

Конфликтологичната компетентност като елемент от професионалната подготовка на учителя

Бистра Поцова-Николаева

Conflictological competence as part of professional preparation of teachers

Bistra Postova-Nikolaeva

Резюме

Статията представя необходимостта от развитие на конфликтологична компетентност на учителите. Професионалният животът на учителите е понякога наситен с конфликтни ситуации. В тази връзка, една от най-характерните черти на работата на учителите е, че те трябва да притежават не само теория и съвременни технологии на обучението и възпитанието, но и да бъдат в състояние да разрешават конфликтите, които възникват в отношенията с ученици, колеги, училищните власти и родители

Abstract

The article presents the necessity of developing conflictological competence of teachers. Life of teachers is riddled with conflict situations. In this regard, one of the characteristic features of teachers' work is that they should possess not only theory and modern technology of education and training, but also be able to resolve conflicts that arise in relationships with students, colleagues, school officials and parents.

Ключови думи: решаване на конфликти, конфликт, конфликтологична компетентност

Key words: resolution of conflicts, conflict, conflict competence

Приоритетни проблеми с постоянна актуалност в съвременното образование, вървящо по пътя на гражданското общество, са проблемите за професионалната компетентност и личностната реализация на учителя. Компетентността и иновациите в педагогическата дейност и тяхната ефективност се обуславят от квалификацията на учителите. Тези две направления заемат изключително важно място в изискванията към облика на съвременния български учител. Глобализацията на образованието и гражданското общество, независимо от несъвършенствата на нормативната база, ще ускорят пътя към съвременния модел за професионална компетентност и педагогическа иновация. В работните документи на Европейската комисия за гарантиране на качествено и модерно образование се посочва, че глобализацията продължава да изправя Европейския съюз пред нови предизвикателства, затова всеки негов гражданин се нуждае от широк набор от компетентности. Напоследък в образованието се говори не просто за компетентности, а за „ключови компетентности“ (набор от познания, ценности, нагласи и практически умения), които ще подпомогнат всеки гражданин в гъвкавото му приспособяване към изискванията на бързо променящия се и по-сложен свят. В тази връзка се разграничават основни групи компетентности: академични (придобити в процеса на училищното образование), социални (свързани с уменията за общуване и изграждане на ефективни социални общности) и

емоционални(личностни) компетентности свързани с уменията за самоопределяне, самоконтрол и саморазвитие.

Неотменима и съставна част от тези компетентности, а оттам и на професионалните стандарти е и конфликтологичната компетентост на учителите. Образователната сфера е една от обществените дейности с най-висока конфликтогенност. Учителите работят в условията на комплексна конфликтогенна ситуация съставена от сблъсъка на психологични и социални характеристики на различни поколения, на педагогически кадри и на интересите и културата на родителите. Ежедневното битуване на конфликта в училище, както и присъствието му в общуването дава отражение върху морала на учители и ученици и може да се превърне в препятствие при осъществяване на целите на училището. Затова конфликтологичната компетентност се превръща във важен елемент на професионалната компетентост на учителя като мениджър на учебния процес.

Трудовото ежедневие на учителите е свързано с необходимостта от развитие на конфликтологичната компетентност, тъй като тя е свързана с педагогическата, комуникативната, социокултурната и други компетентности.

Недостатъчност на подготовката на учителите за мениджмънт на конфликти.

Конфликтологичното обучение е направление, за което учителите не получават специална подготовка по време на университетското си образование. Тя е предмет на последваща квалификация и то с известни изключения в някои висши училища.

Поведението на учителите и стратегиите, които използват спрямо конфликтите в училище най-често се развиват ситуативно и не са задълбочено осмислени. Според Д. Димитров (4, с.10) “Съвременният специалист трябва да бъде подготвен не само да реализира професионалните си задачи в условията на конфликтогенна професионална среда, но и да я преобразува с цел предотвратяване на негативните конфликти“. Честите сблъсъци с конфликтогенни педагогически ситуации на взаимодействие, а за някои учители и първи, рефлектира в постоянно стресово напрежение и качеството на постигнатите резултати в работата. “Педагогическата дейност на учителите в средното училище е изпълнена със стресови фактори, много от които водят до емоционално прегаряне и професионална деструкция, свързана с високи емоционални загуби в ситуации на постоянно общуване и високо чувство за отговорност. Сред подобен род на стресови фактори са: физическото отсъствие на “право на грешки“, недооценка на професионалния статус, страх от загуба на работното място, подценяване на значението на професионалната значимост на колеги и ръководство, липса на условия за самоизразяване и самоактуализация и др. Ние смятаме, че механизмът за намаляване на ролята на стресорите в професионалната дейност на учителите е развитието на тяхната конфликтологична култура“(Ярычев, Н., 2011). Всичко това превръща *развитието на конфликтологичната компетентност в крайно необходима част от професионалната култура на учителя*. Тя се разглежда като вид социално-психологическа компетентност и съдържа следните компоненти:

- Разбиране на противоречията и конфликтите между хората
- Формиране на конструктивно отношение към конфликтите в организациите
- Умение да се развиват конструктивните начала във възникващите конфликти

- Навици за неконфликтно общуване в трудни ситуации
- Умение да се оценяват и обясняват възникващите проблемни ситуации
- Навици за управление на конфликтните процеси
- Умение да се предвидят възможните последствия от конфликтите и др.

(Димитров Д., 4, с.12)

Конфликтологичната *компетентност* на учителя представлява комплекс от знания за професионалния конфликт, който служи за информационен ориентир в професионални конфликтни ситуации. Важно е да се отбележи отношението: конфликтологична компетентност ↔ компетенция/и/ за решаване на конфликти. "...ако компетенцията означава равнище на определени знания и умения за реализиране на определена дейност, то компетентността е по-широко понятие. Компетентността надгражда компетенцията чрез способностите на индивида и неговата социално-личностна рефлексия. Компетентността е усвояване, развитие и притежание на определена компетенция, включваща лично отношение към предмета на дейност. (Ненова, С., 7, с.13) . Следователно, докато компетенцията е социално професионално-образователно изискване, то компетентността...е обогатената със социално-личностните характеристики на субекта компетенция" (Ненова, С., 7, с.2) .

Изобилието от разнородни конфликти в училище превръща развитието на компетенциите за управлението им в абсолютна необходимост за учителите. Развитието, усъвършенстването и подходящото приложение на този комплекс от знания и умения е високо отговорна и неотменима част от ежедневието на педагога, тъй като оказва директно влияние върху подрастващите. „Учителят е живият пример за уменията, на които обучава учениците. Като човек, с когото те общуват шест или повече часа на ден, пед дни в седмицата, той е един от най-значимите хора в живота им...те ще имитират неговото поведение при разрешаване на конфликти“.(Захариева, К., 6, с.5).

Конфликтотенната компетентност във формата и на практическо приложение в училище представлява рационалното поведение на педагога в конфликтна ситуация. Осъществяването ѝ понижава конфликтологичното взаимодействие в училище и превръща в необходимост развитието на следните компетенции (комплекс от основни умения) на учителите, които са представени в схема № 1.

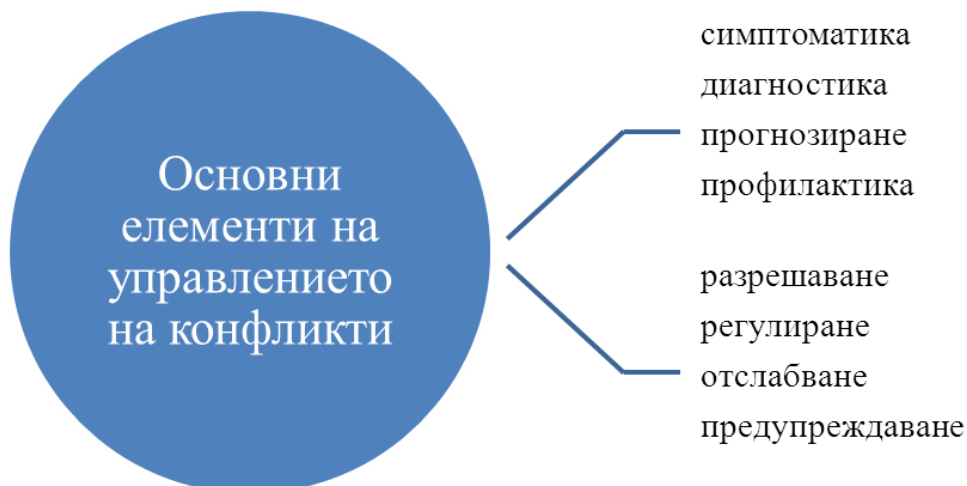


Схема № 1: Основни елементи на управлението на конфликти (С. В. Баклановский, Конфликтология в схемах и комментариях. М., Питер, 2009, с.200)

Съдържанието на уменията в горната част на схемата е свързано с предотвратяването на конфликти, което ги превръща в стратегически по функция. Тези умения се развиват и усъвършенстват, както послата на специализирано обучение така

и непрекъснато в професионалния и жизнен път на човека. Уменията, които се намират в долната част имат приложен характер.

В литературата съществуват различни определения за понятието конфликт. Думата конфликт има латински произход от латинския глагол CONFLIGERE означава бия едно нещо в друго. Конфликтите възникват там, където се срещат различни потребности, интереси и нагласи т.е. конфликтът представлява отсъствие на съгласие между две или повече страни, които могат да бъдат конкретни лица или групи. Всяка страна прави всичко, за да може да бъде приета нейната гледна точка или цел.

В училище като образователна институция и социална система се случват както специфични за професионалното поле разногласия между учители и ученици, така и между учениците, между учителите, между учители и началници или между родители и учители. За управлението на конфликта е необходимо субективният фактор да е наясно с причините за възникване на конфликтната ситуация. В този смисъл според Шапиро, Д., (10, с.3). "Управлението на конфликти прилича на сложен лабиринт от алтернативи. Трябва да вземем решение като се съобразяваме с нашите действия, мисли и емоции. Какво би трябвало да направим, когато се намираме на кръстопът по време на конфликтна ситуация и не сме сигурни как да се държим. С две или повече алтернативи пред нас как да изберем тази, която ще ни отведе през лабиринта най-ефективно? Така както правата линия е най-краткият път между две точки, така най-правилната форма за комуникацията между хората е диалога. Уменията и информацията са тези, които ни дават възможност да общуваме, сътрудничим и решаваме успешно конфликти."

В унисон с тази мисъл е и необходимостта на съвременния педагог да усвои/развие и упражни в практиката следните компетенции:

- Умения за разпознаване на конфликтната ситуация
- Умения за определяне вида на конфликта
- Умения за диагностика и управление на конфликти
- Умения за посредничество/медиация/ при конфликти
- Овладяване на стратегии за решаване на конфликти

Разпознаване на конфликта

В литературата съществуват множество дефиниции за конфликт. Конфликтът е явление, което се дефинира от теоретичите от различните направления от различен изследователски ъгъл: психологически, философски, социален и икономически.

Според една широко приета концепция, конфликтът е процес, в който едната страна възприема, че другата страна е предприела действия, които ще се отразят негативно върху основните ѝ интереси, или пък се готви да предприеме такива действия.

С други думи същността на конфликта е изградена от следните елементи:

- Противоположни интереси между индивиди или групи;
- Осъзнаването на тази противоположност;
- Вярата у всяка страна, че другия ще накърни (или вече е накърнил) тези интереси;
- Действия, които всъщност пораждаат такова накърняване

Наличието на спорна ситуация преминава в конфликт под влиянието на причините за конфликта или на външно въздействие т.е. стечение на обстоятелства, наречено инцидент. Причините за конфликтите са изключително разнообразни:

- лоша комуникация
- взаимна зависимост

- чувство за неоснователно отношение
- страх от потенциала на другия/те
- невъзможност за справяне с конструктивна критика
- несъвместими характери и нагласи
- борбата за власт и влияние
- недоверие, негодувание, гняв, чувствителност
- различия в ценностите
- оскъдни ресурси и др.

Определяне вида на конфликта

Класифицирането на конфликтите се провежда в съответствие с редица фактори представени в схема № 2:

- Свързани с фактора субекти на конфликтно взаимодействие/индивид-група/: вътрешноличностни, междуличностни, конфликти индивид-група, вътрешногрупови, междугрупови конфликти.
- Свързани със сферата на проявление: политически, социални, икономически, образователни, семейни, конфликти в здравеопазването, правни и др.
- Свързани с местно, регионално и глобално равнище на конфликтно взаимодействие: религиозни, етнически, междудържавни, военни и конфликти между култури и цивилизации.

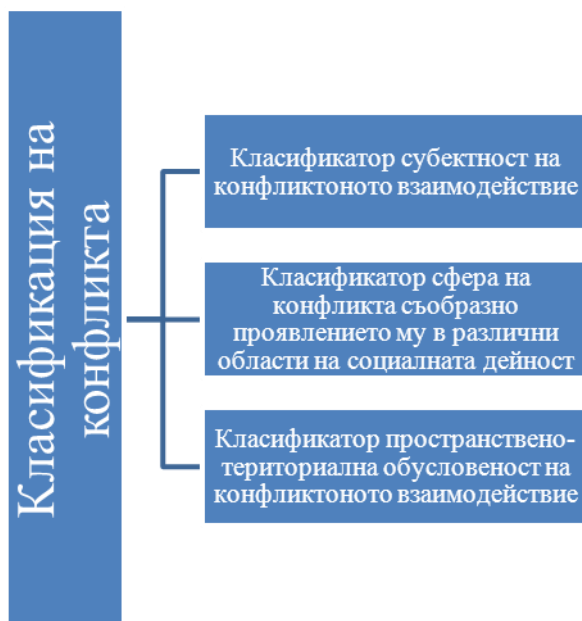


Схема № 2 (по Димитров, Д., Приложим подход при класификация на конфликтите., 4, с.56)

Най-често срещаните конфликти в училище са ученик-учител, ученик-ученик, учител-учител, учител-родител. Конфликтите в училище имат конструктивни и деструктивни функции – съди се по това какви са резултатите от конфликта: позитивни или негативни.

Негативни функции - понижават личната удовлетвореност, груповото сътрудничество и ефективността от работата и др. С други думи те се определят от

загубите на ресурси за участие в конфликта от емоционален, материален, времеви и други аспекти.

Позитивни функции- повишават ефективността от работата, сплотяват групата и пр. т.е. те са полезни за участниците в конфликта – водят до положителна промяна и развитие.

Овладяване на стратегии за решаване на конфликти

Прилагането на различни стратегии при решаването на конфликти води до намаляване на отрицателните резултати и постигане на споразумение между страните в конфликта.

Авторът разглежда пет основни стратегии за справяне с конфликта (Димитров, Д.,4, с.166):

- ❖ Съперничество – отстояване на позициите, липса на сътрудничество, акцентът е поставен върху личния интерес за сметка на другите.
- ❖ Компромис – конфликтът завършва с частични отстъпки и за двете страни.
- ❖ Приспособяване или отстъпка – доброволен или недоброволен отказ от борба с опонента и отказ от собствената позиция.
- ❖ Избягване на конфликта – собствените позиции не се отстояват, липса на сътрудничество, не се преследва задоволяване на интересите на нито една от страните. Изход от конфликта с главна цел-минимизиране на собствените загуби
- ❖ Сътрудничество – акцентът е поставен върху сътрудничеството с другата страна за разрешаване проблемите и на двете страни. Междинно положение на отстояване на позициите и сътрудничество, често разглеждано като разделяне на различията и търсене на средно положение.

В специализираната литература авторите изтъкват, че участниците в конфликта избират форма на поведение с оглед запазване на интересите си и според избора на взаимодействие с другата страна в конфликта. Според К.Томас и Р. Килмън такива варианти на поведение са съперничество, сътрудничество, приспособяване, компромис отбягване. Според авторите всеки участник в конфликт може да използва до известна степен тези форми на поведение, но обикновени си има такава, която най-често използва. Всеки стил на поведение е подходящ за различна ситуация и ефективен за различно време.

Заклучение

Съвременното общество непрекъснато акумулира и поражда конфликти. Училището като социална институция притежава осезаема конфликтногенна наситеност. Конфликтите явни или скрити присъстват в училищното ежедневие и не е възможно да бъдат избегнати. Те трябва да бъдат разпознавани, предусещани, анализирани и управлявани, за да бъдат разрешени по най-ефективния начин. Необходимо е усилията да се съсредоточат към тяхното предотвратяване, което изисква необходимостта от развитие и усъвършенстване на конфликтологичната компетентост на учителите.

Референтна и използвана литература:

1. Национална програма за развитие на училищното образование и редучилищното възпитание и подготовка (2006-2015 г.), <http://www.mon.bg>.

2. Key Competences for lifelong learning. A European Reference Framework
<http://ec.europa.eu/education/policies/2010/doc/basicframe.pdf>
3. С. В. Баклановский, Конфликтология в схемах и комментариях. М., Питер, 2009, с.200
4. Димитров, Д. Конфликтология, Унив. изд-во, УНСС, 2004.
5. Димитров, Д. Конфликтологичното образование – предизвикателство към българската образователна система. В: Междуличностни конфликти – Първа студентска конференция по педагогическа конфликтология, Университет “Проф. Д-р Ас. Златаров”, Бургас, 2005.
6. Захариева, К. Конфликтите в оновното училище, сп. Компас, бр.5, 1994.5.
7. Ненова, С., Дидактическа компетентност за иновативно развитие на организационно-училищната среда. С., Университетско издателско Стопанство, 2003.
8. Ненова, С., Аспекти в изследването на професионалната пригодност
<http://www.poi-2007.hit.bg>
9. Ярычев, Н., Письма в Эмиссия Оффлайн, Электронное научное издание (научно-педагогический интернет-журнал), 2011.,1
10. Shapiro, D., Conflict and Communication: A guide through the labyrinth of conflict resolution. Ikea Press, 2004.,3

ас. Бистра Пошова-Николаева
ПУ “Паисий Хилендарски”
Пловдив, бул. България 236
b_poshtova@yahoo.com