

Конфликтная компетентность педагога.

Профилактика конфликтов между коллегами

Общество без конфликтов возможно, наверное, лишь при полной потере индивидуальности, свободы. Они сопровождают человека от рождения до самого последнего дня его жизни. Они – неотъемлемая часть человеческих взаимоотношений, и нельзя говорить о том, что конфликты бесполезны или являются патологией.

Наличие конфликтов в коллективе не говорит о том, что все ее члены не компетентны. Скорее важно- то как люди выходят из этих конфликтов и что из них выносят.

Не решение конфликтов или некомпетентное их разрешение приводит к:



Конфликтологическая (конфликтная) компетентность педагога (КК) - подготовленность и способность не только выполнять свои трудовые функции в конфликтной среде, но и преобразовывать ее для успешного выполнения профессиональных задач являются важными составляющими профессиональной компетентности.

От нее зависит на сколько эффективно педагог может разрешать конфликты, возникающие между ним и другой стороной (коллега, учащийся, родитель и т.д.) и между двумя другими сторонами, где он является третьей примиряющей стороной (медиатором). От КК также зависит на сколько умело педагог может предотвращать конфликты между участниками образовательного процесса, и регулировать свое эмоциональное состояние во время и после разрешения конфликта.

Наверняка все знают, что, оскорбляя человека, переходя на личности, скорее всего это приведет к конфликту. Но тем не менее это не всегда предотвращает от конфликтов. **И вот почему:**

1. Если тема очень задевает, то сложнее сдержать эмоции и выйти в плоскость эмоционально безоценочного обсуждения разногласий и решения конфликтной ситуации.

2. Пренебрежение своим психическим и физическим здоровьем и злоупотреблением перегрузками. Не умение расставлять приоритеты.

3. Не умение принимать то, что не можешь напрямую контролировать: мнение других людей о вас, их настроение, мировоззрение, ценности, мотивы; другую точку зрения.

4. Не умение уважать «другую» позицию, если она касается исключительно рабочих задач и действий.

5. Трудность отделиться долгое время от постконфликтных эмоций и чувств.

Рассмотрим такое понятие как **конфликтогены** и какую роль они играют в конфликтах. **Конфликтогены** - это слова, какие-то действия или бездействие, могущие привести к возникновению конфликтной ситуации и перерастанию ее в конфликт. Конфликтоген лишь «может» привести к конфликту, а может и не привести. Подобное свойство конфликтогена является **опасным**, оно заключается в потере бдительности по отношению к нему.

Умение определять конфликтогены может помочь предотвращать конфликты. Рассмотрим, какие они могут быть:

1. Прямые проявления превосходства: приказание, угроза, замечание или любая другая отрицательная оценка, критика, обвинение, насмешка, издевка, сарказм.

Угрозы вызывают страх, обиду, враждебность: "Если вы не можете вовремя приходить на работу, нам придется подумать о возможности вашего увольнения"; "Делайте, как сказано или..."

Приказы, когда мы прибегаем к власти над другими: "Срочно зайдите ко мне в кабинет"; "Не спрашивайте почему, делайте так, как вам сказано".

Неконструктивная критика: "Вы недостаточно прилежно работаете". "Вы постоянно жалуетесь".

Оскорбления: "Такое может сказать только идиот"; "Ну ты просто дурак"; "Чего еще можно ожидать от бюрократа?"

Слова -"должники": "Вы должны вести себя более ответственно". "Вы должны смотреть на факты"; "Вы не должны так сердиться".

Диагноз мотивов поведения: "Вы одержимы собственническим инстинктом"; "У вас никогда не хватало инициативы", "Вы очень чувствительны к таким пустякам"

Подчеркивание разницы между собой и другим человеком: "я здесь работал, когда ты под стол пешком ходил", "мы так раньше не делали" и тому подобное.

2. Допрос: "Сколько часов у вас ушло на это?"; "Во сколько это обошлось?"; "Почему вы это так сделал(а)?"; "Чем ты занимаешься?", "Почему не учили, не

предвидели риски/ошибки? " (этот вопрос не предполагает ответа и ставит в неудобную ситуацию, особенно когда пытаются на него ответить)

3. Снисходительное отношение, то есть проявление превосходства, но с оттенком доброжелательности: "Не обижайтесь", "Успокойтесь", "Как можно этого не знать?", "Неужели Вы не понимаете?", "Вам ведь русским языком сказано", "Вы умный человек, а поступаете..."

4. Категоричность, безапелляционность - проявление излишней уверенности в своей правоте, самоуверенности; предполагает свое превосходство и подчинение собеседника. «Это факт», «Обсуждению не подлежит», «Разговор окончен».

5. Навязывание своих советов и мнения. «Я тебе сейчас скажу, что нужно делать», «У меня тоже такое было, сделай..»

Несвоевременные советы, когда человек просто хочет быть выслушанным: "Если бы вы все продумали заранее, у вас не было бы причин для паники"; "Почему вы не сделали это вот так?"; "Просто не обращай на них внимания".

Убеждение логикой: "Нечего тут расстраиваться. Все это довольно логично".

Успокоение отрицанием: "Не нервничай", "Не волнуйся, все образуется"; "Все пройдет"; "Вы прекрасно выступили".

6. Перебивание собеседника - показывается, что его мысли более ценны, чем мысли других, именно его надо слушать. Вызывает раздражение.

Смена темы: "Очень интересно... А мой ребенок, когда ходил в сад..."

Соревнование: «Я очень устаю от своей рабочей нагрузки» - «А у меня 2 ставки, по 6 занятий каждый день».

Резкое убыстрение темпа беседы. Еще одна попытка побыстрее закончить неприятный разговор.

7. Утаивание информации. Информация может утаиваться по разным причинам: например, руководителем от подчиненных из благих побуждений, чтобы не расстраивать плохими новостями. Из-за тайн, секретов возникает ощущение пустоты, недостатка информации, что заполняется слухами, домыслами, сплетнями, так как вызывает много тревоги.

Соккрытие важной информации: "Вам этот проект придется по душе" - не сказав, что с ним связано.

8. Нарушения этики, намеренные или непреднамеренные. Доставил неудобство (нечаянно толкнул, наступил на ногу и т.п.), но не извинился; не пригласил сесть; не поздоровался или поздоровался с одним и тем же несколько раз в течение дня;

"Влез" без очереди, используя знакомого или свое начальственное положение.

9. Подшучивание и насмешки, могут ранить, обидеть человека, даже если Вам кажется, что это пустяк.

10. Обман или попытка обмана есть средство добиться цели нечестным путем и является сильнейшим конфликтогеном.

Похвала с подвохом: "У вас так хорошо получаются отчеты, вы не напишите еще один?"

К обману относится и манипулирование: «Вы же у нас все знаете, сделайте эту работу»

11. Отсутствие или потеря эмоционального контакта с партнером. Игнорирование эмоциональных высказываний другого, обесценивание его эмоциональных переживаний, что накаляет обстановку.

12. Избегание пространственной близости и контакта глаз с партнером. Это тоже часто встречается в жизни, когда один из собеседников может отводить глаза, и это раздражает другого, так как не понять, слушает человек или нет. То же относится и к увеличению дистанции в разговоре — это воспринимается как нежелание продолжать разговор.

13. Проявления агрессивности. Агрессия может проявляться как черта личности и ситуативно, как реакция на сложившиеся обстоятельства.

Ситуации, которые вызывают повышенное напряжение, провоцирующие агрессивное поведение, что увеличивает вероятность возникновения конфликта:

- 1) Незнакомая обстановка, в которой оказался человек.
- 2) Ощущение физической боли.
- 3) Общение с человеком, который для нас неприятен.
- 4) Беспокойство о чем-либо.
- 5) Выполнение ответственного дела при дефиците времени, при наличии каких-то помех.
- 6) Выполнение нескольких дел одновременно, при условии, что кто-то постоянно мешает.

Мы не сможем избавиться ото всех конфликтогенов, главное, чтобы в итоге все стороны конфликта смогли проявить гибкость осознав, что идут по неконструктивному пути и прийти к более эффективному разрешению конфликта. Для этого необходимо искреннее обсуждение обеих позиций лицом к лицу без перехода на личности, держась предмета спора, а также рекомендуется периодически давать обратную связь о том, правильно ли ты понята позиция другого человека.