

Методическое объединение педагогов дополнительного образования Частинского района Пермского края

Конфликтная компетентность как личностное и профессиональное качество

Составила:

Педагог-психолог ЦДТ «Мечта» **Кузнецова Е.В.**,
январь 2016

«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

- 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 предполагает наличие развитой рефлексивной организации деятельности и отношений, рефлексии собственного поведения и общения, отражение иерархических отношений.
- Нормативный 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.

Показатели сформированности конфликтной компетенции

- 1) адекватно понятый конфликт
- 2) отсутствие ошибок в определении трудной ситуации профессионального взаимодействия как конфликтной на основе системы знаний о конфликте.

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.*

Тест

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

От 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.

От 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.
- Могут быть:
 - Конструктивными** - способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений (хорошие, полезные).
 - Деструктивными** – препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений (плохие).



Упражнение «Руки»

- Инструкция: соедините ладони на уровне груди, а затем надавите правой ладонью на левую.



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
- Пересмотр своих взглядов 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.

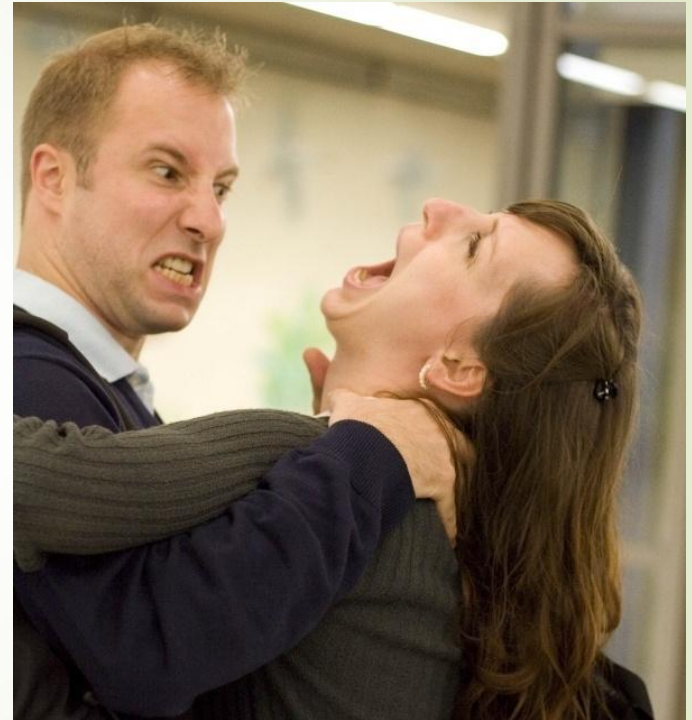
Причины возникновения конфликтов

- 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.



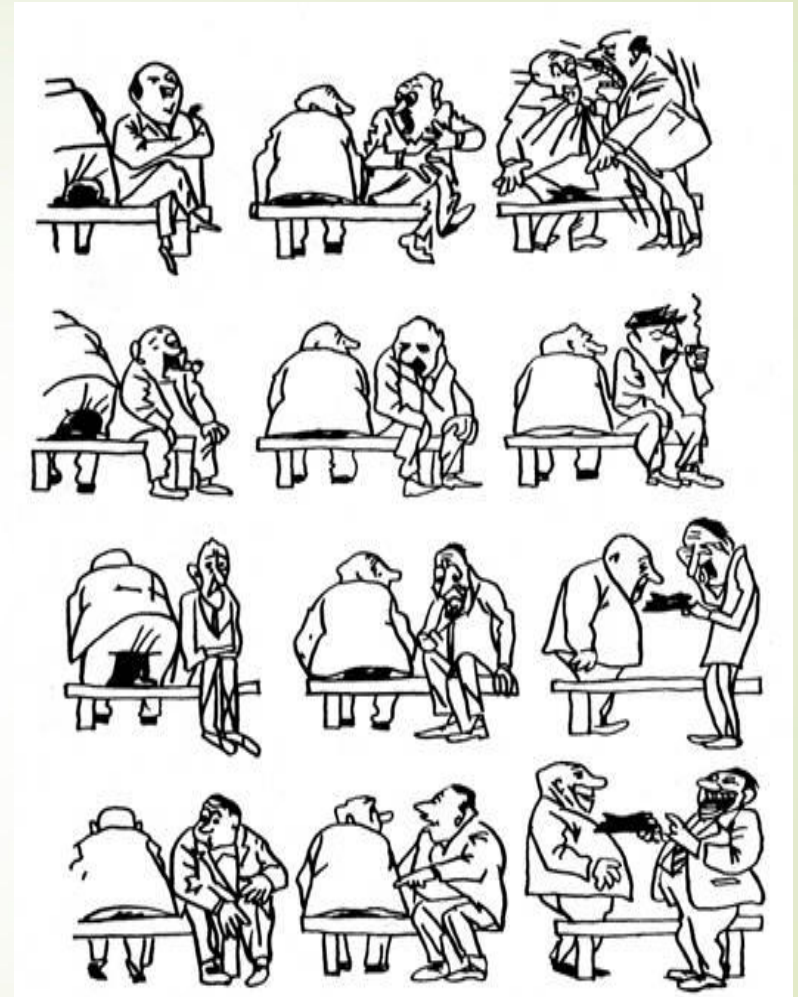
Причины возникновения межличностных конфликтов

- 1. 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 заступился за дорожку, считается упавшим в пропасть.**



Упражнение «Толкалки»

- **Инструкция:**
- **разбейтесь на пары. Встаньте друг на против друга, вытянув вперед руки, обопритесь ладонями на ладони партнера. Далее по моей команде ваша задача сдвинуть своего противника с места.**



Упражнение «Я свой»

- **Инструкция:** встаем в круг и беремся за руки. Стоять нужно на близком расстоянии друг от друга лицом снаружи. Ведущий вне круга.
- **Задача:** доказать , что ты свой и попасть внутрь круга.





Четыре способа разрешения конфликта

- 1. Соперничество - высокая активность при нежелании сотрудничать (добиться цели любой ценой);
- 2. Избегание - нет ни активности, ни желания сотрудничать (уводит разговор в сторону).
- 3. Приспособление - отсутствие активности при явном желании сотрудничать (плывете по течению).
- 4. 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:**
- **Авидон И Гончукова О. Тренинги взаимодействия в конфликте, Материалы для подготовки и проведения, Речь, Санкт-Петербург, 2008.**
- **Бороздина Г.В. Психология делового общения. Москва, Инфра-М, 2001.**
- **Монина Г.Б. Лютова-Робертс Е.К. Коммуникативный тренинг: педагоги, психологи, родители, Речь, Санкт - Петербург, 2007.**
- **Сборник психологических тестов, Составители Л. А.Богатова, В.В.Герасимова, Л.А.Кудряшова, И.А. Радчук, Казань, КНПО ВТИ, 2007.**