

## Методическая гостиная

Тема:

«Конфликтная компетентность как личностное и профессиональное качество»

«Компетентность — это способность получать запланированный конкретный результат»  
(П. Вейлл).

Чтобы стать компетентным, недостаточно иметь большой стаж работы. Для этого необходимо, чтобы человек совершал переходы – от информации и знания («знаю, что») к мысли, а от нее к действию и поступку («знаю, как»), а от них к целенаправленной и мотивированной системе действий - деятельности. И в деятельности он получает возможность измениться сам, развить способности, приобрести новые качества, в т.ч. социальные, стать компетентным (В.И. Загвязинский).

**Конфликтная компетентность** — одно из важнейших качеств, которое должен приобрести и иметь современный преподаватель. Знание конфликтологии, умение улаживать и управлять конфликтом, успешно вести переговоры, достигать соглашения в условиях совместной деятельности есть непременная составляющая подготовки преподавателя и чрезвычайно значимая область правового и гражданского образования. Знания, умения и навыки, имеющие отношение к конфликтной компетентности, стремление и приверженность к использованию ненасильственных способов разрешения конфликтов важны практически для всех активных участников гражданских отношений, особенно для тех, чья деятельность носит общественный характер, в том числе и для преподавателей. Чтобы сделать жизнь гармоничной, следует быть искусным в предотвращении конфликтов (профилактике), в их регулировании (сдерживании) и в справедливом, практически эффективном и надежном их разрешении (улаживании). Традиционные средства разрешения конфликтов, которые применялись в образовании до недавнего времени, такие, как беседа и увещания, наложение дисциплинарных, административных взысканий, больше похожие на наказание, зачастую не помогают разрешить, спор, преодолеть конфликт. Проблема остается неразрешенной и постоянно дает о себе знать время от времени.

Чтобы транслировать в процессе обучения и воспитания свою индивидуальность, чтобы заложить основы созидания другого человека, необходима высокая степень сущностного развития педагога плюс сознание своей неповторимости, т. е. высокая степень профессиональной компетентности.

Поэтому один из критериев профессиональной компетентности учителя сегодня — это умение создавать определенные условия для приобретения учащимися специфического опыта конструктивного поведения в конфликтных ситуациях, обеспечивающего достижение ими полного и гармоничного интеллектуального социального развития, высокого уровня личностного развития.

**Конфликтная компетентность** это профессиональное владение проблематикой конфликтов, основывающееся на соответствующих знаниях, навыках, умениях и качествах специалиста, интегративное качество личности, характеризующееся наличием в своей структуре различных компонентов.

**Гностический компонент** включает знания о причинах возникновения конфликтов, закономерностях и этапах его развития и протекания, особенностях поведения, общения и деятельности оппонентов, их психических состояниях, применяемых приемах конфликтного противоборства, психологических характеристик конфликтных личностей.

**Регулятивный или конструктивный компонент** предполагает умение воздействовать на оппонентов, влиять на их оценки, суждения, мотивы противоборства, разрешать конфликт на справедливой и конструктивной основе, в том числе выступая в качестве «третьего судьи», умение формировать общественное мнение по отношению к оппонентам, организовывать работу в постконфликтной ситуации.

**Проектировочный компонент** содержит умения на основе имеющихся знаний предвосхищать поведение и деятельность оппонентов в конфликте, оценивать его влияние на психологический климат в коллективе и т.п.

**Рефлексивно-статусный компонент** предполагает наличие развитой рефлексивной организации деятельности и отношений, рефлексию собственного поведения и общения, отражение иерархических отношений.

**Нормативный компонент** предполагает знание корпоративных этических норм поведения и отношений, следование им.

Уровни конфликтной компетентности:

а) **нулевой:** умение своими действиями не вызывать ненужных конфликтов в деловых и служебных взаимоотношениях, не ухудшать конфликтную обстановку среди персонала;

б) **начальный:** умение оказывать психологическую помощь в урегулировании отдельных конфликтов среди персонала;

в) **средний:** умение конфликтологически грамотно осуществлять разбирательство и урегулирование типичных конфликтов среди персонала;

г) **высокий:** умение управлять конфликтами, предвидеть их появление и своевременно профилактировать, тонко регулировать конфликтные взаимоотношения;

д) **профессионально-конфликтологический:** мастерское владение широким репертуаром конфликтологических техник, способность эффективно работать с самыми различными видами и типами конфликтов.

Конфликтная компетенция специалиста это совокупность конфликтологических знаний как вида профессиональных знаний о конфликте и связанных с ним явлений, фактов. Как и любые профессиональные знания, знания о профессиональном конфликте выступают важнейшим компонентом профессиональной культуры и выполняют функцию информационного базиса для ориентировочно-преобразующей деятельности специалиста в ситуациях профессионального конфликта.

## Тест «Конфликтная ли Вы личность?»

*Инструкция: В каждом вопросе выберите по одному ответу, наиболее соответствующему Вашему поведению.*

Вопросы:

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция? а) не принимаю участия; б) кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой; в) активно вмешиваюсь, чем «вызываю огонь на себя».

2. Выступаете ли на собраниях (классных часах) с критикой? а) нет; б) только если для этого имею веские обстоятельства; в) критикую по любому поводу.

3. Часто ли спорите с друзьями? а) только если это люди необидчивые; б) лишь по принципиальным вопросам; в) споры — моя стихия.

4. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция? а) не буду поднимать бучу из-за пустяков; б) молча возьму солонку; в) не удержусь от замечаний.

5. Если на улице, в транспорте Вам наступили на ногу: а) с возмущением посмотрю на обидчика; б) сухо сделаю замечание; в) выскажусь, не стесняясь в выражениях.

6. Если кто-то из близких купил вещь, которая Вам не понравилась: а) промолчу; б) ограничусь коротким тактичным замечанием; в) устрою скандал.

7. Не повезло в лотерее. Как к этому отнесетесь? а) постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не участвовать в ней; б) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш; в) проигрыш надолго испортит настроение.

*Оценка: Оцените полученные результаты: каждый ответ «а» — 4 балла; «б» — 2 балла; «в» — 0. Подсчитайте общую сумму набранных баллов.*

**Итоги. 20-28 баллов. Вы тактичны и миролюбивы, уходите от конфликтов и споров, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Может поэтому иногда называют Вас приспособленцем. 10-18 баллов. Вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете лишь тогда, когда нет другого выхода и все средства исчерпаны. При этом не выходите за рамки корректности, твердо отстаиваете свое мнение. Все это вызывает к Вам уважение. До 8 баллов. Конфликты и споры - это Ваша стихия. Любите критиковать других, но не выносите критики в свой адрес. Ваша грубость и несдержанность отталкивает людей. С Вами трудно как на работе, так и дома. Постарайтесь перебороть свой характер.**

Что такое конфликт? Конфликт - (от лат. conflictus- столкновение) это отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами. Конфликты могут быть: Конструктивными - способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений (хорошие, полезные). Деструктивными – препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений (плохие).

Классификация конфликтов: межгрупповые, межличностные, внутриличностные (мечтаешь похудеть, но очень трудно отказаться от сладкого - «душевные муки»), между личностью и группой.

Плюсы и минусы конфликта.

Плюсы - конфликт вскрывает «слабое звено» во взаимоотношениях, дает возможность увидеть скрытые отношения, дает возможность выплеснуть

отрицательные эмоции, снять напряжение, пересмотреть свои взгляды на привычное, способствует сплочению коллектива при противоборстве с внешним врагом.

Минусы - отрицательные эмоциональные переживания, которые могут привести к различным заболеваниям; нарушение деловых и личных отношений между людьми, снижение дисциплины - ухудшение социально-психологического климата; ухудшение качества работы - сложное восстановление деловых отношений; представление о победителях или побежденных как о врагах; временные потери - на 1 мин конфликта приходится 12 мин послеконфликтных переживаний.

Причины возникновения конфликтов.

Конфликтогены - слова, действия, поступки, могущие привести к конфликту (например, неучтливое обращение не всегда приводит к конфликту, думаем что «сойдет»), на слова в наш адрес мы отвечаем более сильным словом.

Формула конфликта: конфликтная ситуация (накопившиеся противоречия) + повод (инцидент) - «последняя капля» = конфликт.

Причины возникновения межличностных конфликтов:

- конкуренция - люди стремятся к одной цели, но находятся в ситуации конкуренции (борьба за первенство);

- столкновение разных жизненных принципов (кот Леопольд - гуманист и мелкие пакостники - мыши);

- психологическая несовместимость (неуживчивость темпераментов и характеров);

- из-за взаимного непонимания (смысла высказываний, просьб, приказов, объяснений);

- от скуки (Том и Джерри; Ну, погоди!).

«Конфликтный человек».

Холерик - обладает повышенной возбудимостью, легко вовлекается в конфликт, но и быстро «остывает».

Флегматик - трудно доступен для убеждения, трудно втянуть в конфликт, но и вывести из конфликта.

Меланхолик - долго помнит и переживает обиду.

Сангвиник - легко успокаивается, но ему нелегко бывает сдерживать свои чувства, поэтому он нередко провоцирует начало конфликта.

**Упражнение «На мостике».**

*Задача: пройти как можно быстрее на другую сторону. Тот, кто оступился за дорожку, считается упавшим в пропасть.*

**Упражнение «Толкалки».**

*Инструкция: разбейтесь на пары. Встаньте друг напротив друга, вытянув вперед руки, обопритесь ладонями на ладони партнера. По команде - сдвинуть своего противника с места.*

**Упражнение «Я свой».**

*Инструкция: встаем в круг спиной друг к другу, взявшись за руки. Стоять нужно на близком расстоянии друг от друга. Ведущий вне круга. Задача: доказать, что ты свой и попасть внутрь круга.*

**Четыре способа разрешения конфликта:**

- соперничество - высокая активность при нежелании сотрудничать (добиться цели любой ценой);

- избегание - нет ни активности, ни желания сотрудничать (уводит разговор в сторону);

- приспособление - отсутствие активности при явном желании сотрудничать (плывете по течению);

- сотрудничество - высокая активность и выраженное желание сотрудничать.

Способы поведения в конфликте при сотрудничестве (Мы делили апельсин...) Дипломатия - вы стараетесь рассудить, кому апельсин нужнее. Компромисс - чистите апельсин и делите поровну. Воля судьбы - тянете жребий. Конструктивный поиск - узнать кому и зачем нужен апельсин (кого-то мучает жажда - сок, кто-то хочет есть - мякоть, кому-то кожура для цукатов, а третьему - косточки для дерева).

Приемы общения для разрешения конфликтов.

### **Упражнение «Другими словами».**

*Задание: перефразировать неконструктивные раздражающие и обидные высказывания «Вы должны...», «Это Ваша обязанность...», «С Вами невозможно разговаривать...», «Вы безответственный человек..» на конструктивные. Например: «Вы должны принести мне тетрадь» - «Я была бы рада, если бы Вы принесли мне тетрадь».*

*Ответы «Другими словами». Он должен заботиться обо мне. Ты не должна была ходить на ту вечеринку. Ты ни разу в жизни для меня ничего не сделала. Ты должна была предвидеть возможные трудности. Меня заставили. Он - упрямый осел. Он меня унизил. Прекрати меня злить! Ты должна мне дать программу, книгу... Мне хочется, чтобы он заботился обо мне. Я бы предпочел, чтобы ты не ходила на вечеринку. Мне не хватает внимания и заботы с твоей стороны. Мне хотелось, чтобы ты предвидела возможные трудности. Я не сумела отказаться. Я не смогла его убедить. Мне было неприятно. Я начинаю злиться. Мне хотелось бы, чтоб ты дала мне программу, книгу.*

Как обойти конфликт?

Ответить улыбкой (не с сарказмом и иронией).

Использовать «Я – утверждение» - концентрируем свое внимание на том, что мы чувствуем и способность о этом сказать своему сопернику, вместо «Ты –утверждения», которое подрывает и ведет к углублению конфликта (вместо «Вы должны принести мне книгу» - «Я была бы рада, если бы Вы принесли мне книгу»).

Способность и умение прощать!!!- значит «отпустить» свой гнев и не собираться мстить.

### **Упражнение «Согласие».**

*Найти в словах партнера ЧТО-ТО, с чем можно согласиться. («Вы совсем с ума сошли!» - «Иногда может показаться, что я действую не как обычные люди»). «Прекратите разговаривать со мной в таком тоне!» - «Бывает, что мой тон кажется обидным для собеседника».*

*Ответы «Согласие» Ты совсем с ума сошла! Ты никогда не сдерживаешь взятые на себя обстоятельства! Прекрати разговаривать со мной в таком тоне! На нашей работе по-настоящему работаю только я! Иногда может показаться, что я действую не как обычные люди. Иногда я выполняю свои обязанности, иногда мне приходится их нарушать. Бывает, что мой тон кажется обидным для собеседника. Да, вы действительно тратите много времени и сил на работу.*

### **Рефлексия. Притча «Солнце и ветер».**

Солнце и ветер поспорили, кто из них сильнее. Вдруг они увидели путешественника, что шагает по дороге, и решили: кто быстрее снимет его плащ, тот сильнее. Начал ветер. Он стал дуть, что есть силы, стараясь сорвать плащ с человека. Он задувал ему под ворот, в рукава, но у него ничего не выходило. Тогда ветер собрал последние силы и дул на человека сильным порывом, но человек только лучше застегнул плащ, съежился и пошел быстрее. Тогда за дело взялось солнце. «Смотри,- сказала оно ветру - я буду действовать по-иному, ласково». И действительно, солнце начало нежно пригревать путешественнику спину, руки. Человек расслабился и подставил солнцу свое лицо. Он расстегнул плащ, а потом, когда ему стало жарко, то и совсем его снял. Так солнце победило, действуя по-доброму, с любовью.

Спасибо за работу, всего хорошего!

### **Рекомендуемая литература:**

1. Авидон И.Ю., Гончукова О.П. Тренинги взаимодействия в конфликте. Материалы для подготовки и проведения./И.Ю.Авидан, О.П.Гончукова.- Санкт-Петербург; Речь, 2008.-192с.
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения./ Г.В. Бороздина. - Москва; Инфра-М, 2006. -224с.
3. Моница Г.Б., Лютова-Робертс Е.К. Коммуникативный тренинг: педагоги, психологи, родители./ Г.Б.Моница, Е.К. Лютова-Робертс.- Санкт – Петербург; Речь, 2007. -224с.
4. Сборник психологических тестов, Составители Л.А.Богатова, В.В.Герасимова, Л.А.Кудряшова, И.А.Радчук, Казань, КНПО ВТИ, 2007.-55с.