управлять конфликтом, направлять его в конструктивное созидательное русло. (Это - цель проекта) .
- Рекомендации по упреждению и разрешению конфликтных ситуаций с учетом особенностей школьного социума, по формированию благоприятного морально-психологического климата, методика индивидуального консультирования, учет личностного компонента в конфликте крайне необходимы сегодня педагогам.
- Особо актуальны сегодня мониторинговые социально-психологические исследования конфликтности школьных социумов, создание и функционирование конфликтологических служб в образовательных учреждениях.

НАУЧНАЯ ОБОСНОВАННОСТЬ ПРОЕКТА

«Самое трудное в споре - не столько защищать свою точку зрения, сколько иметь о ней четкое представление»
Андре Моруа

- **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.
- 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 конфликтотенна.

НАУЧНАЯ ОБОСНОВАННОСТЬ ПРОЕКТА

«Хороший пример – это самая лучшая проповедь»

Немецкая пословица

- **Конфликтологическая компетентность педагога** общеобразовательной школы является компонентом его профессиональной компетентности. Это **подготовленность и способность к управлению конфликтами в образовательном учреждении**. Она подразумевает не только способность выполнять трудовые функции в конфликтной среде, но и преобразовывать ее для успешного решения педагогических задач.
- Учителю необходимы **знания для разрешения конфликтных ситуаций**, для поддержки учащегося в трудный возрастной период и в сложной жизненной ситуации, с которыми сталкивается ребенок в процессе обучения. Твердость учителя, его искренность и его личность служат ребенку подпиткой и образцом.
- **Технология упреждения и разрешения конфликтов** - это технология эффективного претворения в практику антропологического подхода в управлении реальным социумом.
- **Практическая задача педагогической конфликтологии** – добиться нормализации и гуманизации отношений между основными субъектами школьного социума – не только педагогом и детьми, но также администрацией, родителями – на основе толерантности, диалогового режима, стремления всех конфликтующих сторон, по крайней мере, к компромиссу, а по возможности – и к полному согласию, делающему их сотрудничество максимально эффективным.

ВИДЫ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ

В зависимости от потребностей

материальные

статусно-ролевые

духовные

По направленности

горизонтальные

вертикальные

смешанные

По временным параметрам

кратковременные

быстротечные

длительные

По затрагиваемым проблемам


ценностные конфликты

конфликты интересов

конфликты из-за нарушения норм или правил



ОСОБЕННОСТИ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ

- профессиональная ответственность учителя за педагогически правильное разрешение ситуации, ведь школа – модель общества, где ученики усваивают социальные нормы отношений между людьми;
 - участники конфликтов имеют различный социальный статус (учитель - ученик), чем и определяется разное поведение в конфликте;
 - разница в возрасте и жизненном опыте участников разводит их позиции в конфликте, порождает разную степень ответственности за ошибки при его решении;
 - различное понимание событий и их причин участниками (конфликт «глазами учителя» и «глазами ученика» видится по-разному), поэтому учителю не всегда легко понять глубину переживаний ребенка, а ученику - справиться со своими эмоциями, подчинить разуму;
 - присутствие других учеников при конфликте делает их из свидетелей участниками, а конфликт приобретает воспитательный смысл и для них; об этом всегда приходится помнить учителю;
 - профессиональная позиция учителя в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и на первое место суметь поставить интересы ученика как формирующейся личности;
 - всякая ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые ситуации и конфликты, в которые включаются другие ученики;
 - конфликт в педагогической деятельности легче предупредить, чем успешно разрешить.
- 

ПРИЧИНЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

- 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.
- Отсутствие взаимопонимания между педагогами и учащимися, вызванное незнанием возрастных психологических особенностей воспитанников. Так, повышенная критичность, свойственная подростковому возрасту, зачастую воспринимается учителями как негативное отношение к их личности.
- Консерватизм и стереотипность в выборе воспитательных методов и средств.
- Учителем, как правило, оценивается не отдельный поступок ученика, а его личность. Такая оценка часто определяет отношение к ученику других учителей.
- 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, которые сложились между учителем и отдельными учениками; личностные качества и нестандартное поведение этих учеников являются причиной постоянных конфликтов с ними.
- Личностные качества учителя (раздражительность, грубость, мстительность, самодовольство, беспомощность); настроение учителя при взаимодействии с учениками; жизненное неблагополучие учителя.
- Общий климат и организация работы в педагогическом коллективе.

ОСНОВНЫЕ СТАДИИ КОНФЛИКТА

нарастание

- Успешная блокировка конфликта (переведение его из области коммуникативных взаимодействий в плоскость предметно-деятельностную) возможна лишь на этой стадии

реализация

- Если конфликт разгорелся, подавить его уже не удастся

затухание

- На этой стадии эффективна воспитательная коррекция, когда произошла разрядка и стороны «выплеснули свои эмоции»



КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПЕДАГОГА

Чтобы быть успешным, здоровым, как психически, так и физически, педагогу **необходимо знать** какие средства необходимо использовать для решения проблемных и конфликтных ситуаций:



ТЕХНИКА ЭФФЕКТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

Успешное разрешение конфликтных ситуаций определяется:

Нашим
отношением
к
конфликту

- Только Вы ответственны за результаты своих отношений с другими людьми.
- Если стратегия поведения, которой Вы придерживаетесь, не дает желаемого результата, то нет никаких оснований для обвинения другой стороны.
- Не стоит задаваться вопросом: «Кто виноват, что мне плохо?».
- Не стоит ожидать, что окружающие изменятся или станут другими.
- Только Вы сами знаете свои потребности и отвечаете за их удовлетворение.

Владением
техниками
эффективного
поведения в
конфликте

- **Активные реакции:** уточните собственные потребности; сообщите о том, что Вам нужно; приступайте к переговорам; больше слушайте, меньше говорите; настройтесь на слушание; демонстрируйте интерес к мнению оппонента; держите паузу. В случае невозможного компромиссного решения конфликта можно использовать ультиматум, но лучше искать взаимовыгодные решения без ультиматумов.
- **Пассивные реакции:** сбор информации (для успешного разрешения конфликта необходимо выяснить, какие потребности/чувства противоположной стороны остаются неудовлетворенными; выражаем понимание; делаем отход (или тайм-аут).

МЕРОПРИЯТИЯ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ УРОВНЯ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ПЕДАГОГА

- Наличие в образовательном учреждении соответствующей информационной базы по данной проблеме.
- Лекции специалистов.
- Курсы повышения квалификации по педагогике и психологии.
- Дистанционные модульные курсы «Навыки профессиональной и личной эффективности».
- Практические занятия и тренинги по темам: «Конфликты в нашей жизни», «Учимся разрешать конфликты», «Стили разрешения конфликтов», «Самоконтроль в общении», «Управление конфликтом», «Самооценка и внутриличностный конфликт» и др.
- Проведение диагностики уровня конфликтологической культуры педагогов и детей: тестирование «Конфликтная ли Вы личность?», «Стиль поведения в конфликте», «Уровень конфликтности личности».
- Осознанное изучение человека и условий его развития, позволяющее в полной мере реализовать опыт гуманистического взаимодействия с людьми. Например, с помощью задания для определения индивидуальных особенностей поведения можно выяснить уровень конфликтности педагогического коллектива школы.



ЗАДАНИЕ ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ ПОВЕДЕНИЯ

- Определите привычный для Вас способ поведения. Для этого внимательно прочтите предлагаемые пословицы. По пятибалльной шкале определите свое личное отношение к каждой пословице и ее использованию в своем обычном поведении: 5 баллов - типично для поведения, 4 - часто, 3 - иногда, 2 - редко, 1 - совсем нетипично, 0 - не понял смысла пословицы. Результат занесите в бланк. Полученные оценки суммируйте по столбцам. Наибольшая сумма указывает на индивидуальные особенности поведения.

- Бланк для ответов:

Номер пословицы	1	2	3	4	5
Оценка в баллах					
Номер пословицы	6	7	8	9	10
Оценка в баллах					
Номер пословицы	11	12	13	14	15
Оценка в баллах					
Номер пословицы	16	17	18	19	20
Оценка в баллах					
Номер пословицы	21	22	23	24	25
Оценка в баллах					
Номер пословицы	26	27	28	29	30
Оценка в баллах					
Номер пословицы	31	32	33	34	35
Оценка в баллах					
Сумма баллов	I	II	III	IV	V



СПИСОК ПОСЛОВИЦ

1. Худой мир лучше доброй ссоры.
2. Если вы можете заставить другого думать так, как вы хотите, заставьте его делать так, как вы думаете.
3. Мягко стелет, да жестко спать.
4. Рука руку моет.
5. Один ум хорошо, а два - лучше.
6. Из двух спорщиков умнее тот, кто первым замолчит.
7. Кто сильнее, тот и правее.
8. Не подмажешь - не поедешь.
9. С паршивой овцы - хоть шерсти клок.
10. Правда - то, что мудрый знает, а не то, о чём все болтают.
11. Кто ударит и убежит, тот может драться и на следующий день.
12. Слово «победа» четко написано только на спинах врагов.
13. Убивай врагов своих добротой.
14. Честная сделка не вызывает ссоры.
15. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть что добавить.
16. Держись подальше от людей, которые не согласны с тобой.
17. Сражение выигрывает тот, кто верит в победу.
18. Доброе слово не требует затрат, а ценится дорого.
19. Ты мне - я тебе.
20. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, сможет извлечь пользу из истин, которыми обладают другие.
21. Кто спорит - гроша не стоит.
22. Кто не отступает, тот обращает в бегство.
23. Ласковый теленок двух маток сосет, а упрямый - ни одной.
24. Кто дарит, друзей наживает.
25. Выноси заботы на свет и держи с другими совет.
26. Лучший способ решать конфликты - избегать их.
27. Семь раз отмерь, один раз отрежь.
28. Кротость торжествует над гневом.
29. Лучше синица в руках, чем журавль в облаках.
30. Чистосердечие, честность и доверие сдвигают горы.
31. На свете нет ничего, что заслуживало бы спора.
32. В этом мире есть две породы людей: победители и побежденные.
33. Если в тебя швырнули камень - брось в ответ кусок ваты.
34. Взаимные уступки прекрасно решают дела.
35. Копай и копай, без усталости: докопаешься до истины.



ИНТЕРПРЕТАЦИЯ ЗНАЧЕНИЙ

По мнению Э.Фромма, у каждого человека жизненная стратегия сосредоточена на решении двух основных вопросов: достижения своих личных целей - материальных, духовных, престижных и т.д. и создания хороших взаимоотношений с другими людьми.

Между этими полюсами возможны разные сочетания с преимущественной ориентацией в ту или иную сторону. Они и составляют предлагаемую ниже типологию.

Тип I «Черепашка» - уход под панцирь, отказ от достижения целей и от участия во взаимоотношениях с другими участниками, один из вариантов самодостаточности (избегание).

Тип II «Акула» - силовая стратегия цели, конфликт решается выигрышем только для себя (доминирование).

Тип III «Медвежонок» - сглаживание углов: такие люди любят, чтобы их понимали и ценили, ради чего жертвуют успехом (уступчивость).

Тип IV «Лиса» - стратегия хитроумного компромисса, при хороших взаимоотношениях добивается осуществления своих целей (компромисс).

Тип V «Сова» - мудрая птица, ценит и цели, и взаимоотношения, открыто определяет позиции и пути выхода в совместной работе по достижению целей, стремится найти решения, удовлетворяющие всех участников (сотрудничество).

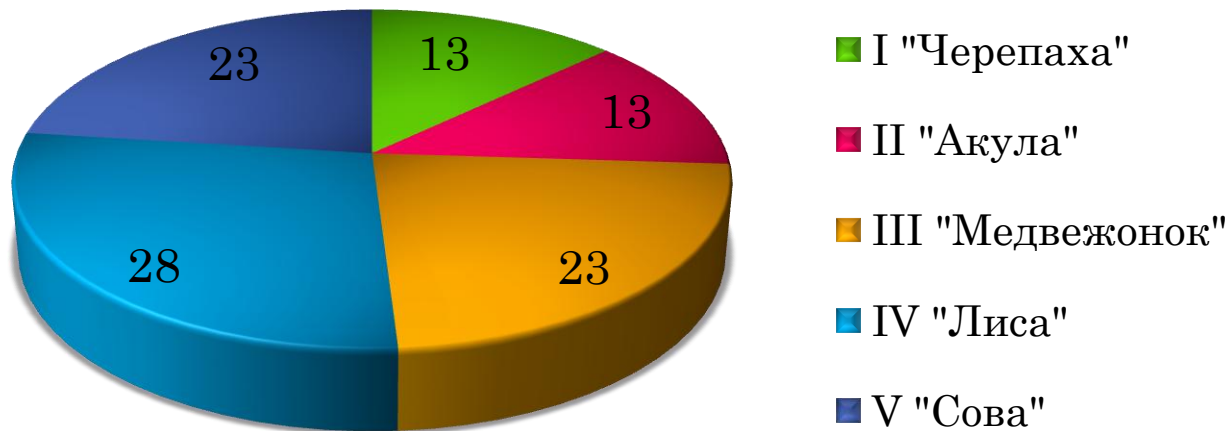
Типичный для Вас стиль поведения определяется по максимальному количеству баллов, набранных Вами по одной из указанных стратегий поведения. В случае, если сумма баллов равна по нескольким типам, можно говорить об использовании нескольких стратегий взаимодействия с людьми.



РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ ПОВЕДЕНИЯ ПЕДАГОГОВ

Количество участников – 30 человек (только педагоги).

Результаты исследования, %



Диагностика показала, что 28% педагогического коллектива школы готовы идти на компромисс ради достижения поставленных целей, 13% - избегают конфликтов, 23% - готовы уступить, 23% - мудро ценят взаимоотношения, удовлетворяющие всех, и готовы к сотрудничеству, 13% - добиваются своих целей силовой стратегией, конфликт решается только для себя.

Вывод: уровень конфликтности в педагогическом коллективе школы достаточно низкий (13%). Большинство педагогов готовы к сотрудничеству и хорошим взаимоотношениям (28%+23%).

По прогнозам ученых, конфликтность в обществе в XXI веке будет возрастать. Потому еще более актуальной становится задача: поставить определенные ограничительные рамки проявлению конфликтности в обществе, находя для этого приемлемые способы и средства; научиться жить с конфликтом, культуризируя его; быть успешным, для того, чтобы быть здоровым как психически, так и физически.

В период реформирования отечественной системы образования в современной обществе **развитие педагогической конфликтологии и конфликтологического образования** в целом будут содействовать демократизации социальных процессов и отношений, происходящих в российской школе.

Зная причины и условия школьных конфликтов, можно лучше разобраться в природе самого конфликта, а потому определить методы воздействия на него или модели поведения в процессе него. Изучение причин является квинтэссенцией в науке. По Фрэнсису Бэкону, «истинное знание – это знание, восходящее к причинам».

Таким образом, реализация данного проекта, поможет педагогу более успешно управлять собой, находить правильный стиль в отношениях с окружающими и в решении непростых проблем, которых так много в современной школе, а значит, сможет повысить свою профессиональную компетентность и конфликтологическую компетентность в частности.



ПРИЕМЫ АУТОТРЕНИНГА ДЛЯ ВОССТАНОВЛЕНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО СОСТОЯНИЯ

- Займитесь своим дыханием. Сделайте 10 медленных и глубоких вдохов. Медленно вдохните воздух носом и на некоторое время задержите дыхание. Выдох осуществляйте крайне медленно, также через нос, сосредоточившись на ощущениях, связанных с вашим дыханием.
- Прислушайтесь к совету предков: сосчитайте до 10.
- Говорите более медленно.
- Смените позу и потянитесь. Если необходимо, выйдите из помещения и пройдите в какое-либо место, где вы сможете побыть в одиночестве.
- Воспользуйтесь любым шансом, чтобы смочить лоб, виски и запястье холодной водой.
- Выпейте чего-нибудь холодного (без алкоголя). Сконцентрируйте свое внимание на ощущениях, которые вы испытываете.
- Осмотритесь по сторонам. Переводя взгляд с одного предмета на другой, мысленно описывайте их внешний вид.
- Посмотрите в окно, на небо. Сосредоточьтесь на том, что видите. Разве мир не прекрасен!



ЛИТЕРАТУРА

1. Бернс Д. Ругаться нельзя мириться: Как научиться предотвращать и разруливать конфликты. - М.: Эксмо, 2010.
2. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. - СПб.: Питер, 2003.
3. Журавлев В.И. Основы педагогической конфликтологии. - М., Российское педагогическое агентство, 1995.
4. Кривцова С.В., Мухаматулина Е.А. Тренинг: навыки конструктивного взаимодействия с подростками. - М.: Изд-во «Генезис», 1997.
5. Кривцова С.В. Тренинг: учитель и проблемы дисциплины. - М.: Генезис, 1997.
6. Мак-Кей М., Роджерс П., Мак-Кей Ю. Укрощение гнева. - СПб.: Питер Пресс, 1997.
7. Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии: Учеб. пособие / В.Д. Балин, В.К. Гайда, В.К. Гербачевский и др. // Под общ. ред. А.А.Крылова, С.А. Маничева. — СПб.: Питер, 2000.
8. Психология. Учебник. – М.: Проспект, 1998.
9. Психология XXI века: Учебник для вузов /Под ред. В.Н. Дружинина. - М.: ПЕР СЭ, 2003.
10. Рыбакова М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе: Кн. для учителя. - М.: Просвещение, 1991.
11. Соловейчик С. Вечная радость. – М.: Педагогика, 1986.
12. Стюхина Г.А. Приемы конструктивного разрешения конфликтных ситуаций, или Конфликты в нашей жизни: способы решения. – М.: Педагогический университет «Первое сентября», 2011.
13. Субботина Л.Ю. Конфликты. - Ярославль: Академия развития, 2006.
14. Царева О.А. Влияние тревожности учащихся подросткового возраста на стратегии поведения в конфликтных ситуациях. – М., 2007.

