

Семинар - практикум

Развитие конфликтологической компетентности педагога



Социальный педагог МБОУ
«Солдатская ООШ»
Коровина Екатерина Александровна

Коммуникативная компетентность педагога

В различных источниках коммуникативная компетентность рассматривается как:

- способность выслушивать и принимать во внимание взгляды других людей, дискутировать и защищать свою точку зрения, выступать на публике, принимать решения, устанавливать и поддерживать контакты, справляться с разнообразием мнений и конфликтов, вести переговоры, сотрудничать и работать в команде [Суханова, 2003];
- умение вступать в коммуникацию, быть понятым, непринужденно общаться [Селевко, 2004];

Коммуникативная компетентность педагога

- компетенции в общении: устном, письменном, диалог, монолог, порождение и восприятие текста; знание и соблюдение традиций, ритуала, этикета; кросскультурное общение; деловая переписка; делопроизводство, бизнес-язык; иноязычное общение, коммуникативные задачи, уровни воздействия на реципиента [Зимняя, 2004];
- способность достигать желаемых результатов в общении с людьми, избегая при этом нежелательных эффектов [Головко, 2004];

Коммуникативная компетентность педагога

Согласно обозначенным подходам исследователей, сущность коммуникативной компетентности можно представить как

способность и готовность вступать в различного рода (невербальные и вербальные, устные и письменные) контакты для решения коммуникативных задач (передачи информации, ведения переговоров, установления и поддержания контактов и т.п.).

Модель коммуникативной компетентности педагога



Компоненты коммуникативной компетентности педагога

Компоненты коммуникативной компетентности педагога

Компоненты	Показатели	Индикаторы
Мотивационно-ценностный	Готовность педагога к профессиональному совершенствованию	1. Устойчивый интерес к инновационной деятельности. 2. Потребность в профессиональном росте. 3. Стремление к саморазвитию и самореализации.

Компоненты коммуникативной компетентности педагога

Компоненты	Показатели	Индикаторы
Когнитивный	Знание сути содержания коммуникативной компетентности.	Знание сущности и роли коммуникативной компетентности.

Компоненты коммуникативной компетентности педагога

комп	Показатели	Индикаторы
Операционно-деятельностный	Опыт проявления компетентности в разнообразных стандартных и нестандартных ситуациях.	1.Способность педагога к личностно - ориентированному взаимодействию в ходе образовательного процесса. 2. Умение сохранять эмоциональное равновесие, предотвращать и разрешать конфликты конструктивным способом. 3. Владение ораторским искусством, грамотностью устной и письменной речи, публичным представлением результатов своей работы, отбором оптимальных форм и методов самопрезентации. 4. Умение выработать стратегию, тактику и технику активного взаимодействия с людьми, организовывать их совместную деятельность для достижения определённых социально значимых целей. 5. Умение объективно оценить ситуации взаимодействия субъектов образовательного процесса. Умение прогнозировать и обосновывать результат эффективности взаимодействия.

Функции коммуникации в профессиональной деятельности

1. Коммуникативная (обмен информацией);
2. Интерактивная (организация взаимодействия);
3. Перцептивная (процесс восприятия и формирования образа другого человека).



Развитие коммуникативной компетентности

Транзактный анализ (Э.Берн)

В каждый момент времени в процессе социального взаимодействия человек находится в одном из трёх эго-состояний и обладает возможностью переходить от одного к другому.

Для оптимального функционирования личности, с точки зрения транзактного анализа, необходимо, чтобы в личности были гармонично представлены все три состояния Я.



Инстанция Я (эго-состояние)		Типичные способы поведения, высказывания
Родитель	Заботливый родитель	Утешает, исправляет, помогает "Это мы сделаем" "Не бойся" "Мы все тебе поможем"
	Критический родитель	Грозит, критикует, приказывает "Опять ты опоздал на работу?" "У каждого на столе должен быть график!"
Взрослый		Собирает и дает информацию, оценивает вероятность, принимает решения "Который час?" "У кого же может быть это письмо?" "Эту проблему мы решим в группе"
Ребенок	Спонтанный ребенок	Естественное, импульсивное, хитрое, эгоцентричное поведение "Это дурацкое письмо у меня уже третий раз на столе" "Вы это сделали просто замечательно!"
	Приспосабливающийся ребенок	Беспомощное, боязливое, приспособляющееся к нормам, уступчивое поведение "Я бы с радостью, но у нас будут неприятности"
	Бунтующий ребенок	Протестующее, бросающее вызов поведение "Я это делать не буду!" "Вы этого сделать не сможете"



Тест!!!

Обработка результатов теста

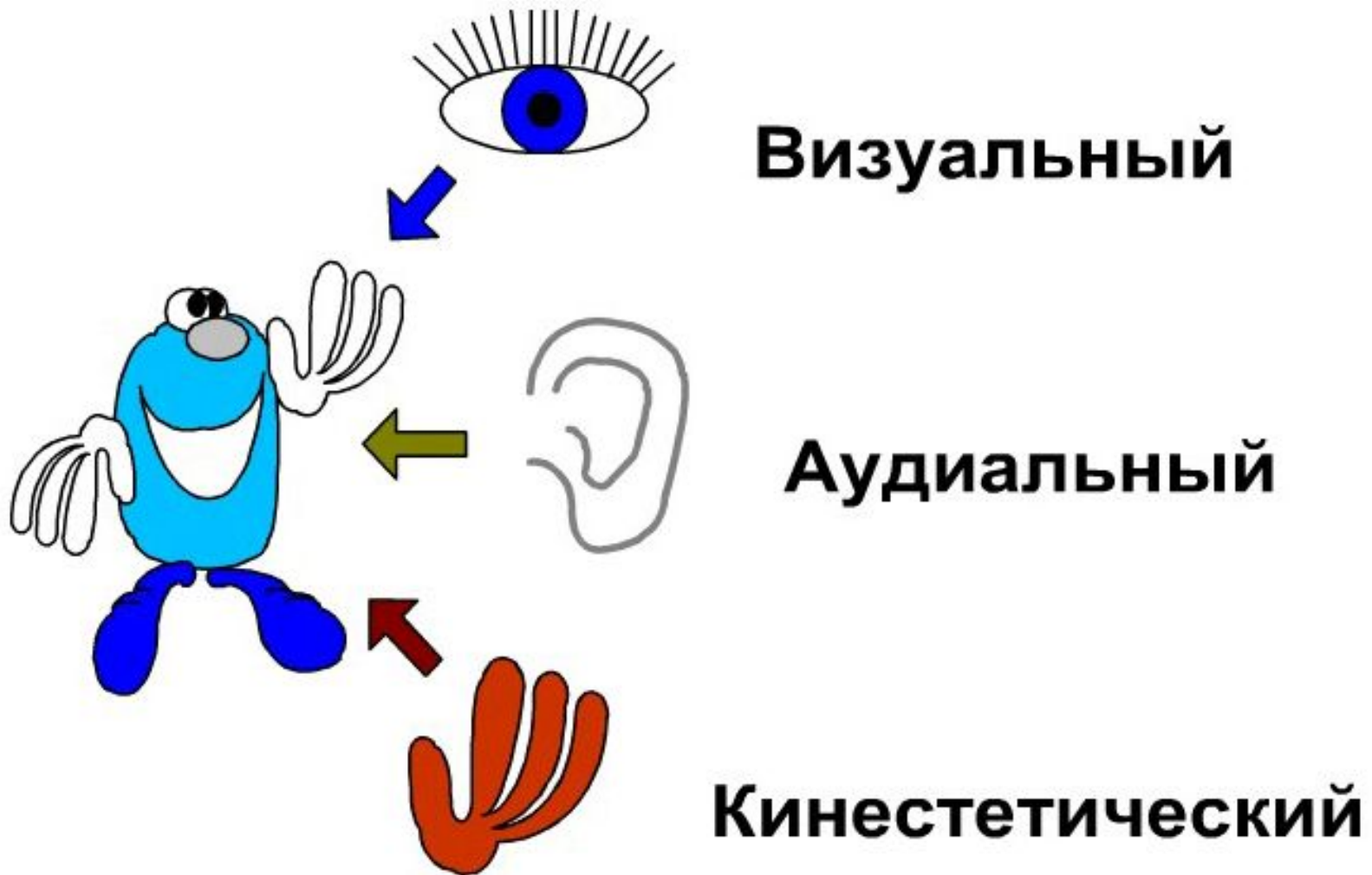
Я-состояние	Суммируемые строки	Сумма баллов
Д "Дитя"	1, 4, 7, 10, 13, 16, 19	
В "Взрослый"	2, 5, 8, 11, 14, 17, 20	
Р "Родитель"	3, 6, 9, 12, 15, 18, 21	

Социальные сценарии (Э.Берн)

4 основных варианта отношения человека к себе и миру:

1. Я «+» Ты «+». - позиция здоровой личности, символизирующая достойную жизнь...
2. Я «+» Ты «-»... Это позиция – позиция превосходства, в худшем случае – это позиция убийцы, в лучшем – непрошенного советчика, который лезет помочь «неблагодарным» людям в том, в чем они вовсе не нуждаются и совсем не ищут его помощи...
3. Я «-» Ты «+» - психологически депрессивная позиция, в социальном смысле – самоуничужение, передаваемое детям...
4. Я «-» Ты «-». - позиция безнадежности...».

Нейро-лингвистическое программирование (NLP)



ОБРАБОТКА И ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТА

Ключ к тесту

Визуальный: 1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45

Аудиальный: 2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 37, 43, 46, 48

Кинестетический: 3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47

Уровни перцептивной модальности:

- 13 и более – высокий;
- 8-12 – средний;
- 7 и менее – низкий.

Визуальная система	Аудиальная система	Кинестетическая система
Я хочу показать вам...	Послушайте внимательно, что я вам скажу...	Я хочу, чтобы вы ощутили
Как это сегодня выглядит?	Как это звучит теперь?	Что вы сейчас чувствуете?
Я вижу (не вижу) то, о чем вы говорите	Я ясно вас слышу (не слышу)	Я схватываю (не схватываю) смысл. Я улавливаю (не улавливаю), о чем вы говорите
Видите, какая вырисовывается картина?	Вы можете услышать это?	Я чувствую (не чувствую), что это правильно
Видите, что я вам показываю?	Это звучит для вас правильно?	Вы усваиваете?

Сравнение

19

проактивного и рефлексивного поведения

Искомые характеристики	Проактивное поведение (предпринимает действия, выдвигает, проактивен)	Рефлексивное поведение (ждет других, реагирует)
Правило	Важно делать, влиять на происходящее. Заставить что-то происходить	Важны анализ, понимание, знание. Обычно другие устанавливают временные рамки
Поза	Выражения, позы доминантны и ориентированы на действие. Характерно энергичное рукопожатие	Выражения и позы могут быть спокойными, даже «подчиненными». Характерно безразличное рукопожатие
Голос	Часто подчеркивает идеи, меняя тональность	Зачастую не меняет тональность, чтобы подчеркнуть идеи, сохраняя ровный тон голоса
Язык	Чаще говорит утверждениями, чем задает вопросы. Может «врубиться» в разговор, не нуждаясь в понимании. Характерна крепкая жесткая структура предложения и активные глаголы: «Я плачу по счетам», «Я решаю сделать это», «Вы направляетесь в это место» и т. п.	Задаёт вопросы чаще, чем делает утверждения. Важно понимание. Характерны подчиненные предложения и пассивные глаголы: «Мне, должно быть, нравилось бы иметь возможность внести свой вклад в возможность оплаты счетов», «Прежде я думал, что я обычно это делал», «Предпочтительнее было бы, если бы вы пошли туда» и т. п.

СИНТОНИЧЕСКАЯ МОДЕЛЬ ОБЩЕНИЯ («СИНТОНИЯ» – быть в гармонии с собой и с другими)

Процесс общения начинается с восприятия – протекает по-разному, в зависимости от репрезентативной системы человека.

1. Поддакивание («ага», «угу», «да-да», «ну», кивание).
2. «Эхо-реакция» – повторение последнего слова собеседника.
3. «Зеркало» – повторение последней фразы собеседника с изменением порядка слов.
4. «Перефраз» – передача содержания высказывания партнера другими словами.
5. Побуждение («Ну и... И что дальше?»).
6. Уточняющие вопросы («Что ты имел в виду?»).
7. Наводящие вопросы (Что? где? когда? почему? зачем?).
8. Эмоции («ух», «ах», «здорово», смех, скорбная мина).
9. Логические следствия из высказываний партнера, например, предположение о причине события.

Неискренность в социальном взаимодействии

Критерий	ложь	враньё	обман
Правдиво ли сообщение?			
Верит ли источник, что сообщение правдиво?			
Есть ли цель ввести в заблуждение?			

Вербальные и невербальные средства общения

Общение, будучи сложным социально-психологическим процессом взаимопонимания между людьми, осуществляется по следующим основным каналам: речевой (**вербальный** – лат. слова "устный, словесный") и неречевой (**невербальный**) каналы общения.

Речь, как средство общения, одновременно выступает и как источник информации, и как способ взаимодействия на собеседника.

В структуру речевого общения входят:

Значение и смысл слов, фраз. Играть важную роль точность употребления слова, его выразительность и доступность, правильность построения фразы и ее доходчивость, правильность произношения звуков, слов, выразительность и смысл интонации.

Речевые звуковые явления (паралингвистические особенности): темп речи (быстрый, средний, замедленный), модуляция высоты голоса (плавная, резкая), тональность голоса (высокая, низкая), ритм (равномерный, прерывистый), тембр (раскатистый, хриплый, скрипучий), интонация, дикция речи.

Выразительные качества голоса (экстралингвистические особенности): характерные специфические звуки, возникающие при общении: смех, хмыканье, плач, шепот, вздохи и др.; разделительные звуки – кашель; нулевые звуки – паузы, а также звуки назализации – "хм-хм", "э-э-э"; и др.

Невербальные средства общения

изучают следующие науки:

Кинестика изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций; мимика – движение мышц лица; жестика – жестовые движения отдельных частей тела; пантомимика – моторику всего тела: позы, осанку, поклоны, походку.

Такесика – прикосновение в ситуации общения: рукопожатия, поцелуи, дотрагивания, поглаживания, отталкивания и пр.

Проксемика – расположение людей в пространстве при общении: выделяют следующие зоны дистанции в человеческом контакте (см. след.слайд)

Зоны социального взаимодействия

интимная зона (15-45 см), в эту зону допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди, для этой зоны характерны доверительность, негромкий голос в общении, тактильный контакт, прикосновение. Исследования показывают, что нарушение интимной зоны влечет определенные физиологические изменения в организме: учащение биения сердца, повышенное выделения адреналина, прилив крови к голове и пр. Преждевременное вторжение в интимную зону в процессе общения всегда воспринимается собеседником как покушение на его неприкосновенность;

личная или **персональная зона** (45-120 см) для обыденной беседы с друзьями и коллегами предполагает только визуально-зрительный контакт между партнерами, поддерживающими разговор;

социальная зона (120-400 см) обычно соблюдается во время официальных встреч в кабинетах, преподавательских и других служебных помещениях с теми, кого не очень знают;

публичная зона (свыше 400 см) подразумевает общение с большой группой людей – в лекционной аудитории, на митинге и пр.

!!! На расстоянии от 7,5 - 8 м. качество коммуникации резко снижается !!!

Развитие конфликтологической компетенции педагога

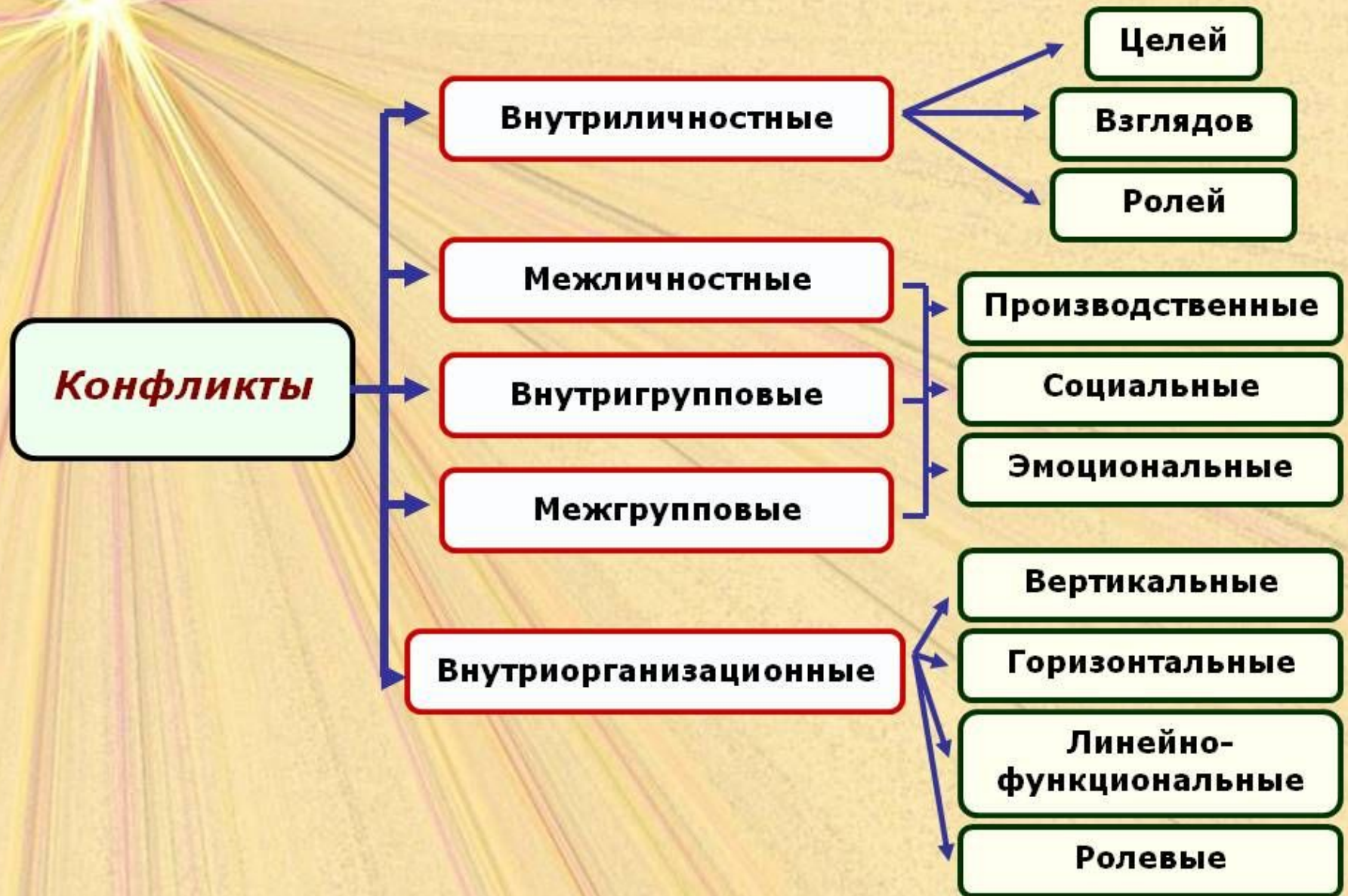


Конфликт (лат. conflictus - столкновение)- столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов субъектов взаимодействия.

Конфликтологическая компетентность – это системное, многокомпонентное образование профессионально важных, социально-психологических, операциональных и поведенческих особенностей педагога, способствующее конструктивному разрешению конфликтов между субъектами образовательного пространства.



Уровни конфликтов



Основные типы конфликтогенов

Характер конфликтогена	Форма проявления
Прямое негативное отношение	Приказание, угроза; замечание, критика; обвинение, насмешка; издевка, сарказм
Снисходительное отношение	Унизительное утешение; унизительная похвала; упрек; подшучивание
Хвастовство	Восторженный рассказ о своих реальных и мнимых успехах
Менторские отношения	Категоричные оценки, суждения, высказывания; навязывание своих советов, своей точки зрения; напоминание о неприятном; нравоучения и поучения
Нечестность и неискренность	Утаивание информации; обман или попытка обмана; манипуляции сознанием человека
Нарушения этики	Причиненные случайно неудобства без извинения; игнорирование партнера по общению (не поздоровался, не пригласил сесть, не проявил внимания, продолжает заниматься посторонними делами и т. п.); перебивание собеседника; перекладывание ответственности на другого человека
Регрессивное поведение	Наивные вопросы; ссылки на других при получении справедливого замечания; пререкания

Функции конфликтов

Если конфликты способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений, то их называют **функциональными (конструктивными)**.

Конфликты, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений, называют **дисфункциональными (деструктивными)**.

	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1			31	A	B
2		B	A		
3	A				B
4			A		B
5		A		B	
6	B			A	
7			B	A	
8	A	B			
9	B			A	
10	A		B		
11		A			B
12			B	A	
13	B		A		
14	B	A			
15				B	A
16	B				A
17	A			B	
18			B		A
19		A		B	
20		A		B	
21		B			A
22	B		A		
23		B	A		
24			B		A
25	A				B
26		B	A		
27				A	B
28	A	B			
29			A	B	
30		B			A

Стратегии поведения в конфликте



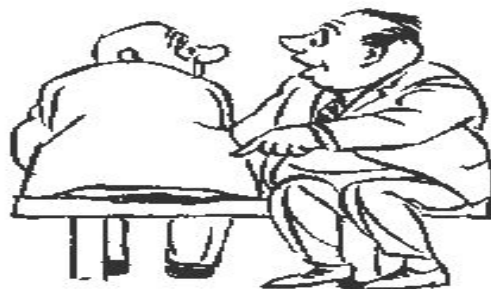
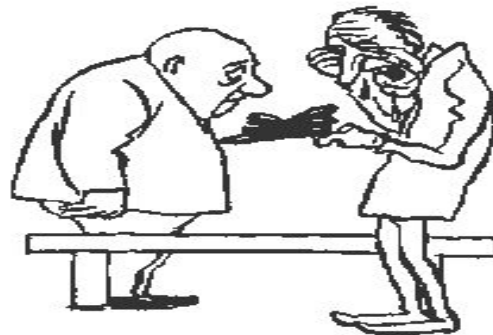
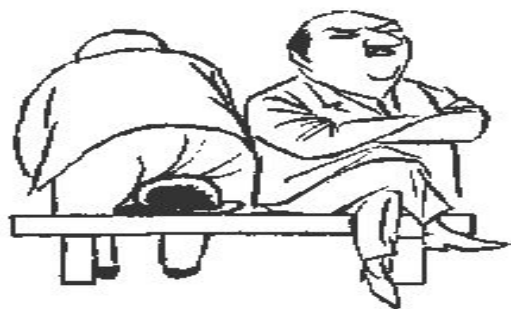
Типология «ТРУДНЫХ ЛЮДЕЙ»,

затрудняющих общение в конфликтных ситуациях (Д. Скотт)

- **«Агрессивисты»** – лица, которые говорят колкости, задирают других и раздражаются, если их не слушают.
- **«Жалобщики»** – всегда на что-нибудь сетуют, сами же ничего не делают для решения проблемы, так как считают себя не способными ни на что или не хотят брать на себя ответственность.
- **«Молчуны»** – спокойны, немногословны и невозмутимы. Трудно понять, чего они хотят и о чем думают в действительности.
- **«Сверхпокладистые»** – всегда говорят «да», по любому поводу обещают поддержку, но обычно их слова расходятся с делом.
- **«Вечные пессимисты»** – они всегда и во всем предвидят неудачи.
- **«Всезнайки»** – считают себя выше других. Их мнимое превосходство дополняется сознанием собственной важности.
- **«Нерешительные»,** или **«стопоры»,** – лица, которые не могут принять то или иное решение, поскольку боятся ошибиться.
- **«Максималисты»** – те, кто хочет чего-то прямо сейчас, хотя в этом нет особой необходимости.
- **«Невинные лгуны»** – те, кто замечает следы серией обманов – так, что невозможно понять, во что верить, а во что нет.
- **«Ложные альтруисты»** – делают добро, но в глубине души сожалеют об этом.



Влияние индивидуально-психологических особенностей на поведение в конфликте



Основные рекомендации учителям по управлению конфликтами могут быть следующими:

- ❑ контролируя свои эмоции, быть объективным, дать возможность учащимся обосновать свои претензии, выпустить пар;
- ❑ не приписывать ученику свое понимание его позиции, перейти на «я»-высказывания (не «ты меня обманываешь», а «я чувствую себя обманутым»);
- ❑ не оскорблять ученика (все последующие «компенсирующие» действия могут не исправить ситуацию);
- ❑ стараться не выгонять ученика из класса;
- ❑ по возможности не обращаться к администрации;
- ❑ не отвечать на агрессию агрессией (это принизит и ваше достоинство), не затрагивать его личность, семью, давать оценку только его конкретным действиям;
- ❑ независимо от результатов разрешения противоречия постараться не разрушить отношения (высказать сожаление по поводу конфликта);
- ❑ не бояться конфликтов с учащимися, а брать на себя инициативу их конструктивного разрешения.



Продолжение следует...

