

Бюджетное учреждение Чувашской Республики дополнительного профессионального образования «Чувашский республиканский институт образования Минобразования Чувашии»

**Н.Н. АНДРЕЕВА**

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ТЕХНИКИ,  
ТЕХНОЛОГИИ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ  
И РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ**

**Учебно-методическое пособие**

Чебоксары – 2021

УДК 821.161.1.0

ББК 83.3

А 65

Рецензенты:

*Дулина Г.С.* – кандидат психологических наук, доцент кафедры социальной и клинической психологии ФГБОУ ВО «ЧГУ им. И.Н. Ульянова»

*Трубникова А.А.* – кандидат психологических наук, педагог-психолог, учитель начальных классов МАОУ «Гимназия № 5» г. Чебоксары

**Андреева Н.Н.**

А 65 Психологические техники, технологии предупреждения и разрешения конфликтов в образовательной среде. Учебно-методическое пособие / Н.Н. Андреева. – Чебоксары: БУ ЧР ДПО «Чувашский республиканский институт образования» Минобразования Чувашии, 2021. – 72 с.

Учебно-методическое пособие нацелено на решение задач повышения конфликтологической компетентности педагогов и последовательной гармонизации взаимоотношений других субъектов современного образовательного процесса: обучающихся, их родителей (законных представителей). Особое место в пособии занимают психологические аспекты конфликтологии, включающие такие формы психолого-педагогического сопровождения участников образовательного процесса, как просвещение, экспертиза, профилактика, развивающая работа.

Предлагается программа дополнительного профессионального образования (повышение квалификации) «Конфликтологическая компетентность педагогических работников», направленная на совершенствование конфликтологических и коммуникативных компетенций разных категорий педагогических работников в соответствии с требованиями профессиональных стандартов для обеспечения психологически безопасной и комфортной образовательной среды в образовательных организациях.

Пособие может быть использовано в профессиональной деятельности педагогов-психологов, социальных педагогов, педагогов дополнительного образования, классных руководителей, учителей-предметников и других специалистов сопровождения в образовательной среде.

**УДК 821.161.1.0**

**ББК 83.3**

© Андреева Н.Н., 2021

© БУ ЧР ДПО «Чувашский республиканский институт образования» Минобразования Чувашии, 2021

## *Введение*

Одним из важнейших условий обеспечения психологически безопасной и комфортной образовательной среды в современных образовательных организациях является повышение конфликтологической компетентности педагогов, то есть их способности конструктивно взаимодействовать с субъектами образовательного процесса в реальных конфликтах. Нынешнее состояние дел по развитию конфликтологического направления в образовании, инновационного по своей сути, имеет проблемный характер. На фоне динамичных, радикальных социально-экономических и политических изменений, а также обострения объективно существующих в мире противоречий и кризисов, увеличения стрессов и социальных дефицитов доверия, понимания, смысла в связи с пандемическими условиями коронавируса наблюдается повышенная напряжённость, конфликтность, агрессивность участников образовательных отношений. Педагоги испытывают трудности в налаживании контакта с современными обучающимися, их родителями и законными представителями, в создании благоприятного психологического микроклимата в группе и классе, в предупреждении и своевременном разрешении конфликтов, возникающих в образовательной среде. Следовательно, имеется назревшая потребность в целенаправленном повышении уровня конфликтологической компетентности специалистов в соответствии с вызовами времени и требованиями современной образовательной политики Российской Федерации, выраженными в профессиональных стандартах педагогических работников. В настоящее время каждому педагогу (воспитателю ДОО, воспитателю ГПД, учителю, классному руководителю, др.) следует понимать, что именно его конструктивная коммуникация, конфликтологическое мышление и конфликтологическая культура поведения лежат в основе последовательной гармонизации взаимоотношений всех остальных участников образовательного процесса. А потому от его профессионального владения психологическими способами предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов в ходе обучения, воспитания, развития детей и обучающихся зависит, во-первых, снижение уровня конфликтогенности образовательного процесса, во-вторых, положительное изменение социально-психологического климата образовательной организации в сторону психологической безопасности и комфортности для её участников. Таким

образом, от современного педагога востребована такая надпредметная компетентность, как конфликтологическая, которая является неотъемлемой частью коммуникативных и психолого-педагогических компетенций, обеспечивающих эффективность его обучающей, воспитательной, развивающей, мотивационно-рефлексивной деятельности.

## **Стратегические и тактические задачи повышения конфликтологической компетентности педагогических работников**

Достаточно проблемно развитие конфликтологического направления в современном российском образовании. Практика показывает, что сложились, как минимум, две противоречивые ситуации, которые требуют эффективных и своевременных научно-практических решений:

1) между требованиями профессионального стандарта «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель)» [5] к конфликтологическим компетенциям педагогических работников и их реальной способностью предупреждать и разрешать конфликты в актуальной образовательной среде, характеризующейся нестабильностью, неопределённостью, сложностью, неоднозначностью;

2) между необходимостью формирования конфликтологических компетенций детей и обучающихся согласно требованиям ФГОС дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования и реальной профессионально-личностной готовностью и способностью воспитателей, учителей достигать этих целевых ориентиров и образовательных (личностных, метапредметных) результатов.

Так, в настоящее время имеется назревшая потребность в целенаправленном повышении уровня реальной, практико-ориентированной конфликтологической компетентности педагогов с учётом, во-первых, внешних социальных условий, в которых функционирует и развивается современная система образования, и, во-вторых, конкретных требований нынешней образовательной политики Российской Федерации в данном направлении.

Внешние условия деятельности российской системы образования на текущем этапе характеризуются отсутствием социальной стабильности и наличием активных изменений в сферах общественной жизни (духовной, социальной, экономической, политической), также значительным усилением существующих в мире противоречий (на фоне пандемии COVID-19), что приводит, как следствие, к повышенной напряжённости и конфликтности отношений субъектов образовательного процесса. А педагоги в образовательных организациях зачастую не готовы профессионально, психологически грамотно профилактировать и решать конфликты. Как показывает российский и международный опыт, это может приводить к деструктивным

и даже трагическим последствиям. Так, сложные материальные, духовно-нравственные условия современной жизни и характеров людей требуют от воспитателей и учителей не только предметной, методической (педагогической) компетентности, но и коммуникативной, конфликтологической (психологической) в ходе реализации требований Федеральных государственных образовательных стандартов общего образования.

Согласно положениям профессионального стандарта «Педагог (воспитатель, учитель)» (трудовые функции «Воспитательная деятельность» (3.1.2), «Развивающая деятельность» (3.1.3) конфликтологическая компетентность педагогов включает в себя следующие необходимые умения: общаться с детьми, признавать их достоинство, понимая и принимая их; анализировать реальное состояние дел в учебной группе, поддерживать в детском коллективе деловую, дружелюбную атмосферу; защищать достоинство и интересы обучающихся, помогать детям, оказавшимся в конфликтной ситуации и / или неблагоприятных условиях; владеть профессиональной установкой на оказание помощи любому ребёнку вне зависимости от его реальных учебных возможностей, особенностей в поведении, состояния психического и физического здоровья [5]. Данные коммуникативные, психолого-педагогические требования подразумевают знание и учёт воспитателями и учителями не только традиционных индивидуально-личностных, возрастных, гендерных, этнокультурных особенностей обучающихся, но и современных – поколенческих. Сегодняшние дети, как активные представители поколения Z, обладают выраженным чувством собственного достоинства, высоким индексом самоуважения и самооценки, личностной свободой, неприятием авторитарного стиля воспитания, общения и взаимодействия, нацеленностью на сотрудничество со взрослыми (родителями, педагогами) и на успешность, конкурентоспособность среди сверстников. По сути, от нынешнего педагога требуется перманентная реализация психологической установки уважения личности обучающегося («я – ОК, ты – ОК») как в обычных, повседневных, так и в осложнённых, конфликтных ситуациях образовательного процесса. Недопустимо пренебрежительное, унижающее, оскорбляющее (конфликтогенное) отношение учителей к обучающимся. Необходимо компетентное педагогическое общение (профессиональное, конструктивное, позитивное, гибкое, психологически целесообразное) с обучающимися поколения Z, основанное на признании их достоинства, понимании и принятии их интересов и потребностей во имя достижения личностных, метапредметных, предметных результатов и формирования зрелой, ответственной личности с компетенциями, обязательными для успешной жизни в обществе.

В целом, согласно требованиям современной образовательной политики педагогам необходимо решать следующие стратегические и тактические задачи конфликтологического направления в образовании.

Стратегические задачи педагога (*что делать?*):

- снизить уровень напряжённости и конфликтности в образовательном процессе;
- обеспечить психологически безопасную и комфортную образовательную среду;
- последовательно гармонизировать взаимоотношения всех субъектов образовательного процесса.

Тактические задачи педагога (*как делать?*):

- управлять конфликтной ситуацией, защищая достоинство и интересы обучающихся;
- помогать детям, оказавшимся в конфликтной ситуации;
- профилактировать и минимизировать деструктивные формы конфликта.

В целом востребованы конфликтологическое мышление, конфликтологическая культура поведения, конструктивная коммуникация в конфликте от административных и педагогических работников (руководителей и заместителей руководителя образовательных организаций, воспитателей, учителей, классных руководителей, педагогов-психологов, учителей-дефектологов, учителей-логопедов, педагогов-организаторов, педагогов дополнительного образования, социальных педагогов, педагогов-тьюторов, педагогов-библиотекарей, др.) в целях нормализации и гармонизации взаимоотношений и других участников образовательного процесса (прежде всего, обучающихся – его главных участников). Практическое воплощение педагогами данных компонентов конфликтологической компетентности служит необходимым примером и востребованным образцом для формирования конфликтологических компетенций обучающихся в условиях отсутствия специального учебного предмета «Конфликтология» согласно ФГОС ОО.

Общая траектория развития конфликтологической компетентности детей и обучающихся предполагает движение от «старается разрешать конфликты» (ФГОС ДО) до «умеет эффективно разрешать конфликты» (ФГОС СОО). Так, принцип преемственности уровней образования создаёт следующую картину планируемых результатов конфликтологического направления.

- Целевые ориентиры на этапе завершения дошкольного образования: ребёнок способен договариваться, учитывать интересы и чувства других,

сопереживать неудачам и радоваться успехам других, адекватно проявляет свои чувства, в том числе чувство веры в себя, старается разрешать конфликты (IV.4.6) [7].

- Личностные результаты освоения основной образовательной программы начального общего образования: развитие навыков сотрудничества со взрослыми и сверстниками в разных социальных ситуациях, умения не создавать конфликтов и находить выходы из спорных ситуаций (II.10,9) [8].

- Метапредметные результаты освоения основной образовательной программы начального общего образования: готовность конструктивно разрешать конфликты посредством учёта интересов сторон и сотрудничества (II.11,13) [8].

- Личностные результаты освоения основной образовательной программы основного общего образования: формирование готовности и способности вести диалог с другими людьми и достигать в нём взаимопонимания (II.9,4) [9].

- Метапредметные результаты освоения основной образовательной программы основного общего образования: умение находить общее решение и разрешать конфликты на основе согласования позиций и учёта интересов (II.10,9) [9].

- Личностные результаты освоения основной образовательной программы среднего общего образования: готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нём взаимопонимания (II.7,6) [10].

- Метапредметные результаты освоения основной образовательной программы среднего общего образования: умение продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, эффективно разрешать конфликты (II.8,2) [10].

Таким образом, требования современной образовательной политики Российской Федерации, выраженные в профессиональном стандарте «Педагог (воспитатель, учитель)» и в Федеральных государственных образовательных стандартах общего образования, отражают социально значимую задачу повышения коммуникативно-конфликтологических компетенций педагогических работников с целью обеспечения психологически безопасной и комфортной образовательной среды в образовательных организациях (это текущие, краткосрочные, среднесрочные цели) и формирования коммуникативно-конфликтологических компетенций подрастающего поколения Z, необходимых для дальнейшей успешной, здоровой и безопасной жизни в обществе (это долгосрочные цели).



В этой связи кафедра профессионального развития педагогических работников Чувашского республиканского института образования, начиная с 2018 года, осуществляет целенаправленное повышение квалификации педагогов по программе дополнительного профессионального образования «Конфликтологическая компетентность педагогических работников» в соответствии с требованиями профессиональных стандартов разных специалистов системы образования. Данная практико-ориентированная программа (36 часов), которая реализуется в очно-заочной форме с применением дистанционных образовательных технологий, решает задачи активизации психологических установок педагогических работников на конструктивное разрешение конфликтных ситуаций и конфликтов; овладения психологическими техниками, технологиями предупреждения и разрешения реальных конфликтов в образовательной среде; психологической помощи в усилении привлекательного образа педагога в дошкольном, школьном и семейном сообществе как посредника в урегулировании конфликтов; позитивного изменения психологического климата в образовательных организациях Чувашской Республики. Цель программы: совершенствование конфликтологических компетенций педагогов в соответствии с требованиями профессионального стандарта для обеспечения психологически безопасной и комфортной образовательной среды в образовательных организациях. Планируемые результаты освоения программы повышения квалификации с учётом требований профессионального стандарта «Педагог (педагогическая деятельность в дошкольном, начальном общем, основном общем, среднем общем образовании) (воспитатель, учитель)», утверждённого приказом Минтруда России от 18.10.2013 № 544н, обеспечивают усвоение следующих профессиональных компетенций в рамках трудовых функций «Воспитательная деятельность», «Развивающая деятельность» (см. ниже табл. «Профессиональные компетенции»).

## Профессиональные компетенции

		<i>Профессиональные компетенции</i>		
<i>Обобщённые трудовые функции</i>	<i>Трудовые функции</i>	<i>Трудовые действия</i>	<i>Необходимые умения</i>	<i>Необходимые знания</i>
Педагогическая деятельность по проектированию и реализации образовательного процесса в образовательных организациях дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования.	Воспитательная деятельность.	Регулирование поведения обучающихся для обеспечения безопасной образовательной среды.	Общаться с детьми, признавать их достоинство, понимая и принимая их. Анализировать реальное состояние дел в учебной группе, поддерживать в детском коллективе деловую, дружелюбную атмосферу. Защищать достоинство и интересы обучающихся, помогать детям, оказавшимся в конфликтной ситуации и/или неблагоприятных условиях.	Федеральные государственные образовательные стандарты общего образования.
Педагогическая деятельность по проектированию и реализации образовательного процесса в образовательных организациях дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования.	Развивающая деятельность.	Оценка параметров и проектирование психологически безопасной и комфортной образовательной среды.	Владеть профессиональной установкой на оказание помощи любому ребёнку вне зависимости от его реальных учебных возможностей, особенностей в поведении, состоянии психического и физического здоровья.	Теория учёта возрастных особенностей обучающихся.

## Рабочая программа учебных модулей

№ п.п.	Наименование тем, содержание	Количество часов	
		Лекция	Практика
	<b>Модуль 1. Современные требования к конфликтологической компетентности субъектов образовательного процесса.</b>		
1.1	<i>Требования профессионального стандарта к конфликтологическим компетенциям педагогов.</i> Основные характеристики конфликтологической компетентности педагогических работников. Трудовые функции «Воспитательная деятельность» и «Развивающая деятельность» в контексте конфликтологического мышления и конфликтологической культуры поведения педагогов для обеспечения психологически безопасной, комфортной образовательной среды. Соблюдение педагогами правовых, нравственных, этических норм и требований профессиональной этики как показатель конструктивной коммуникации в конфликте. Параметры психологической безопасности и комфортности образовательной среды: рациональная оценка (экспертиза) учебной ситуации на основе карт наблюдения.	1	1
1.2	<i>Анализ конфликтологической компетентности педагогов на основе кино-видеоматериалов.</i> Отработка педагогами позиции «Я – Наблюдатель» с помощью карт наблюдения «Помощь педагога обучающимся в конфликтной ситуации, конфликте», «Применение руководителем технологий профилактики и разрешения конфликтов», составленных на основе требований профессионального стандарта «Педагог» и Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих. Просмотр кино-видеоматериалов и экспертиза конфликтологических компетенций воспитателя / учителя / руководителя на основе карт наблюдения.		4
1.3	<i>Анализ конфликтологических компетенций обучающихся на основе кино-видеоматериалов.</i> Совершенствование педагогами позиции «Я – Наблюдатель» с помощью карты наблюдения «Способность учащегося предупреждать и конструктивно разрешать конфликты», составленной согласно требованиям ФГОС ДО, ФГОС НОО, ФГОС ООО. Просмотр кино-видеоматериалов и экспертиза конфликтологических компетенций обучающихся на основе карты наблюдения.		2
	<b>Итого</b>	1	7

	<b>Модуль 2. Психологические аспекты предупреждения и разрешения конфликтов в образовательной организации.</b>		
2.1	<i>Причины возникновения конфликтов в педагогической практике.</i> Типичные причины возникновения конфликтов в системе межличностных отношений «педагог – обучающийся», «педагог – родитель обучающегося», «обучающийся – обучающийся». Конструктивная, деструктивная, конформистская модели поведения субъектов образовательных отношений (обучающихся, педагогов, родителей, законных представителей) в конфликте: анализ учебных и реальных кейсов (из опыта педагогов). Профессиональная модель поведения педагога в конфликте – конструктивная модель.	2	4
2.2	<i>Способы предупреждения конфликтов в образовательной среде.</i> Психологические аспекты учёта поколенческих особенностей обучающихся Z в целях профилактики деструктивных конфликтов в образовательной среде. Практикум по освоению психологических техник и технологий «Рефлексивный анализ конфликтной ситуации», «Трёхпозиционное восприятие межличностного общения в конфликтной ситуации», «Интеграция нейробиологических уровней для повышения роли учебного мотива в проблемном кейсе», «Активное слушание», «Я-высказывание».	2	10
2.3	<i>Способы разрешения конфликтов в образовательной среде.</i> Стратегии поведения личности в конфликте: трёхмерная модель Томаса-Килмена. Метафорический анализ основных стратегий поведения в конфликте: мультипликационный практикум. Совершенствование способности педагогов разрешать конфликты с помощью техник и технологий «Пять стратегий поведения в конфликте», «Алгоритм конструктивного разрешения конфликта», «Шесть шляп мышления», «Семь шагов к миру: психологический практикум».	2	8
	<b>Итого</b>	6	22
	<b>Всего</b>	7	29

Наш опыт, полученный в ходе повышения квалификации педагогов Чувашии по программе дополнительного профессионального образования «Конфликтологическая компетентность педагогических работников», позволяет нам сформулировать следующие научно-практические решения стратегической задачи повышения конфликтологической компетентности педагогов, а именно их профессионально-личностной готовности и способности предупреждать, разрешать конфликты в образовательной среде

и обеспечивать конфликтологические целевые ориентиры детей, личностные и метапредметные результаты обучающихся.

1. Включить в требования ФГОС высшего образования к результатам освоения выпускниками программы бакалавриата по направлению подготовки 44.03.01 Педагогическое образование (III, 3.2) [11] универсальную компетенцию «Конфликтологическая компетенция» с наименованием «Способен профилировать и минимизировать деструктивные формы конфликта» и далее, на уровнях высшего образования специалитет и магистратура, – «Способен профилировать и конструктивно разрешать конфликты».

2. Реализовать программы повышения квалификации «Конфликтологическая компетентность педагогических работников», «Конфликтологическая компетентность руководящих работников» на уровне дополнительного профессионального образования педагогических и административных работников с учётом требований профессиональных стандартов и нормативных документов.

3. Рекомендовать включение учебного курса «Конфликтология» в перечень программ внеурочной деятельности для обучающихся уровней начального, основного, среднего общего образования как обязательную часть основной образовательной программы, ориентированной на достижение личностных, метапредметных и предметных результатов.

4. Увеличить масштабы дополнительной подготовки и переподготовки по направлению профессиональной деятельности в области конфликтологии – специалистов (конфликтологи, медиаторы) по урегулированию конфликтов в социально-образовательной среде Российской Федерации.

### **Упражнение.**

*Уважаемый педагог! В целях повышения собственной конфликтологической компетентности из списка необходимых умений и других характеристик воспитателя, учителя следует выделить те, которые требуют дополнительного развития. Далее с помощью перечня видов развивающей деятельности педагога можете определить подходящие для Вас виды и включить их в таблицу (см. ниже табл. «Необходимые умения педагога и виды развивающей деятельности»). В завершение самоанализа необходимо обозначить сроки развития умений до оптимального уровня. Успехов Вам!*

## Необходимые умения педагога и виды развивающей деятельности

<i>Необходимые умения педагога</i>	<i>Необходимые умения, требующие дополнительного развития</i>	<i>Виды развивающей профессиональной деятельности</i>	<i>Сроки развития до оптимального уровня</i>
Общаться с детьми, признавать их достоинство, понимая и принимая их.			
Анализировать реальное состояние дел в учебной группе, поддерживать в детском коллективе деловую, дружелюбную атмосферу.			
Защищать достоинство и интересы обучающихся, помогать детям, оказавшимся в конфликтной ситуации и / или неблагоприятных условиях.			
Владеть профессиональной установкой на оказание помощи любому ребёнку вне зависимости от его реальных учебных возможностей, особенностей в поведении, состояния психического и физического здоровья.			
Соблюдение правовых, нравственных и этических норм, требований профессиональной этики.			

Перечень видов развивающей деятельности педагога.

- Курсы повышения квалификации (*освоение программ дополнительного профессионального образования*).
- Индивидуальный маршрут освоения программы повышения квалификации.
- Индивидуальный образовательный маршрут (*оказание персонифицированной методической поддержки и адресного научно-методического сопровождения*).
- Профессиональная переподготовка.
- Внутриорганизационное обучение в группах.
- Дистанционное обучение.
- Вебинары с профессионалом.
- Тематические методические семинары и семинары-практикумы.
- Учебные курсы.

- Тренинговые программы, деловые игры.
- Практикумы, тренинги.
- Групповые методические консультации опытного профессионала.
- Индивидуальные методические консультации опытного профессионала.
- Работа с персональным тьютором или наставником.
- Индивидуальный коучинг (*профессионально-личностная консультация*).
- Индивидуальная психологическая консультация (*решение профессиональных, личностных, семейных проблем*).
- Научно-практические конференции, круглые столы.
- Дискуссионные площадки, пресс-конференции.
- Конкурсы профессионального мастерства.
- Профессиональные олимпиады и конкурсы разного уровня.
- Грантовые конкурсы.
- Перекрёстное посещение уроков, посещение (взаимопосещение) уроков.
- Изучение лучших практик (*мастер-классы, кейсы*).
- Постоянный обмен опытом и лучшими практиками.
- Стратегические и проектные сессии.
- Совместное планирование.
- Стажировки (*ознакомление с функциями должности и новыми технологиями работы*).
- Вовлечение в новые области работы (*новые профессиональные обязанности*).
- Усвоение новых ролевых моделей, новых общественных обязанностей.
- Временное замещение должности (*«обмен» рабочими местами*) и участие в мероприятиях, предложенных работодателем.
- Участие в мероприятиях, предложенных работодателем.
- Выездные мероприятия (*конкурсы, фестивали, съезды, др.*)
- Профессиональные мероприятия, события.
- Мониторинги, профессиональная диагностика.
- Проектная деятельность, проектно-исследовательская деятельность, защита проекта.
- Чтение специализированной литературы.
- Работа с методическими материалами.
- Подготовка буклетов, рефератов, обзоров, докладов.
- Написание и публикация статей, эссе.
- Разработка и реализация авторских программ.
- *Иное (указать, что именно).*

## Основные характеристики конфликтологической компетентности педагогических работников

Конфликтологическая компетентность педагога – это его способность (как специалиста и личности) в реальном конфликте осуществлять деятельность, которая направляется им на минимизацию деструктивных форм конфликта (на нейтрализацию «минуса» до «нуля» и трансформацию в «плюс»). Компонентами конфликтологической компетентности педагога являются:

- конфликтологическое мышление (рациональный поиск решения проблемы);
- конфликтологическая культура поведения (эмоциональные и поведенческие характеристики уважительного, этичного отношения к собеседнику);
- конструктивная коммуникация в конфликте (положительные качества перцептивной, интерактивной, информационной функции общения).

Для корректной и эффективной реализации педагогом названных компонентов ему следует владеть внутриличностным стержнем – *профессиональной* установкой на оказание помощи любому ребёнку вне зависимости от его реальных учебных возможностей, особенностей в поведении, состояния психического и физического здоровья (согласно профессиональному стандарту «Педагог»). А какова профессиональная установка педагога? И чем она отличается от непрофессиональной установки педагога? Ответы на эти вопросы можно найти с помощью психологической книги Томаса Энтони Харриса «Я – о'кей, ты – о'кей» [6]. Автор пишет, что выделяются четыре жизненные установки относительно себя и других, которых может придерживаться личность:

1. Я не в порядке, вы в порядке: *«я – не ОК, ты – ОК»*.
2. Я не в порядке, вы не в порядке: *«я – не ОК, ты – не ОК»*.
3. Я в порядке, вы не в порядке: *«я – ОК, ты – не ОК»*.
4. Я в порядке, вы в порядке: *«я – ОК, ты – ОК»*.

Три первые ОК-установки связаны с личными переживаниями человека, основаны на эмоциях и чувствах, берущих начало в его неосознаваемом раннем детстве. В основе четвертой установки лежит рациональное, разумное начало человека, способное возвыситься над его личными переживаниями в стремлении к сознательной деятельности на благо высшим целям человечества. И эта установка «я в порядке, вы в порядке» принимается с помощью силы воли личности, в результате её сознательного, осознанного решения. Становится понятно, что профессиональная установка педагога



на оказание помощи любому ребёнку в высших целях его обучения, воспитания и развития также опирается на психологическую установку «я – ОК, ты – ОК» (и производные от неё «я – ОК, Вы – ОК», «я – ОК, вы – ОК»). По результатам нашего опроса в феврале 2020 года данная установка проявлялась у 86,6 % педагогических работников Чувашской Республики. И, напротив, непрофессиональные, нецелесообразные, чрезмерно эмоционально заряженные установки педагогов часто являются причинами деструктивных конфликтов в образовательной среде, как иллюстрируют эти кейсы.

### ***Конфликтный кейс № 1.***

*Во время урока учитель сделал замечание из-за того, что ученик лежал на матах. Однако школьник стал грубить учителю, провоцируя конфликт, и снял видео, как учитель оскорбляет его, зовёт продолжить разговор в кабинете директора. Сам школьник объяснил своё поведение эмоциональностью. По его словам, он не смог сдержаться, когда услышал унижения в свой адрес. Подросток выразил надежду, что педагога уволят из школы.*

В данном кейсе учитель применил некорректную, педагогически нецелесообразную установку «я – ОК, ты – не ОК». Результат педагогической деятельности отрицательный.

### ***Конфликтный кейс № 2.***

*В середине учебного года в 7 класс пришёл новый ученик Денис М. Он сразу занял на уроках отрицающую позицию: «Я не хочу. Я не буду. Вы не имеете права заставлять меня. Мне всё равно на ваши замечания и «двойки!»». Любые учебные задания сопровождались подобными репликами, причём, каждая реплика такого рода только всё больше роняла авторитет учителя в глазах обучающихся, которые уже стали втягиваться во всеобщий смех и ликование при такой протестной реакции новичка и «слабости» педагога, находя в этом развлечение. А новенький же, видя, что становится «звездой», начинал переходить все грани и ещё более бунтовать и всё меньше стесняться в своих выражениях и действиях.*

И в этом кейсе учитель из урока в урок использовал некорректные, педагогически нецелесообразные установки: «я – не ОК, ты – ОК», либо «я – не ОК, ты – не ОК». Результат педагогической деятельности также отрицательный.

Вывод: *профессиональной установкой педагога на оказание помощи любому ребёнку вне зависимости от его реальных учебных возможностей и достижений, особенностей в поведении, состояния психического и физического здоровья является психологическая установка «я – ОК, ты – ОК».*

В чём заключается сущность конфликтологической компетентности педагогического работника, если, в целом, для человека в конфликте характерны следующие типичные модели поведения? (См. ниже табл. «Модели поведения личности в конфликте»).

### *Модели поведения личности в конфликте*

<i>№ п.п.</i>	<i>Модель поведения</i>	<i>Поведенческие характеристики личности</i>
1	Конструктивная	Стремится уладить конфликт; нацелена на поиск приемлемого решения; отличается выдержкой и самообладанием, доброжелательным отношением к партнёру; открыта и искренна, в общении лаконична и немногословна.
2	Деструктивная	Постоянно стремится к расширению и обострению конфликта; постоянно принижает партнёра, негативно оценивает его личность; проявляет подозрительность и недоверие к собеседнику, нарушает этику общения.
3	Конформистская	Пассивна, склонна к уступкам; непоследовательна в суждениях, поведении; легко соглашается с точкой зрения соперника; уходит от острых вопросов.

Каждая из этих моделей обусловлена предметом конфликта, образом конфликтной ситуации, ценностью межличностных отношений, индивидуально-психологическими особенностями субъектов конфликтного взаимодействия. Социально желательной и необходимой, одновременно профессионально значимой и целесообразной моделью поведения педагога является конструктивная модель. Она ориентирована на соблюдение педагогами правовых, нравственных, этических норм и требований профессиональной этики, включая этику взаимоотношений конфликтующих сторон; на управление предконфликтными и конфликтными ситуациями; на профилактику и разрешение конфликтов, то есть на поиск и нахождение решения (обоснованного, приемлемого / взаимоприемлемого, компромиссного, оптимального). Именно конструктивная модель поведения личности в конфликте является показателем конфликтологической компетентности педагогического работника и соответствует его трудовым действиям, необходимым умениям и необходимым знаниям согласно профессиональному стандарту «Педагог»: регулирование поведения обучающихся для обеспечения безопасной образовательной среды; оценка параметров и проектирование психологически безопасной и комфортной образовательной среды; общение с детьми, основанное на признании их достоинства, понимании и принятии; владение професси-

ональной установкой на оказание помощи любому ребёнку вне зависимости от его реальных учебных возможностей, особенностей в поведении, состояния психического и физического здоровья; теория учёта возрастных особенностей обучающихся и др. [5]. Конструктивная модель поведения личности в конфликте также является показателем конфликтологической компетентности руководящего работника, соответствует требованиям Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих. Согласно данному документу, должностные обязанности руководителя (директор, заведующий, начальник) образовательного учреждения в сфере конфликтологии следующие: поддерживает благоприятный морально-психологический климат в коллективе; обеспечивает эффективное взаимодействие и сотрудничество с органами государственной власти, местного самоуправления, организациями, общественностью, родителями (лицами, их заменяющими), гражданами. Руководитель и заместитель руководителя (директора, заведующего, начальника) образовательного учреждения должны знать технологии диагностики причин конфликтных ситуаций, их профилактики и разрешения [4].

***Кейс, иллюстрирующий конструктивную модель поведения педагога.***

*На занятии по предмету «Рисунок» была поставлена натюрмортная постановка: чайник, яблоко, груша, драпировка. Задание: построить и изобразить натюрморт карандашом на листе бумаги формата А3. После объяснения задания и всех пояснений обучающиеся стали рисовать заданную постановку. Однако Соня (13 лет) достала скетчбук формата А4 и стала изображать героев японских мультфильмов аниме. На замечание педагога о том, что нужно достать бумагу формата А3 и работать по теме вместе со всеми, Соня ответила: «Я же рисую, делаю карандашный рисунок, что вам не нравится? Я работаю, не бездельничаю! Я хочу рисовать аниме!». Опытный педагог дополнительного образования знала, что естественной реакцией на раздражительность и повышение голоса являются аналогичные действия подростков, что следствием разговора на повышенных тонах может стать конфликт. А потому она посчитала, что для разрядки напряжённой, конфликтной ситуации правильным действием с её стороны будет спокойный, доброжелательный, уверенный тон в ответ на бурную реакцию ученицы. И поэтому педагог спокойно, без негативных эмоций сообщила Соне, что у неё очень хорошо получается рисунок. Далее спросила о том, как*

зовут данного персонажа, добрый он или злой, чем занимается и тому подобное. Девочка начала с увлечением рассказывать о том, что любит смотреть японские мультики, любит их рисовать и сама придумывает персонажей. Сказала, что у неё уже есть несколько блокнотов с подобными рисунками. Педагог по рисованию выслушала и услышала Соню, поняла и приняла её увлечение. Скоро и Соня «заразилась» спокойствием. Достала лист бумаги формата А3 и начала выполнять натюрморт по теме. А после занятия она охотно показала педагогу свои рисунки из скетчбука, обещала в следующий раз принести и другие работы. Педагог порекомендовала Соне участие в конкурсах и выставках, пожелала ей дальнейшего творческого развития.

Так, конструктивное решение тянет за собой доверительные отношения и мир в образовательной среде, а деструктивное – копит обиды и раздражение, гнев и недовольство, страх и тревогу, непонимание и замешательство. Соответственно, деструктивная модель поведения не может быть оптимальной, особенно в педагогической деятельности, связанной с обучением, воспитанием, развитием личности обучающегося, поскольку она способна превратить конструктивный конфликт (функциональный, созидательный, положительный, полезный, способствующий принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений) в деструктивный (дисфункциональный, разрушительный, отрицательный, вредный, препятствующий эффективному взаимодействию и принятию решений). В целом, деструктивная модель поведения конфликтогенна, непредсказуема и слабоуправляема, чревата негативными последствиями для конфликтующих сторон, а потому не может быть профессионально целесообразной и этичной в педагогической практике.

#### ***Кейс, иллюстрирующий деструктивную модель поведения педагога.***

*Письменный ответ педагога на курсах повышения квалификации: «Первое, что должен сделать преподаватель – поставить обучающегося на место. Проведите с ним очень серьёзную беседу – не «мягкую», а такую, чтобы студент понял: он вот-вот перейдёт черту, преподаватель может принять меры и свои права он так уже покачать не сможет. Вызовите администрацию, родителей, поставьте в известность инспектора о том, что уже растёт в группе не очень разумный бунтовщик. Преподаватель должен показывать мгновенную реакцию! Ни в коем случае не стоять в растерянности! Вы делаете свою работу, он – свою. В противном случае, пусть меняет учебное заведение. Борьба вот с такими детьми – в первую очередь воспитательная, а потом уже нужно*

*думать об их успеваемости. Увы, дома из него уже сделали ленивого революционера, долг педагога в этом случае, кхе-кхе, прошу прощения, дать лещей и ребёнку, и родителям.*

*А в ситуации с группой, которая заметила слабинку преподавателя, нужно устроить «недельку слёз». Нужно стать очень строгой, требовательной и внимательной. Преподаватель, который держит детей в ежовых рукавицах, уже не слабый. А уже потом, как дети вспомнят, кто главный, можно аккуратно снова вернуться к прежнему стилю ведения уроков».*

Опасность конформистской модели поведения педагога заключается в том, что она способствует агрессивности собеседника, а иногда и провоцирует её, зачастую превращает педагога в «слабую» сторону конфликта. Иначе говоря, данная модель, по сути, является деструктивной. Однако конформистская модель поведения педагога в конфликте может сыграть и положительную роль. К примеру, если противоречия, вызвавшие конфликт, носят несущественный характер, то конформистское поведение может привести к быстрому разрешению такого конфликта. В целом, конформистская модель имеет амбивалентную, малоэффективную результативность.

***Кейс, иллюстрирующий конформистскую модель поведения педагога.***

*В середине учебного года в 7 класс пришёл новый ученик Денис М. Он сразу занял на уроках отрицающую позицию: «Я не хочу. Я не буду. Вы не имеете права заставлять меня. Мне всё равно на ваши замечания и «двойки»!». Любые учебные задания сопровождались подобными репликами, причём каждая реплика такого рода только всё больше роняла авторитет учителя в глазах обучающихся, которые уже стали втягиваться во всеобщий смех и ликование при такой протестной реакции новичка и «слабости» педагога, находя в этом развлечение. А новенький же, видя, что становится «звездой», начинал переходить все грани и ещё более бунтовать и всё меньше стесняться в своих выражениях и действиях.*

Конфликтологическая компетентность педагога, как профессионально-личностная готовность и способность конструктивно общаться с обучающимися и другими участниками образовательных отношений, развивается в процессе приобретения им реального опыта конструктивного взаимодействия в предконфликтных, конфликтных ситуациях и также в конфликтах. Рассмотрим их дифференциацию.

*Предконфликтная ситуация* – это рост напряжённости в отношениях

между потенциальными субъектами конфликта, вызванный эмоционально переживаемыми противоречиями. Однако противоречия объективно не всегда перерастают в конфликт: согласно диалектическому закону единства и борьбы противоположностей они служат развитию. Противоречие (как отношение двух суждений, каждое из которых является отрицанием другого) есть необходимый этап и результат всякого реального мышления, познания, развития; оно лишь в формальной логике считается недопустимым. Без противоречивой, проблемной ситуации нет роста, есть застой, следовательно, она – реальная неизбежность и необходимость. Необходимо конструктивно регулировать противоречия.

*Конфликтная ситуация* – это ситуация, объективно содержащая явные предпосылки для конфликта и провоцирующая враждебные действия, столкновение. Современные социально напряжённые условия деятельности российской системы образования на фоне пандемии COVID-19 можно рассматривать как условия предконфликтной и конфликтной ситуации. Это значит, что педагоги в настоящее время работают в конфликтогенных, стрессовых условиях, которыми им необходимо профессионально управлять ежеситуативно в общении и взаимодействии с участниками образовательных отношений. Каким образом? С помощью собственных психолого-педагогических и коммуникативных (включая конфликтологические) компетенций, востребованных наравне с предметными и методическими компетенциями.

*Конфликт* – это покушение на объект конфликта, направленное на достижение собственных целей, интересов, позиций, установок. Это столкновение, взаимные враждебные отношения и действия сторон. Следовательно, конфликт – это плохо. Возможно, тогда идеал – это полное отсутствие конфликтов в образовательной среде? Или, может быть, идеал, которому следует стремиться, – это внешняя, «фасадная» бесконфликтность субъектов образовательного процесса? Но ведь конфликты (внутриличностные, межличностные, межгрупповые) – часть и норма нашей жизни. Конфликты в образовательном процессе также – реальная неизбежность и даже необходимость, потому что без конфликтов нет реального познания, мышления и развития, как уже было отмечено. Однако о каких конфликтах идёт речь, когда говорится об их необходимости в образовании: конструктивных или деструктивных? Естественно, имеются в виду конструктивные (созидательные) конфликты, способствующие принятию решений и развитию взаимоотношений субъектов современного образовательного процесса. Востребовано умение развивать конструктивные начала возникающих конфликтов. Необходимы также умения

предвидеть возможные последствия конфликтов и навыки устранения их негативных последствий.

Итак, конфликты в образовательном процессе – объективная неизбежность, а конструктивные конфликты – даже необходимость. Следовательно, педагогическим работникам не стоит проявлять конфликтофобию (боязнь, игнорирование конфликтов), которая в самый ответственный момент может помешать их эффективному предупреждению и разрешению. Напротив, соответственно вызовам современного времени, характеризующимся нестабильностью (*volatility*), неопределённостью (*uncertainty*), сложностью (*complexity*), неоднозначностью (*ambiguity*), востребовано качественное повышение конфликтологической компетентности педагогов на основе знания механизмов профилактики и управления конфликтами, обогащения психологическими техниками и технологиями предупреждения и разрешения конфликтов в образовательной среде. Это и есть идеал, созвучный современным тенденциям в подходе к конфликтам.

Идеалом также является предупреждение, предотвращение, недопущение, т.е. профилактика конфликтов (а не их разрешение, даже конструктивное). А потому суть конструктивного взаимодействия педагога с обучающимися и другими участниками образовательных отношений в предконфликтных и конфликтных ситуациях заключается в предупреждении конфликтов. Лучший конфликт – тот, который не случился, тем более, если он деструктивный. Соответственно, предконфликтными и конфликтными ситуациями педагогическим работникам необходимо управлять (на основе собственной конфликтологической компетентности), не доводя до конфликтов, и делать это профессионально (согласно требованиям профессионального стандарта). Для успешного решения данных задач современному педагогу необходимо профессионально владеть широким репертуаром психологических приёмов и методов предупреждения конфликтов, применяя их в общении и взаимодействии с обучающимися, их родителями и законными представителями, педагогическими и руководящими работниками образовательной организации на этапе предконфликтных и конфликтных ситуаций.

### ***Упражнение.***

*Уважаемый педагог! В целях расширения своего опыта конструктивного взаимодействия с воспитанниками и обучающимися в предконфликтной, конфликтной ситуациях и в конфликте следует:*

*1) посмотреть короткометражный фильм «Альтернативная математика» (реж. Д. Мэддокс, США, 2017);*

2) проанализировать предметно-методическую и коммуникативно-конфликтологическую линию общения учительницы математики с учащимся 1 класса (Дени) в предконфликтной ситуации, которая далее перешла в конфликтную ситуацию и переросла в громкий конфликт;

3) спроектировать собственную линию конструктивного, конфликтологического общения и взаимодействия с первоклассником Дени в прямой речи. Успехов Вам!

*PS. Уважаемые учителя! Благодарю вас за ответственный, нелёгкий педагогический труд и прошу помнить, что в любой ситуации общения с современными субъектами образовательного процесса, кроме труда педагогического, востребован ещё и психологический труд. И зачастую он бывает сложнее, поскольку, кроме видимого текста (числителя), в вашей профессиональной деятельности, которым является ваш учебный предмет, есть ещё и невидимый, обязательный подтекст (знаменатель) – практическая психология. Именно практическая и научная психология помогают вам за математической однозначностью « $2+2=4$ » увидеть многозначное « $2+2=22$ » (детское, подростковое, юношеское), которое на самом деле может означать следующее: «Мне сейчас очень плохо!!!» или «Ура! Я уникальный!» или что-то другое – важное и не заметное с первого, поверхностного взгляда.*

*Выражаю уверенность в том, что данные карты наблюдения, содержащие параметры психологической комфортности и безопасности образовательной среды, смогут помочь вам и воспитателям увидеть свои уроки и занятия глазами обучающихся, детей, что, в итоге, шаг за шагом будет способствовать увеличению взаимопонимания и конструктивного взаимодействия между участниками образовательных отношений.*

***Карта наблюдения для проведения психологической экспертизы комфортности и безопасности образовательной среды на занятии с детьми дошкольного возраста***

Название образовательной организации: \_\_\_\_\_ .

Ф.И.О. воспитателя: \_\_\_\_\_ .

Тема: \_\_\_\_\_ .

Возраст детей: \_\_\_\_\_ .

Дата проведения занятия: \_\_\_\_\_ .



<i>№ п.п.</i>	<i>Параметры психологической комфортности и безопасности образовательной среды</i>	<i>Оценка их реализации</i>					
		<i>Положительная, успешная, эффективная</i>			<i>Отрицательная, неуспешная, неэффективная</i>		
		<i>Степень выраженности / показатели в %</i>					
		<i>Высокая</i>	<i>Средняя</i>	<i>Низкая</i>	<i>Высокая</i>	<i>Средняя</i>	<i>Низкая</i>
1	Удовлетворённость детей / ребёнка условиями предметной среды в групповом помещении и организацией непосредственно образовательной деятельности на занятии.						
2	Защищённость чувства собственного достоинства, интересов и потребностей, прав и свобод детей / ребёнка.						
3	Выраженность положительного (активного, творческого, личностного) отношения детей / ребёнка к непосредственно образовательной деятельности.						
4	Проявление у детей / ребёнка заинтересованности и любознательности, положительных познавательных мотивов (успеха, достижений) и уверенности в своих силах, возможностях.						
5	Удовлетворённость детей / ребёнка качеством взаимоотношений в системе «ребёнок – воспитатель» и «ребёнок – ребёнок».						
6	Преобладание активно-положительного и / или пассивно-положительного, ситуативного стилей отношения воспитателя к детям / ребёнку.						

7	Проявление положительного эмоционального состояния детей / ребёнка (удивления, радости, удовольствия, удовлетворения).						
8	Выраженность высокого индекса собственного самоуважения и самооценки у детей / ребёнка.						

**Аргументация (качественный анализ) количественных показателей:**

.....

**Экспертное заключение.**

Непосредственно образовательная деятельность на основании экспертизы оценена:

- положительно по параметрам №...
- отрицательно по параметрам №...

Вывод: непосредственно образовательная деятельность соответствует / не соответствует параметрам комфортности и безопасности образовательной среды.

*Педагогическая деятельность воспитателя соответствует параметрам комфортности и безопасности образовательной среды при показателях не менее 60 % (нижний порог); оптимальные показатели: 70-80 %.*

**Психолого-педагогические рекомендации по проектированию комфортной и безопасной образовательной среды на занятии:**

1. ...
2. ...
3. ...

Дата проведения экспертизы: \_\_\_\_\_ .

Эксперт (должность): \_\_\_\_\_ .

Ф.И.О. (подпись, расшифровка): \_\_\_\_\_ .

***Карта наблюдения для проведения психологической экспертизы комфортности и безопасности образовательной среды на уроке***

Название образовательной организации: \_\_\_\_\_ .

Ф.И.О. учителя: \_\_\_\_\_ .

Учебный предмет: \_\_\_\_\_ .

Тема урока: \_\_\_\_\_ .

Класс: \_\_\_\_\_ .

Дата проведения урока: \_\_\_\_\_ .

№ п.п.	Параметры психологической комфортности и безопасности образовательной среды	Оценка их реализации					
		Положительная, успешная, эффективная			Отрицательная, неуспешная, неэффективная		
		Степень выраженности / показатели в %					
		Высокая	Средняя	Низкая	Высокая	Средняя	Низкая
1	Удовлетворённость обучающихся / обучающегося условиями предметной среды в классе и организацией образовательного процесса на уроке.						
2	Защищённость чувства собственного достоинства, интересов и потребностей, прав и свобод обучающихся / обучающегося.						
3	Выраженность положительного (активного, ответственного, творческого, личностного) отношения обучающихся / обучающегося к учению.						
4	Проявление у обучающихся / обучающегося положительных учебных, познавательных мотивов (успеха, достижений) и уверенности в своих силах, возможностях.						
5	Удовлетворённость обучающихся / обучающегося качеством взаимоотношений в системе «учащийся – учитель» и «учащийся – учащийся».						
6	Преобладание активно-положительного и / или пассивно-положительного, ситуативного стилей отношения учителя к обучающимся / обучающемуся.						

7	Проявление положительного эмоционального состояния обучающихся / обучающегося (удивления, радости, удовольствия, удовлетворения).						
8	Выраженность высокого индекса собственного самоуважения и самооценки у обучающихся / обучающегося.						

**Аргументация** (качественный анализ) **количественных показателей:**

.....

**Экспертное заключение.**

Урочная деятельность на основании экспертизы оценена:

- положительно по параметрам №...
- отрицательно по параметрам №...

Вывод: урочная деятельность соответствует / не соответствует параметрам комфортности и безопасности образовательной среды.

*Педагогическая деятельность учителя соответствует параметрам комфортности и безопасности образовательной среды при показателях не менее 60% (нижний порог); оптимальные показатели: 70-80 %.*

**Психолого-педагогические рекомендации по проектированию комфортной и безопасной образовательной среды на уроке:**

1. ...
2. ...
3. ...

Дата проведения экспертизы: \_\_\_\_\_ .

Эксперт (должность): \_\_\_\_\_ .

Ф.И.О. (подпись, расшифровка): \_\_\_\_\_ .

## Техники и технологии предупреждения конфликтов в образовательной среде

Согласно профессиональному стандарту «Педагог (педагогическая деятельность в дошкольном, начальном общем, основном общем, среднем общем образовании) (воспитатель, учитель)» в целях профилактики возникновения конфликтов в образовательной среде необходимо анализировать реальное состояние дел в учебной группе, поддерживать в детском коллективе деловую, дружелюбную атмосферу. Для этого педагогу следует знать и учитывать поколенческие особенности современных обучающихся – представителей поколения Z.

По теории поколений Уильяма Штрауса, Нила Хоува поколение Z (Generation Z) – это люди, родившиеся начиная с 2000 – 2005 гг. Формирование специфики их ценностно-мотивационной сферы детерминировано теми историческими, социально-психологическими, политическими, экономическими, другими внешними условиями и факторами, в которых они родились. Обычно формирование ценностей поколений происходит на основе таких факторов, как ключевые события в регионе, стране, мире; подходы к воспитанию; информационные сообщения в обществе; социальные дефициты.

Известно, поколение Z родилось в эпоху Интернета и можно сказать, что современные обучающиеся «родились с кнопкой (с сенсорным экраном) на пальце». Они активно используют разнообразные гаджеты, VR- и 3D-реальность. Для них онлайн – ведущее определение реальности. Результат: представители поколения Z, проводящие со смартфонами, планшетами более 8 часов в день, не делят мир на цифровой и реальный: их жизнь плавно перетекает на экран и обратно. Зачастую термин «поколение Z» рассматривается в качестве синонима понятий «цифровой человек», «цифровое поколение», «цифровые аборигены», проходящие информационную социализацию с 3-4 лет, для которых крайне важно использование в образовательном процессе электронных образовательных ресурсов, информационных и коммуникационных технологий (ИКТ) для мотивирования их учебно-познавательной деятельности.

Каковы основные характеристики (*какие?*), ценности (*что?*), установки (*на что?*), мотивы (*зачем?*) «цифрового человека»? Он не может без социального взаимодействия в Сети, ему необходимо постоянно быть на связи. Как следствие, преимущественно пребывая в виртуальном мире, представитель поколения Z не нарабатывает навыков решения проблем реальной жизни, а потому имеет выученную беспомощность в актуаль-

ной реальности. При этом он превосходит представителей других поколений во многих ИКТ-навыках: взрослые не являются абсолютным авторитетом для него. «Цифровое поколение» общается со старшими свободно и на равных: нацелено на сотрудничество, имеет уверенность в собственной исключительности, не приемлет авторитарный стиль воспитания. Если озвучить посыл Z представителям старших поколений, он будет, скорее, следующим: *«Наши родители, педагоги и все взрослые! Будьте добры, в нашем обучении, воспитании и развитии применяйте не чисто авторитарный, а смешанный (демократически-авторитарный или авторитарно-демократический) стиль общения с нами»*. Как позитивное следствие, конфликт поколений проявляется не ярко: родители выстраивают партнёрские отношения с детьми, руководствуются принципом «не ругать за плохое, а хвалить за нормальное», стараются оказывать на них минимальное давление, взваливают на себя все бытовые обязанности, «гиперопекают» и жалеют детей. В результате поколение Z не нарабатывает опыт решения жизненных проблем. Однако и дети, и родители говорят друг о друге с теплом и нежностью. Педагогам следует чётко понимать, что недопустимо пренебрежительное, унижающее, оскорбительное отношение к личности обучающегося. Необходимо общаться с детьми Z, признавая их достоинство, понимая и принимая их интересы, потребности, мотивы, цели, переживания, размышления, др. Оптимальная формула отношения современного педагога к обучающимся: «Я не обязан любить всех учащихся, но уважать их личность я обязан».

В эпоху насыщенной информации и высоких технологий обучающиеся Z по-другому смотрят на мир и воспринимают новый материал: очень быстро и в другом объёме. Дело в том, что они вынуждены приспосабливаться к новому типу восприятия и темпу жизни: считается, что за последний век скорость изменений вокруг человека увеличилась в 50 раз. Вполне естественно, что возникают и другие способы переработки информации, тем более что они поддерживаются с помощью Интернета, компьютера, телевизора. Восприятие обучающихся Z не последовательное и не текстовое. Они видят картинку в целом и воспринимают информацию по принципу клипа. Молодые люди воспринимают краткую и наглядную информацию: средний период концентрации внимания представителя поколения Z на одном объекте – 8 секунд. Информация потребляется маленькими, «перекусочными» порциями, при этом смайлики, иконки, картинки, мемы часто заменяют текст. Так, для молодёжи Z до 20 лет свойственно клиповое мышление, отличающееся от традиционного, последовательного типа мышления. При этом наблюдается снижение квалификации, потому

что люди с клиповым мышлением не могут проводить глубокий, логический анализ и не могут решать достаточно сложные задачи.

Если говорить об установках и ценностях поколения Z, то главная ценность – это поиск своего пути как главный запрос от жизни. Представители Z считают, что только в случае поиска собственного пути можно стать счастливым. Трудности и сложности для них означают, что путь неверный. Важно получение удовольствия от жизни (установка на гедонизм). Счастье – это есть успех, который измеряется разнообразием жизни и удовольствием от неё (не богатством и статусом), поэтому обязательно нужно пробовать разное: жизнь хороша, когда разнообразна. По большому счёту, нынешние молодые люди боятся «обычной» жизни без спонтанности, интенсивных переживаний и ярких впечатлений. Среди юного поколения Z «самосовершенствование» и «саморазвитие» считаются модными трендами, под ними понимаются любые увлечения. Что касается работы, то, с их точки зрения, она должна быть в радость и, конечно, приносить доход, но не отнимать много времени: «вкалывать» молодые люди не готовы. Ещё страшит современных молодых возможность сделать неправильный выбор, потенциальная необратимость этого выбора. Идеальное будущее для представителя Z – это если он понял, что не ошибся с выбором. При этом сама свобода выбора для них – не помощь, а затруднение. Родители с выбором не помогают, так как опасаются упреков в будущем. При этом их путь не служит примером, воспринимается как «рутина и однообразие». Также представителей Z пугает одиночество и социальное несоответствие. Для них идеальное будущее – семья и друзья. Поскольку будущее кажется непонятным и пугающим, для молодёжи характерен минимальный горизонт планирования. Главные ожидания от будущего – комфорт и спокойствие. Для поколения Z свойственно скорее тихое сопротивление, нежели открытый бунт. Они не стремятся к разрушению и ценят спокойствие, стараются формально следовать правилам. Однако поступают так, как считают правильным, не всегда ставя родителей, педагогов в известность о своих решениях. В целом, современное поколение Z совсем не рвётся менять мир или человечество, в первую очередь хочет сделать комфортной свою жизнь и жизнь близких людей (установка на индивидуализм).

Практическое воплощение учёта поколенческих особенностей обучающихся Z в целях профилактики возникновения деструктивных конфликтов в образовательной среде предполагает:

- действенное поддержание в образовательной организации ориентиров руководителей, педагогов, учащихся на учебное сотрудничество, позитивное мышление, деловое общение, общие цели и задачи;

- постоянный анализ реального состояния дел в детском коллективе, поддержание в нём деловой, дружелюбной атмосферы и благоприятного социально-психологического микроклимата;
- положительное мотивирование обучающихся на успех и достижения через систематическое создание ситуаций успеха;
- адресное формирование умения у конкретного обучающегося понимать причины успеха / неуспеха учебной деятельности и способности конструктивно действовать даже в ситуациях неуспеха;
- целенаправленное сохранение и развитие благоприятного социально-психологического климата в школе и результативное обеспечение физической, психологической безопасности, комфортности образовательной среды в ней через защиту интересов, достоинства участников образовательных отношений и оказание помощи тем, кто оказался в конфликтной ситуации или неблагоприятных условиях.

В педагогической практике также следует учитывать, что реальные взаимоотношения, как система взаимосвязей субъектов образовательного процесса между собой, могут быть как деловыми, так и личными; как официальными, так и неофициальными. Следовательно, целостный подход к профилактике возникновения конфликтов в образовательной организации содержит:

1) меры по сохранению доброжелательных и / или нейтральных отношений сторон (поскольку между конфликтностью и нравственной основой личности существует взаимосвязь, то от руководителей и педагогов требуется соблюдение правовых, нравственных, этических норм и требований профессиональной этики для конфликтологического мышления, конфликтологической культуры поведения, конструктивной коммуникации с обучающимися, которые произвольно стараются копировать в той или иной степени поведение взрослых);

2) меры по формированию и развитию благоприятного социально-психологического климата в коллективе образовательной организации и поддержанию кооперации (готовности к сотрудничеству с другими людьми), сотрудничества (способности сотрудничать друг с другом) субъектов образовательного процесса.

Социально-психологический климат – это эмоциональная окраска психологических связей членов коллектива, возникающая на основе их симпатии и совпадения интересов, склонностей, характеров. Климат отношений между обучающимися и обучающимися в образовательной организации состоит из трёх составляющих. Первая составляющая – это социальный климат, который определяется осознанием общих целей и задач организа-



ции. Вторая – моральный климат, определяющийся принятыми моральными ценностями организации. Третья составляющая – это психологический климат, т.е. неофициальные, личные отношения, которые складываются между участниками образовательных отношений, находящимися в непосредственном контакте друг с другом. Благоприятный социально-психологический климат в образовательной организации – это итог системной работы руководителей, педагогов, обучающихся; это результат совместной официальной и неофициальной деятельности всех сотрудников организации, их делового и межличностного взаимодействия. Что следует делать в целях профилактики конфликта в образовательной организации и недопущения враждебного столкновения участников образовательных отношений?

- *Изменить восприятие.* Необходимо стремиться воспринимать и понять индивидуальность другого человека. Это значит, понимать интересы и потребности, убеждения и ценности, образование и воспитание, в целом, индивидуально-психологические особенности других людей (потенциальных или реальных участников конфликта).

- *Изменить поведение.* Необходимо создать деловую, дружелюбную атмосферу, когда любой член ученического или педагогического коллектива чувствует себя в психологической безопасности, не стесняется попросить о помощи, потому что не ощущает себя одиноким, слабым или хуже других. Для этого следует формировать умение искать и находить помощь и поддержку у людей с разными интересами, в том числе привлекая их к предупреждению и разрешению конфликтов.

- *Изменить окружающую среду.* Необходимо развивать уважение к внутреннему миру других людей как основу хороших межличностных взаимоотношений. Важная педагогическая и управленческая задача – корректно объяснять вольным или невольным обидчикам, агрессорам их некорректное (нежелательное, неприемлемое, конфликтогенное) поведение на основе конкретных примеров из конфликтного кейса; профессионально останавливать негативные комментарии, возможно, даже ввести официальные правила поведения в образовательной организации, которые нацелены на создание здоровой морально-нравственной обстановки, определяющейся принятыми моральными ценностями организации. Главное для всех членов коллектива школы – не игнорировать конфликт, а целенаправленно, конструктивно преодолевать его негативные стереотипы.

Техника «**Рефлексивный анализ конфликтной ситуации**» включает в себя следующие взаимосвязанные шаги.

- Описание поведения действующих лиц, их взаимоотношений: *Кто*

*субъекты потенциального конфликта? Что делают? Как ведут себя? Как относятся друг к другу? Какова модель поведения у каждого из них (конструктивная, деструктивная, конформистская)?*

- Анализ причин поведения действующих лиц: *Почему? Из-за чего? По какой основной причине так себя ведут? Каковы другие причины поведения? Какие внутренние и внешние силы подталкивают их к конфликту?*

- Анализ мотивов поведения действующих лиц: *Зачем? Для чего? Ради каких интересов и потребностей? С какой целью они ведут себя таким образом?*

- Предложение вариантов решения проблемы: *Каково приемлемое решение в данной ситуации? Каково компромиссное решение в этой ситуации? Каково оптимальное (наилучшее) решение в данной ситуации?*

- Прогнозирование дальнейшего развития конфликтной ситуации: *Как выглядит оптимистический сценарий развития ситуации? Как выглядит пессимистический сценарий развития ситуации? Что необходимо сейчас сделать для предупреждения конфликта?*

**Техника «Трёхпозиционное восприятие межличностного общения в конфликтной ситуации».**

- Я – сам.
- Я – Другой.
- Я – Наблюдатель.

Суть данной техники заключается в развитии способности видеть коммуникацию (в целом) и конфликтную ситуацию или конфликт (в частности) с трёх позиций восприятия, т.е. со своей точки зрения (1-я позиция «Я – сам»: моё восприятие конфликтной ситуации, конфликта), с позиции собеседника (2-я позиция «Я – Другой»: восприятие конфликтной ситуации или конфликта другой стороной) и стороннего наблюдателя (3-я позиция «Я – Наблюдатель»: общее восприятие конфликтной ситуации, конфликта). Очень часто в общении люди «застревают» в одной из позиций, что нарушает коммуникацию и ведёт к нежелательным последствиям – эффектам (недопониманию, раздражению, уходу от целей общения к выяснению отношений и т. п.) Конфликт питает незнание последствий. Во время беседы с помощью данной техники педагог мысленно перемещается в каждую из трёх позиций и проигрывает воображаемый диалог, прежде чем осуществит какое-либо реальное действие (произнесёт слово или сопроводит его нужной интонацией, подходящим взглядом, жестом, телодвижением). Это позволяет ему эффективно управлять возможными негативными последствиями беседы, минимизируя и нейтрализуя их в настоящий момент

через понимание и управление собственными эмоциями, понимание и управление эмоциями другой стороны и, в целом, управление конфликтной ситуацией, конфликтом. Психологическая задача педагога – преодолеть эгоцентризм в своей личности на основе гностических (познавательных) способностей: 1) познания себя и своих установок, особенностей реагирования в различных педагогических ситуациях, в том числе в проблемных и конфликтных случаях; 2) постоянного изучения учащихся, накопления информации об их познавательной и духовной сферах, мотивах, интересах, задатках, характерах, эмоциональных состояниях.

### **Техника «Интеграция нейрологических уровней для повышения роли учебного мотива в проблемном кейсе».**

Как следует формировать личностный смысл учения и адресно развивать мотивацию к обучению (желания учиться, умения ставить и решать учебные цели) конкретного ученика, имеющего проблемы в этом? Например, учитывая особенности его мотивационно-смысловой сферы и применяя модель нейрологических уровней Роберта Дилтса. Она позволяет иерархически структурировать информацию о субъективном опыте обучающегося и определить наиболее подходящие области для внесения изменений. Её можно применить в формировании внутренних мотивов человека и решении главной задачи мотивации учения – организация учебной деятельности, которая максимально способствует раскрытию внутреннего мотивационного потенциала личности обучающегося.

1. Окружение.
2. Поведение.
3. Способности, возможности.
4. Убеждения, ценности.
5. Идентичность, реальный образ Я.
6. Миссия, духовность, идеальный образ Я.

С этой целью педагогу необходимо помогать конкретному учащемуся (с учётом его возрастных и индивидуальных особенностей, потребностей и интересов) в ходе урочной и внеурочной деятельности шаг за шагом находить индивидуально значимые ответы на систему вопросов, вытекающих из нейрологических уровней. При этом важно помнить, что более высокий логический уровень управляет находящимся ниже. К примеру, если проблема мотивации учения проявляется на уровне поведения обучающегося, то ему необходимо помочь найти мотивирующие ответы на уровне способностей и т. д. По наблюдениям тьюторов, попадание обучающегося в поле проблематики всего человечества (это нейрологический уровень

миссии, духовности, идеального образа Я) порождает мотивацию для преодоления серьёзных недостатков собственных средств решения задачи (на нейробиологических уровнях 1-5). Для старших подростков и юношей признание нужности их действий – предельная и абсолютная оценка. Предлагаем примерную систему вопросов, составленную согласно нейробиологическим уровням Р. Дилтса.

**1. Окружение.** *Кто / что у меня есть для успешной подготовки к урокам иностранного языка? Кто / что у меня есть для успешной работы на уроках иностранного языка? Кого / чего мне не хватает для успешности на уроках иностранного языка?*

**2. Поведение.** *Что я делаю / не делаю для уроков и на уроках иностранного языка?*

**3. Способности, возможности.** *Что и как я могу / не могу делать (понимать, запоминать, знать, уметь, проявлять интерес к учебному предмету, самостоятельно выполнять домашние задания, создавать презентации, выполнять проекты, др.) для уроков и на уроках иностранного языка? Что у меня уже получается, а что ещё – нет? Почему? Что ещё мне нужно сделать / сделать, чтобы стать успешным в изучении иностранного языка?*

**4. Убеждения, ценности.** *Каковы мои убеждения относительно знания иностранного языка? Каковы мои ложные предубеждения относительно знания иностранного языка? Что и почему важно / ценно / значимо / не важно / не ценно / не значимо для меня на уроках иностранного языка?*

**5. Идентичность, реальный образ Я.** *Кто я на уроках иностранного языка: успешный или неуспешный обучающийся? Я отличник, хорошист, троечник или двоечник по иностранному языку? Почему так происходит?*

**6. Миссия, духовность, идеальный образ Я.** *Зачем я познаю мир через иностранный язык? Для чего я изучаю учебный предмет «Английский язык» / «Немецкий язык» / «Французский язык»? Ради кого я изучаю учебный предмет «Английский язык» / «Немецкий язык» / «Французский язык»? Чем конкретно он может помочь мне сегодня / летом / в настоящее время? Чем конкретно он сможет помочь мне в будущей профессии, в воспитании моих детей, в жизни?*

Профессиональная установка педагога «я – ОК, ты – ОК», отражающая отношение к себе, другим участникам образовательного процесса и миру, отличается участием и доброжелательностью, открытостью и внутренней силой, свободой и пониманием, отсутствием осуждения и принятием. Она выражает ощущение благополучия и успешности личности педагога. Данная психологическая ОК-установка необходима для конструктивного общения, сохранения эмоционального равновесия, безусловного принятия, без-

оценочной коммуникации, бесконфликтного общения и т. п. В целом, она позволяет сохранять уважительное отношение собеседников друг к другу в ситуации противоречивости мнений и реально осуществляется через взаимосвязанные психологические технологии предупреждения конфликтов в образовательной среде «Активное слушание» и «Я-высказывание». В этой связи актуальны две взаимодополняющие цитаты педагогических работников: «Командный тон, который часто используют учителя, упрёки и угрозы лучше забыть. Нужно уметь слушать и слышать ребёнка» (Е.И. Семенцова, педагог). «Нам кажется, что умение слушать – это то, что дается человеку при рождении подобно дыханию. Но так только кажется. Мы часто слушаем и не слышим собеседника. А бывает, что говорим, а не слышат нас. Цена такому разговору невелика» (Е.Э. Ивина, психолог). Таким образом, во-первых, педагогу важно уметь слушать и услышать собеседника – как вербальные, так и невербальные сигналы, идущие от него (технология активного слушания). Во-вторых, педагогу важно уметь сказать собеседнику таким образом, чтобы тот прислушался к его словам, услышав их (технология «Я-высказывание»).

#### Технология «Активное слушание».

Мудрые заповеди слушателя гласят:

1. Лучший собеседник не тот, кто умеет хорошо говорить, а тот, кто умеет хорошо слушать.
2. Люди склонны слушать другого только после того, как выслушали их самих.

Притча о Детской Душе ярко иллюстрирует эту мудрость для родителей, педагогов и других значимых взрослых.

*Однажды родители постучали в дверь Детской Души. Ребёнок спросил их: «Кто там?» Родители ответили: «Это мы – родители! Открой!» Ребёнок не впустил их. На следующий день снова родители постучались в Детскую Душу. «Кто там?» – опять спросила Детская Душа. «Да это мы – твои папа и мама, открой, пожалуйста», – сказали они. И вновь Детская Душа не впустила их. Весь день родители переживали, не зная, что делать, размышляли и советовались с мудрецами. И вот наступил третий день. Снова родители постучали, и вновь Детская Душа спросила их: «Кто там?» И теперь родители понимающе, уверенно ответили: «Это... ты, Детская Душа!». И тогда Детская Душа впустила их к себе.*

В книге «Забывтое искусство слушать» М. Беркли-Ален выделила три уровня слушания человека [1, с. 27-29]. Закономерно, что технология активного слушания соответствует первому уровню, который требует специ-

альной тренировки коммуникативных компетенций педагога, в отличие от второго и третьего уровней, действующих инстинктивно у любого человека. Коммуникативная цель педагога: выработка в себе умения слушать на первом уровне в любых (особенно в конфликтных) ситуациях образовательного процесса.

*1 уровень:* слушание-сопереживание и слушание-сорадование;

*2 уровень:* простое инстинктивное слышание слов (когда человек слышит слова, но на самом деле не слушает собеседника);

*3 уровень:* слушание с временным отключением.

Технологию активного слушания как психологический инструмент педагога можно описать следующим образом:

- это не простое инстинктивное слышание слов, это тонкий мыслительный процесс слушания собеседника;
- это умение слушать собеседника внимательно и заинтересованно, понимающе и принимающе, тщательно и результативно;
- это способность воспринимать информацию от собеседника, ставя себя как бы на его место, воздерживаясь от выражения своих эмоций;
- это слушание-сопереживание и слушание-сорадование собеседнику как выражение эмпатии и «слушание сердцем»;
- это психологическое средство взаимопонимания собеседников;
- это система целенаправленных действий слушателя, помогающая собеседнику говорить;
- это способ открывания «дверей души» собеседника в противовес мысли Марии Монтессори «Часто дверки детской души не раскрываются, потому что туда никто не стучит».

Характеристики активного слушателя, которые педагогу следует развивать в себе в целях конструктивного общения и предупреждения конфликтов в образовательной среде:

- пытливый ум и открытое сердце;
- сознательный отказ слепо следовать за толпой по принципу «как все»;
- способность слушать сердцем, без предубеждений, не осуждая говорящего;
- сосредоточенность на идеях и замыслах говорящего с помощью своих ощущений, чувств, интуиции;
- способность сосредоточиваться и слушать всем своим существом;
- способность быть начеку, подчёркивая, проясняя, соглашаясь или дополняя;
- направленность на восприятие новых идей, методов и способов, улавливание сути;

- умение улавливать новые мысли и идеи, соотнося услышанное с уже известным;

- умение осознанно воспринимать происходящее и оценивать возможности развития ситуации, не упуская важные детали;

- стремление к критической проверке, пониманию и трансформации своих собственных ценностей, психологических установок и отношения к самому себе и другим людям.

Приёмы активного слушания, требующие от педагога целенаправленной тренировки до автоматизма:

- нерефлексивное слушание (внимательное молчание, короткие фразы и междометия, поддерживающее поведение);

- рефлексивное слушание (отражение и уточнение содержания услышанного, чувств собеседника);

- перефразирование (эхотехника, повторение, пересказ);

- постановка вопросов (безоценочные и доброжелательные, уточняющие и наводящие, разделительные вопросы, выяснение, переспрашивание);

- развитие идеи (дальнейшее развитие мыслей);

- подбадривание, поддержка, ободрение, поощрение, похвала;

- успокаивание, внушение спокойствия невербальными средствами (интонацией, мимикой, жестом, паузами);

- резюмирование (подведение итогов чувствам, содержания) и др.

Правила активного слушания:

1. Занять правильное положение по отношению к собеседнику (глаза педагога и собеседника находятся на одном уровне).

2. Повторять доброжелательно услышанное от собеседника (дословно в эхотехнике или своими словами в технике перефразирования).

3. Внушать собеседнику спокойствие невербальными средствами (делать паузы, использовать вежливый и приветливый тон, безоценочную и нейтральную речь, естественные жесты).

4. Признавать разнообразные (положительные, отрицательные, амбивалентные) чувства собеседника и обозначать их в утвердительной форме, уточняя «это так? верно? не так ли?».

Система действий педагога, помогающая собеседнику снизить уровень негативного эмоционального возбуждения и начать спокойно рассуждать, разумно говорить о проблеме (противоречии, конфликтной ситуации), включает в себя следующие шаги:

1. Присоединение (поощрение, похвала, одобрение, позитивная поддержка).

2. Ведение (слушание, переспрашивание, наводящие и уточняющие во-

просы, сопереживание и отзеркаливание эмоционального негатива собеседника в случае необходимости, совместный поиск решений).

3. **Отсоединение** (позитивное резюмирование достигнутых результатов, сорадование).

### **Конфликтный кейс.**

*В середине учебного года в 7 класс пришёл новый ученик Денис М. Он сразу занял на уроках отрицающую позицию: «Я не хочу. Я не буду. Вы не имеете права заставлять меня. Мне всё равно на ваши замечания и «двойки!»». Любые учебные задания сопровождались подобными репликами, причём, каждая реплика такого рода только всё больше роняла авторитет учителя в глазах обучающихся, которые уже стали втягиваться во всеобщий смех и ликование при такой протестной реакции новичка и «слабости» педагога, находя в этом развлечение. А новенький же, видя, что становится «звездой», начинал переходить все грани и ещё более бунтовать и всё меньше стесняться в своих выражениях и действиях.*

Коммуникативно-конфликтологическая цель педагога в беседе с обучающимся: выслушать Дениса, положительно мотивируя к трансформации неприемлемого поведения в приемлемое, конструктивное.

**1. Присоединение. Поощрение:** *«Денис, спасибо, что подошёл для обсуждения и решения возникшей проблемы. Причины её возникновения я вижу в следующем... Расскажи, пожалуйста, что ты думаешь о причинах. Я внимательно тебя слушаю».*

**2. Ведение. Прояснение ситуации с помощью наводящих, уточняющих вопросов:** *«Ты бы мог рассказать подробнее, как это происходит в твоём случае? Зачем, то есть с какой целью ты используешь бунтующее поведение на моих уроках?»* и **переспрашивания:** *«Как ты сказал? Я правильно поняла тебя?».*

**3. Выражение сопереживания:** *«Я чувствую, что ты раздражён (обижен, в замешательстве, др.) Это так?».*

**4. Совместный поиск решений:** *«Я думаю так... Какие решения в данной ситуации ты видишь?... Это самое лучшее решение, пожалуй».*

**5. Отсоединение. Подведение итогов и выражение сорадования:** *«Замечательно! Совместными усилиями мы нашли оптимальное решение. Я ценю твой личный вклад. Верю, что теперь получится так, как мы договорились с тобой. Действуй! Успехов!».*

В случае, если первичная беседа не сразу получилась успешной и результативной, педагогу снова следует провести вместе с Денисом анализ, оценку способов и выбор оптимального решения данной конфликтной си-



туации: «*Действуем. Анализируем. Как лучше всего нам поступить? Как нам избежать подобных проблем в будущем?*». Таким образом, в поиске и нахождении оптимального (наилучшего) решения важно не просто устранить проблему (противоречие, конфликт), необходимо сделать так, чтобы она впредь не повторялась.

#### Технология «**Я-высказывание**».

«Я-высказывание» или «Я-сообщение», «Я-утверждение» «Я-замечание» – это система действий педагога, помогающая ему быть услышанным собеседником. Это конструктивное утверждение, когда один человек не обвиняет, не осуждает, не оценивает негативно другого человека или его слова, поведение (в отличие от «Ты-высказывания»), намеренно используя фразы, центрированные на собственных эмоциях, чувствах, самоощущениях говорящего, а не на собеседнике в связи с его нежелательными действиями или словами. Примеры кратких «Я-высказываний»:

- «Я была бы рада, если Вы...»
- «Мне хочется, чтобы ты...»
- «Мне не хватает...»
- «Мне было неприятно...»
- «Я не сумел донести до вас...»
- «Я начинаю сердиться...»
- «Я чувствую себя обманутой» и т. п.

#### Психолого-педагогические цели «Я-высказывания»:

1. Педагог искренне и эмоционально честно выражает свои чувства по отношению к неприемлемому поведению собеседника (в форме, необходимой для сохранения уважения, понимания и принятия).

2. Вместе с тем побуждает собеседника изменить своё неприемлемое (нежелательное, деструктивное, конфликтное) поведение на приемлемое, желательное, конструктивное, положительное.

Шаги полного «Я-высказывания», требующие развитой саморегуляции педагога для их корректного исполнения.

1. *Рациональный шаг.* Необвинительное описание неприемлемого поведения (поступка, речи) собеседника.

2. *Эмоциональный шаг.* Мои истинные эмоции (чувства, ощущения) в связи с этим поведением.

3. *Рациональный шаг.* Объяснение, почему это поведение составляет для меня проблему (или как оно действует на меня, других людей).

4. *Эмоциональный шаг.* Описание моего пожелания или рекомендации

относительно желаемого (приемлемого, оптимального) поведения собеседника.

Алгоритм «Я-высказывания»:

1. Когда ты / вы...

2. Я чувствую... / Я ощущаю... / Я испытываю... / Мне это...

3. Потому что... / И я...

4. Было бы здорово... / Я бы предпочла... / Я был бы тебе / Вам признателен...

Коммуникативно-конфликтологическая цель педагога в беседе с обучающимся: мотивировать Дениса к трансформации деструктивных способов самоутверждения в классе в конструктивные и вернуть рабочую обстановку на уроке.

Пример «Я-высказывания», обращённого к Денису из конфликтного кейса:

1. *Денис, когда ты публично, в классе выражаешь активное сопротивление по отношению к учебным заданиям и требованиям...*

2. *Я вижу твоё сильное, демонстративное стремление к самоутверждению среди одноклассников, к сожалению, с помощью негативных, деструктивных способов.*

3. *Потому что очевидно, что эти способы мешают нашему учебно-познавательному общению на уроке и успешному освоению темы тобой и твоими одноклассниками.*

4. *И поэтому было бы здорово, если бы мы сейчас, обсудив причины и мотивы происходящего, договорились с тобой о позитивных способах самовыражения и самоутверждения в новом для тебя классе. Готов к разговору?*

Пример «Я-высказывания», обращённого к обучающимся 7 класса:

1. *Уважаемые обучающиеся, когда вы нарушаете установленные правила поведения на уроке из-за борьбы за авторитет среди одноклассников...*

2. *Мне это мешает сосредоточиться на объяснении темы, а вам – на её понимании.*

3. *И я опасюсь, что вы не сможете усвоить необходимый учебный материал.*

4. *Я была бы вам признательна, если бы вы утверждали свой авторитет в классе с помощью успешных ответов по изучаемой теме прямо сейчас. Начали!*

Пример «Я-высказывания», обращённого к родителю Дениса, который выражает недовольство методами обучения педагога:

1. *Когда Вы критически высказываетесь о моём методе обучения по отношению к Вашему сыну, не зная его изнутри...*

2. *Я чувствую, что не могу с Вами согласиться.*

3. *Потому что* Ваша точка зрения звучит достаточно предвзято из-за отсутствия объективной картины.

4. *А потому я была бы рада видеть Вас* на одном из уроков с целью наблюдения за работой Дениса. После мы поговорим о том, что необходимо уменьшить или увеличить в методе обучения Вашего сына. Договорились?

Предлагаем обратить внимание на типичные ошибки педагогов в применении психологической технологии «Я-высказывание» в следующем психолого-педагогическом кейсе с целью отработки собственного умения эффективно предупреждать конфликты в образовательной организации.

*Отец Давида недоволен методом обучения педагога дополнительного образования, считает, что он недооценивает способности его ребёнка. Педагог дополнительного образования общается с родителем, используя психологическую технологию «Я-высказывание».*

#### **«Я-высказывание» № 1.**

*«Когда вы принимаете решение за нас обоих, не спрашивая моего мнения, Я чувствую обиду, и МНЕ кажется, что вас не интересует моя точка зрения. Мне бы хотелось, чтобы мы совместно обсуждали эти вопросы и учитывали желания обоих».*

Необвинительное описание поведения собеседника: *«Когда вы принимаете решение за нас обоих, не спрашивая моего мнения...»* (подчёркнутое излишне, поскольку содержит скрытое обвинение собеседника; востребовано необвинительное описание, а потому лучше это убрать).

Мои ощущения или эмоции: *«Я чувствую обиду»* (подчёркнутое излишне, поскольку обида – это реакция слабого управления собой и ситуацией; востребовано другое слово или словосочетание: более нейтральное, к примеру «я в замешательстве», «мне неприятно»).

Объяснение, почему это поведение составляет для меня проблему, или как оно действует на меня: *«и МНЕ кажется, что вас не интересует моя точка зрения»* (подчёркнутое излишне, поскольку оно имеет субъективный, не объективный характер; востребовано другое словосочетание – менее эмоциональное, более нейтральное и рациональное, например, «думаю» или «я думаю»).

Описание моего пожелания относительно желательного поведения собеседника: *«Мне бы хотелось, чтобы мы совместно обсуждали эти вопросы и учитывали желания обоих»* (подчёркнутое излишне, поскольку оно имеет скорее личностный характер, нежели профессиональный; вос-

требуется другое слово – более нейтральное, профессионально целесообразное, к примеру «интересы»).

**«Я-высказывание» № 2.**

*«Когда вы сказали, что я недооцениваю способности вашего ребёнка, мне было очень неприятно, ведь наши занятия только начались, и я уверена, что мы вместе найдём его лучшие стороны, и если он будет ответственно относиться к нашим занятиям, то он непременно добьётся хороших результатов (подчёркнутое излишне, поскольку не является «Я-высказыванием» («если он...то он...»)), а потому лучше его убрать или перефразировать».*

Таким образом: 1) Когда вы сказали, что я недооцениваю способности вашего ребёнка, 2) мне было очень неприятно, 3) ведь наши занятия только начались, 4) и я уверена, что мы вместе найдём его лучшие стороны.

**«Я-высказывание» № 3.**

*«Для меня важно уделить внимание всем ученикам во время урока, именно поэтому я не могу уследить за способностями каждого ученика. Но я постараюсь уделить вашему ребёнку больше внимания и развить его способности в нужном русле».*

Это не «Я-высказывание» по своей структуре и содержанию, поскольку:

1. Вместо «Когда Вы...» – «Для меня важно...»

2. Вместо индивидуализированного подхода к Давиду (это важно для его отца сейчас, в конфликтной ситуации) «уделить внимание всем ученикам» и «я не могу уследить за способностями каждого ученика» (подчёркнутое излишне, поскольку является маркером слабого управления конфликтной ситуацией).

3. Термин «ученик» подчёркивает объектную (пассивную), а не субъектную (активную) позицию ребёнка и не соответствует требованиям современной образовательной политики; востребованы понятия «обучающийся», «учащийся».

**«Я-высказывание» № 4.**

*«Когда Вы говорите, что я недооцениваю способности Давида и высказываете недовольство о методе моего обучения детей, мне бы в своё оправдание хотелось Вам сообщить, что я чувствую, Вы владеете не всей информацией по поводу сложившейся ситуации. Потому что, если бы Вы знали, какой интерес Давид проявляет к учёбе, Ваше мнение было бы другим. Я была бы очень рада, если бы Вы посетили хотя бы одно занятие и посмотрели на активность Давида во время урока. После чего мы бы с Вами могли ещё раз обсудить сложившуюся ситуацию».*

1. Предлагаю посмотреть на своё «Я-высказывание» глазами отца Да-вида, который недоволен Вашим методом обучения и считает, что Вы недооцениваете способности его ребёнка.

2. Подчёркнутое в тексте излишне, поскольку имеет подтекст «обвинение – оправдание» (в «Я-высказывании» востребовано необвинительное описание), а потому лучше его убрать.

#### **«Я-высказывание» № 5.**

1. Необвинительное описание поведения собеседника: *«Когда Вы так говорите, мне неприятно».*

2. Мои ощущения или эмоции в связи с этим поведением: *«Я чувствую неуважение с вашей стороны как к педагогу. Я испытываю чувство вины».*

3. Объяснение, почему это поведение составляет для меня проблему, или как оно действует на меня: *«Потому что, это оскорбляет моё личное, профессиональное достоинство».*

4. Описание моего пожелания относительно желательного поведения собеседника: *«Было бы здорово, если бы Вы меня выслушали, мы вместе обсудили ситуацию и пришли к компромиссу».*

Рекомендация: подчёркнутое в тексте излишне, поскольку отражает центрированность на себе, не на собеседнике и не на обсуждаемой проблеме; оно имеет оценочный, негативный, конфликтогенный характер, что в результате осложняет управление конфликтной ситуацией; востребовано необвинительное описание, а потому лучше его убрать или заменить менее эмоциональной, более нейтральной, рациональной формулировкой.

При помощи каких приёмов учитель может предупредить конфликт на уроке? Ему следует:

- ответить улыбкой (не ухмылкой) на негативный стимул;
- превратить его в шутку (не в насмешку, подшучивание, издёвку, сарказм);
- делать как можно больше благожелательных посылов (через доброжелательный тон, безыскусственность жестов, нейтральность речи, общую приветливость и вежливость);
- извиниться, попросить прощения (если ошибся сам);
- простить, отпустить свой гнев или обиду (если ошибся другой) на основе понимания и принятия его интересов и потребностей, мотивов и причин.

Данные психологические приёмы, несложные на первый взгляд, учителю позволят управлять негативными стимулами и реакциями (для этого можно сделать видеозапись обычного урока или его фрагментов и просмо-

треть, проанализировать их выраженность). В целом, учителю необходимо быть объективным в своих оценках, отметках, решениях, стимулах и реакциях (особенно в конфликтных ситуациях, конфликтах). Эмоциональная реакция педагога должна быть адекватной, соизмеримой, регулируемой. К примеру, не следует реагировать раздражением, несоразмерным стимулу и его причине. Крик (ор) – это эмоционально заряженный конфликтоген, а повышение громкости голоса – это рациональный приём (как и его целесобразное понижение до шёпота). Первое – недопустимо, второе – применимо. И важно помнить, что дети неосознанно копируют поведение взрослых. Следовательно, объективно востребовано педагогическое умение следить за своим поведением и эмоциональными реакциями на происходящее, которое призвано быть образцом для окружающих.

### ***Упражнение.***

*Уважаемый педагог! В целях управления своей конфликтологической компетентностью предлагаю Вам, ознакомившись с информацией о техниках и технологиях предупреждения конфликтов в образовательной среде, проанализировать собственные способы профилактики конфликтов на основе следующих вопросов:*

- Какие из представленных приёмов и методов предупреждения конфликтов Вы применяете в своей профессиональной деятельности?*
- Каков уровень результативности их применения Вами на данном этапе профессиональной деятельности: крайне высокий, высокий, средний, низкий, крайне низкий?*

## Практикум по отработке технологий предупреждения конфликтов в образовательной среде

Отработка технологии «Я-высказывание» в позиции «Я – сам».

### **Упражнение.**

*Уважаемый педагог! Для совершенствования умения не обвинительно описывать поведение собеседника в «Я-высказывании» необходимо продолжить эти незавершённые предложения с опорой на собственные телесные ощущения:*

*Когда я чувствую радость, мои глаза...*

*Когда я чувствую удивление, мои руки...*

*Когда я чувствую гнев, мой рот...*

*Когда я чувствую страх, мои уши...*

*Когда я чувствую интерес, мои брови...*

*Когда я чувствую обиду, моя голова...*

*Когда я чувствую неловкость, мои щёки...*

*Когда я чувствую доверие, моё тело...*

2. Отработка технологии активного слушания в позиции «Я – Другой».

### **Упражнение.**

*Уважаемый педагог! Для совершенствования приёмов активного слушания следует выполнить коммуникативно-конфликтологическую работу (парную или групповую) на основе чувашской народной сказки «Почему сосна и ель вечно зелёные».*

### **Коммуникативно-конфликтологическая работа по сказке**

<i>Тема</i>	<i>Цели и задачи</i>	<i>Наименование форм работы, упражнений</i>
Конфликтологическая работа по чувашской народной сказке «Почему сосна и ель вечно зелёные».	<p><i>Цель:</i> развивать готовность и способность к конструктивному, доброжелательному, дружелюбному бесконфликтному, целесообразному взаимодействию с разными людьми.</p> <p><i>Задачи:</i> повышать стремление понимать окружающих и терпимо относиться к многообразию проявлений человеческой индивидуальности;</p>	<p>1. Использование функциональной музыки для настроя на сказку «Почему сосна и ель вечно зелёные».</p> <p>2. Чтение и слушание чувашской народной сказки, сопереживая сказочным героям и сорадуясь вместе с ними.</p> <p>3. Ответы на вопрос «Что больше всего поразило / и удивило меня в этой сказке?».</p>

	<p>тренировать умения слушать и слышать собеседника, понимать и сопереживать его чувствам, высказывать своё мнение, аргументировать свою точку зрения и оценку событий; формировать навыки убеждать и осознанно строить речевое высказывание в соответствии с задачами коммуникации.</p>	<p>4. Работа в парах «Доброжелательный диалог между птичкой и берёзой». Коммуникативная задача птички с раненым криволом: с берёзой общаться таким образом, чтобы она пустила на свои ветки перезимовать. Цель: выжить совместно с берёзой в зимних условиях.</p> <p>5. Обсуждение полученных результатов в группе.</p> <p>6. Участники обмениваются ролями: птичка становится дубом (либо ветлой), а берёза – птичкой. Работа в парах «Доброжелательный диалог между птичкой и дубом (ветлой)». Коммуникативная задача птички: с дубом (ветлой) общаться таким образом, чтобы получить разрешение перезимовать на своих ветках. Цель: выжить совместно с дубом (ветлой) в зимних условиях.</p> <p>7. Обсуждение полученных результатов в группе. Итоговый анализ результатов двух диалогов на основе вопросов: «Что удалось и чего не удалось достичь? Почему?».</p> <p>8. Формулирование индивидуальных выводов с ответом на вопрос «Что дала мне эта коммуникативно-конфликтологическая работа?».</p>
--	--	--

3. Отработка позиции «Я – Наблюдатель» в целях предупреждения конфликтов в образовательной среде.

### **Упражнение.**

*Уважаемый педагог! Для формирования профессиональной позиции «Я – Наблюдатель», позволяющей эффективно предупреждать и разрешать конфликты в образовательных организациях, необходимо выполнить следующую экспертную работу:*

- посмотреть отрывок фильма «Класс коррекции» режиссёра Ивана Твердовского (Россия, 2014) до 25:46;



- заполнить карты наблюдения, составленные для анализа конфликтологической компетентности педагогов и обучающихся на основе киноматериалов.

**Карта наблюдения за конфликтологической компетентностью педагогов «Помощь педагога обучающимся в конфликтной ситуации, конфликте»**

№ п.п.	Конфликтологические компетенции: необходимые умения трудовой функции «Воспитательная деятельность» по профессиональному стандарту «Педагог»	Оценка их реализации					
		Степень выраженности					
		Высокая	%	Средняя	%	Низкая	%
1	Умение общаться с детьми, признавать их достоинство, понимая и принимая их.						
2	Умение защищать достоинство и интересы обучающихся.						
3	Умение помогать детям, оказавшимся в конфликтной ситуации и / или неблагоприятных условиях.						

**Аргументация (качественный анализ):**

.....

Дата: \_\_\_\_\_.

Ф.И.О. наблюдателя: \_\_\_\_\_.

**Карта наблюдения за конфликтологической компетентностью руководящих работников «Применение руководителем технологий профилактики и разрешения конфликтов»**

№ п.п.	Конфликтологические компетенции: должностные обязанности руководителя и заместителя руководителя по Единому квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и служащих	Оценка их реализации					
		Степень выраженности					
		Высокая	%	Средняя	%	Низкая	%
1	Знание и применение методов убеждения, аргументации своей позиции.						

2	Знание и применение методов установления контактов с обучающимися разного возраста, их родителями (лицами, их заменяющими), коллегами по работе.						
3	Знание и применение технологии диагностики причин конфликтных ситуаций, их профилактики и разрешения.						

**Аргументация (качественный анализ):**

.....

Дата: \_\_\_\_\_.

Ф.И.О. наблюдателя: \_\_\_\_\_.

***Карта наблюдения за конфликтологическими компетенциями обучающихся «Способность учащегося предупреждать и конструктивно разрешать конфликты»***

№ п.п.	<i>Конфликтологические компетенции: личностные и метапредметные результаты по ФГОС ООО</i>	<i>Оценка их реализации</i>					
		<i>Степень выраженности</i>					
		<i>Высокая</i>	<i>%</i>	<i>Средняя</i>	<i>%</i>	<i>Низкая</i>	<i>%</i>
1	Готовность и способность вести диалог с другими людьми и достигать в нём взаимопонимания.						
2	Умение формулировать, аргументировать и отстаивать своё мнение.						
3	Умение разрешать конфликты на основе согласования позиций и учёта интересов.						

**Аргументация (качественный анализ):**

.....

Дата: \_\_\_\_\_.

Ф.И.О. наблюдателя: \_\_\_\_\_.

## Техники и технологии разрешения конфликтов в образовательной среде

Несмотря на профилактику конфликта, он всё же случился? Значит, педагогу следует им тоже управлять и также профессионально, т.е. понимая причины, породившие его, и опираясь на требования профессионального стандарта. Необходимо заметить, что конфликты порождаются незнанием последствий, отсутствием или отказом от анализа причин.

Типичные причины возникновения конфликтов в системе межличностных отношений «педагог – обучающийся»:

- обучающийся считает себя недооценённым;
- чрезмерное количество требований к обучающемуся;
- непостоянство требований учителя;
- невыполнение требований самим учителем;
- отсутствие единства в требованиях учителей;
- невыполнение домашних заданий;
- умышленные нарушения дисциплины;
- пропуски уроков без уважительной причины;
- учитель не может примириться с недостатками обучающегося;
- личные качества учителя или обучающегося (некорректность, грубость, косность, раздражительность, слабость, беспомощность, высокомерие);
- акцентуация характера личности обучающегося;
- последствия психического, физического насилия родителей (законных представителей) над ребёнком;
- конфликт с родителями обучающегося;
- недостаточный профессионализм педагога как учителя-предметника и воспитателя, который проявляется в неумении организовать и поддерживать учебно-познавательный интерес обучающихся к своему предмету;
- непонятное объяснение, бессистемное изложение, усложнённый язык, отсутствие повторений, сухость преподнесения материала, неумение связать тему с жизнью, заинтересовать предметом;
- ошибки педагога при выборе методики оценивания знаний и умений обучающихся, манипулирование отметками и оценками, навешивание ярлыка неуспевающего учащегося;
- неумение организовать занятия со всеми обучающимися;
- качество выполнения обучающимися учебных заданий, низкая успеваемость / неуспеваемость;

- отсутствие конфликтологической компетентности и низкая коммуникативная культура педагога;
- отсутствие гибкости в применении стилей педагогического общения и взаимодействия, барьеры общения;
- отсутствие такта и консерватизм педагога;
- демонстрация педагогом своего превосходства, власти над детьми;
- стереотипы мышления, уверенность в собственной правоте, стремление отстоять свой статус педагога «любой ценой»;
- внеурочная / внеучебная деятельность педагога;
- другое (*что именно, как Вы считаете с опорой на профессиональный опыт?*).

Типичные причины возникновения конфликтов в системе межличностных отношений «педагог – родитель обучающегося»:

- разные представления сторон о средствах и методах воспитания;
- недовольство родителя методами обучения педагога;
- мнение родителя о необоснованном занижении оценок ребёнку или его возможностей и способностей;
- чрезмерное количество требований к ребёнку;
- непостоянство требований педагога;
- отсутствие единства в требованиях педагогов;
- педагог не может примириться с недостатками ребёнка;
- личная неприязнь: неприятие личных качеств педагога, таких как грубость, властность, раздражительность, слабость;
- другое (*что именно, как Вы считаете с опорой на профессиональный опыт?*).

Типичные причины возникновения конфликтов в системе межличностных отношений «обучающийся – обучающийся»:

1. В младшем школьном возрасте конфликты возникают из-за отсутствия навыка самоконтроля и саморегуляции.

2. В подростковом возрасте конфликты в основном связаны с самоутверждением в группе. Это может быть:

- борьба за авторитет;
- соперничество;
- обман, сплетни;
- оскорбления;
- обиды;
- враждебность к любимым ученикам учителя;
- личная неприязнь к человеку;
- симпатия без взаимности;

- борьба за девочку / мальчика;
- последствия психического, физического насилия родителей (законных представителей) над ребёнком;
- другое (*что именно, как Вы считаете с опорой на профессиональный опыт?*).

3. В старшем школьном возрасте направленность большинства конфликтов межличностная, не предметно-деятельностная. Это:

- грубое обращение;
- разглашение тайны;
- ревность у девушек;
- притязание на высокий статус.

Итак, существуют причины возникновения конфликтов. Далее возможны их деструктивные, негативные, вредные последствия. Следовательно, причинами и следствиями конфликтов следует управлять. Каким образом? На основе конфликтологической компетентности педагогов в конфликтах, а именно их способности:

- минимизировать и устранять причины, породившие конфликт;
- корректировать поведение участников конфликта;
- изменять их цели в сторону выявления общей, объединяющей цели.

Согласно профессиональному стандарту «Педагог (педагогическая деятельность в дошкольном, начальном общем, основном общем, среднем общем образовании) (воспитатель, учитель)» необходимо защищать достоинство и интересы обучающихся, помогать детям, оказавшимся в конфликтной ситуации и / или неблагоприятных условиях. Для этих целей важно обогатить компетенции педагогов способами разрешения конфликтов в образовательной организации.

Альберт Эйнштейн говорил, что проблему нельзя решить, находясь на том же уровне мышления, на котором она создана. Такая закономерность наблюдается и в отношении конфликта. Следовательно, конфликт нельзя решить, находясь на том же уровне мышления (эмоционально заряженного, зачастую негативно), на котором он создан. Педагогу необходимо перейти на рациональный (разумный, здравый, зрелый, конфликтологический) уровень мышления с помощью развитых навыков самоконтроля и саморегуляции.

Народная пословица гласит, что человеческая мудрость начинается с умения по-разному смотреть на одну и ту же проблему. И конфликтологическая компетентность педагога также начинается с умения по-разному смотреть на один и тот же конфликт: с пяти, шести, семи ... позиций, будучи самому его участником или медиатором, который является беспри-

стратным и нейтральным посредником, помогающим уладить конфликт между двумя или более сторонами.

### Техника «Пять стратегий поведения в конфликте».

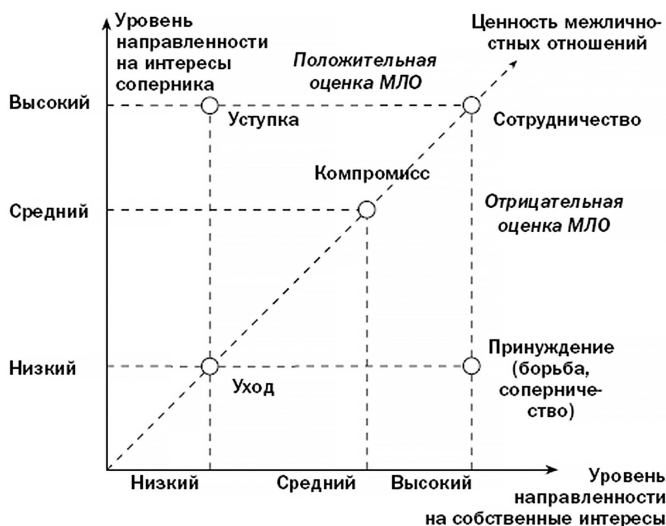
Широкое распространение в конфликтологии получила разработанная Кеннетом Томасом и Ральфом Килменом двухмерная модель стратегий поведения личности в конфликтном взаимодействии. В основе этой модели лежат ориентации участников конфликта на свои интересы и интересы противоположной стороны. В любом конфликте каждый участник оценивает и соотносит свои интересы и интересы собеседника. Оценка интересов в конфликте – это качественная характеристика выбираемого поведения. В модели Томаса-Килмена она соотносится с количественными параметрами: низким, средним или высоким уровнем направленности на интересы. Графическая модель стратегий поведения в конфликте Томаса-Килмена представлена на рисунке (см. ниже).



*Конфликтологическая компетентность педагога включает в себя готовность и способность использовать все пять стратегий поведения в конфликте адекватно возникшей ситуации и индивидуально-психологическим особенностям другой стороны (обучающегося, участника образовательных отношений, собеседника, соперника, партнёра, субъекта конфликта).*

Особое место в оценке моделей и стратегий поведения личности в кон-

фликте занимает ценность для неё межличностных отношений с другой стороной. Педагогическая деятельность – это мирная деятельность (принцип «не любой ценой, а сохраняя здоровье и жизнь людей»), не военная (принцип «цель оправдывает средства: мы за ценой не постоим»). Но если для одного из собеседников (для конфликтного родителя, к примеру) межличностные отношения (уважение, дружелюбие, сотрудничество, партнёрство) с другим субъектом образовательного процесса (с педагогом) не представляют ценности, то и поведение его в конфликте будет отличаться деструктивным содержанием, крайними позициями в стратегии (конфронтация, принуждение, подавление, борьба, война), что с конфликтологической и профессиональной точек зрения нецелесообразно, некорректно и даже недопустимо в образовательно-развивающей среде. Ценность межличностных отношений для субъекта конфликтного взаимодействия, как правило, является существенной причиной конструктивного поведения в конфликте или направленностью такого поведения на компромисс, сотрудничество, уход или уступку. На основе выше изложенного можно дополнить двухмерную модель Томаса-Килмена третьим измерением – ценностью межличностных отношений. Схематически она в конфликтологии представлена таким образом (см. ниже).



При анализе конфликтов на основе рассматриваемой модели важно помнить, что уровень направленности на собственные интересы или интересы другой стороны зависит от трёх обстоятельств:

- 1) содержания предмета конфликта;
- 2) ценности межличностных отношений;
- 3) индивидуально-психологических особенностей личности.

### **Характеристики пяти стратегий поведения в конфликте.**

*Сотрудничество* (согласие, согласованность, договорённость, консенсус), как высокий уровень направленности на собственные интересы и интересы другой стороны, включает в себя все другие стратегии (они играют подчинённую роль, используются гибко и адекватно, в большей степени выступая психологическими факторами развития взаимоотношений между субъектами конфликта). Сотрудничество – это поиск решения, полностью удовлетворяющего интересы всех участников конфликта, в ходе открытого обмена мнениями. Надо сказать, это самая сложная и трудоёмкая стратегия, поскольку требует времени и внимания к собеседнику, стремления сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему. Но сотрудничество – это также и самая эффективная стратегия поведения в конфликте, потому что оно может привести к справедливому и окончательному разрешению конфликта в ходе открытого обсуждения интересов сторон. Остальные четыре стратегии поведения в конфликте являются, по сути, ступенями к сотрудничеству. Эта стратегия поведения в конфликте опирается на признание ценности межличностных отношений (а не ценности предмета конфликта) и на установку сохранения эмоционального равновесия, доброжелательного отношения к собеседнику «я – ОК, ты – ОК». Подобное поведение в конфликте профессионально значимо и целесообразно в педагогической деятельности. Оно сообразно учебному сотрудничеству субъектов образовательного процесса согласно требованиям ФГОС общего образования. Условия, необходимые для реализации стратегии сотрудничества, следующие:

- обе стороны одинаково сильны (исход конфликта заранее не predetermined);
- обе стороны одинаково разумны (ориентированы на решение, а не на борьбу);
- интересы обеих сторон не пересекаются (если пересекаются, то лучшая стратегия – компромисс).

*Компромисс* (соглашательство, консенсус, взаимная уступка) характеризуется балансом интересов конфликтующих сторон на среднем уровне. Иначе ее можно назвать стратегией взаимной уступки. Действия человека при компромиссной стратегии поведения в конфликте направлены на то, чтобы урегулировать разногласия: уступать в чём-то в обмен на уступки с



другой стороны. Принимается «среднее» (компромиссное) решение, устраивающее в основном всех участников, несмотря на сохраняющуюся «зону взаимного несогласия». Преимущества данной стратегии в быстром разрешении конфликта. Однако, это решение не всегда справедливое, а потому, хотя не так и выражено, как в других ситуациях конфликта, но всё же сохраняется «эмоциональный осадок» (эмоциональная неудовлетворённость) у участников конфликта. Иногда компромисс может исчерпать конфликтную ситуацию. Это наступает при изменении обстоятельств, вызвавших напряжённость. В целом, стратегия компромисса не портит межличностные отношения. Более того, она способствует их положительному развитию. Умение искать и находить компромиссные решения (самому и помочь в этом обучающимся) – важная конфликтологическая компетенция педагога.

*Принуждение* (борьба, соперничество, конфронтация, противоборство, давление, подавление, соревнование, конкуренция): тот, кто выбирает данную стратегию поведения, прежде всего, исходит из оценки личных интересов в конфликте как высоких, а интересов своего соперника – как низких. При такой стратегии активно используется жёсткая позиция (власть, сила закона, связи, авторитет и т. д.) Древнейшая стратегия, действующая по принципу «у кого дубина больше, тот и выигрывает». Она является целесообразной и эффективной при:

- защите интересов дела от посягательств на них со стороны конфликтной личности (например, конфликтная личность неуправляемого типа часто отказывается от выполнения непривлекательных заданий, «сваливает» свою ответственность на других и т. п.);
- угрозе существованию личности, коллектива, организации (в этом случае складывается ситуация «кто кого...»).

В педагогических ситуациях данную стратегию необходимо использовать очень грамотно, с пониманием потенциальных негативных последствий в случае некомпетентного использования, поскольку психология современных обучающихся характеризуется неприятием авторитарного стиля обучения и воспитания, общения и взаимодействия со стороны взрослых (родителей и законных представителей, педагогов).

*Уход* (уклонение, избегание) отличается стремлением уйти от конфликта (может являться лучшим решением в определённых условиях и психолого-педагогических ситуациях). Она характеризуется низким уровнем направленности на личные интересы и интересы другой стороны (является взаимной). Это, по сути, тоже взаимная уступка. При анализе данной стратегии важно учитывать два варианта её проявления:

- когда предмет конфликта не имеет существенного значения ни для одного из субъектов и адекватно отражён в образах конфликтной ситуации;
- когда предмет спора имеет существенное значение для одной или обеих сторон, но занижен в образах конфликтной ситуации, то есть субъекты конфликтного взаимодействия воспринимают предмет конфликта как несущественный. В первом случае стратегией ухода конфликт исчерпывается, а во втором случае он может иметь рецидив. Межличностные отношения при выборе данной стратегии не подвергаются серьёзным изменениям.

*Уступка* (улаживание, приспособление): человек, придерживающийся данной стратегии, так же, как и в предыдущем случае, стремится уйти от конфликта. Но причины «ухода» в этом случае иные. Направленность на личные интересы здесь низкая, а оценка интересов соперника высокая. Иначе говоря, человек, принимающий стратегию уступки, жертвует личными интересами в пользу интересов другой стороны. Стратегия уступки имеет некоторое сходство и со стратегией принуждения. Это сходство заключено в выборе между ценностью предмета конфликта и ценностью межличностных отношений. В отличие от стратегии борьбы, в стратегии уступки приоритет отдается межличностным отношениям. При анализе данной стратегии следует учитывать следующие моменты:

- Иногда в такой стратегии отражается тактика решительной борьбы за победу. Уступка здесь может оказаться лишь тактическим шагом на пути достижения главной стратегической цели.

- Уступка может стать причиной неадекватной оценки предмета конфликта (занижение его ценности для себя). В этом случае принятая стратегия является самообманом и не ведёт к разрешению конфликта.

- Данная стратегия может быть доминирующей для человека в силу его индивидуально-психологических особенностей. В частности, это характерно для конформистской личности, и конфликтной личности «бесконфликтного» типа. В силу этого стратегия уступки может придать конструктивному конфликту деструктивную направленность.

Педагогу необходимо понимать, что стратегия уступки оправдана в тех случаях, когда условия для разрешения конфликта не созрели. И в этом случае она ведёт к временному «перемирию», являясь важным этапом на пути конструктивного разрешения конфликта.

Метафорический, косвенный анализ основных стратегий поведения педагога в конфликте мы осуществляем на основе современного мультфильма режиссёра Тинг Чيان Тей «Мост» (США, 2010). Узкий мост, будучи символом конфликтной ситуации и конфликта, чётко отражает результативность встречи сторон на нём, зависящую от выбранных ими стратегий поведения.

В целях профилактики конфликтов в ученическом или школьном коллективе можно применять мультфильм Гарри Бардина «Конфликт» (Россия, 1983), который даёт ясное представление о последствиях конфликта, создавая психолого-педагогические условия для развития эмоционально-ценностной сферы обучающихся в конструктивном направлении. Методические разработки педагогов-психологов Чувашской Республики в данных направлениях представлены на сайте «Психология образования в Чувашии».

#### Технология «Алгоритм конструктивного разрешения конфликта».

По сути, это беспронигрышный метод разрешения конфликтов по Томасу Гордону, в котором обе стороны выигрывают: проигравших нет, так как учитываются интересы обеих сторон. Метод состоит из шести рациональных шагов:

1. Определение проблемы, конфликта.
2. Поиск возможных вариантов решения.
3. Обсуждение и оценка предложенных вариантов решения.
4. Выбор лучшего решения.
5. Поиск путей выполнения решения.
6. Контроль и оценка намеченного способа действия в разрешении проблемы.

Развёрнутый и дополненный вариант технологии следующий:

1. Адекватное восприятие конфликта и прояснение сути проблемы. *«Стоп. Почему? Какова общая цель?»*.
2. Совместное обсуждение способов решения проблемы. *«Что нужно делать для достижения общей цели?»*.
3. Оценка способов и выбор наиболее оптимального решения. *«Как лучше всего нам поступить?»*.
4. Выполнение решения. *«Действую. Действуем»*.
5. Проверка результатов. *«Анализирую. Анализируем»*.
6. Выводы на перспективу. *«Как нам избежать подобных проблем, конфликтов в будущем?»*.

#### Техника «Шесть шляп мышления».

Техника «6 шляп мышления» Эдварда де Боно – один из самых продуктивных способов, помогающих организовать своё мышление и структурировать коллективную мыслительную деятельность, сделав её максимально эффективной. Данная техника позволяет конструктивно решить проблемы, противоречия, вопросы, конфликты, касающиеся не двух, а более сторон. Например, на родительском собрании решается вопрос дискуссионного

характера: запрещать или не запрещать детям списывать готовые домашние задания (ГДЗ)?

Основной техникой является принцип параллельного критического мышления. При подобном мышлении противостояния не применяются, поскольку разнообразные идеи и суждения, различные подходы принимаются, не сталкиваются и не взаимоисключают друг друга. Это позволяет рассмотреть существующую проблему, противоречивую ситуацию, конфликт под разными углами для нахождения приемлемого, компромиссного или оптимального решения. Техника характеризуется высокой степенью восприимчивости и объективным подходом к информации, находящейся в распоряжении.

*Белая шляпа мышления.* Надевая шляпу белого цвета, необходимо концентрироваться на всех данных, которые имеются: это факты и числа. А также нужно подумать о недостающей информации и способах восполнения таких пробелов. Это рациональный анализ проблемы, конфликта.

*Жёлтая шляпа мышления.* Она подразумевает только позитивный настрой и позитивное мышление. Надевая её, необходимо определить положительные аспекты каждого из решений или идей. Даже если обсуждаемый вариант, кажется, не сулит ничего хорошего, важно проработать именно скрытые выгодные ресурсы.

*Чёрная шляпа мышления.* Это полная противоположность жёлтой шляпе. Здесь необходимо задуматься над скрытыми угрозами, рисками, минусами, негативами, таящимися в каждом решении. Какие «подводные камни» ожидают человека при таком или ином варианте событий? Каковы будут потери и можно ли их избежать? Будет несложно представить себя пессимистом, ведь в каждом решении объективно присутствует доля негативных явлений.

*Красная шляпа мышления.* Пребывая в этом режиме, можно и нужно поддаться эмоциям. Человеку следует быть честным с самим собой или с другими собеседниками, если речь идёт о групповом обсуждении. Необходимо делиться своими переживаниями, страхами, радостью при анализе того или иного решения. Тут не надо бояться негативных или амбивалентных эмоций, так как они, наравне с позитивными, также играют свою роль в принятии нужного решения.

*Зелёная шляпа мышления.* Это полёт фантазии и воображения, креативность и мозговой штурм. Необходимы новые поиски, смелые идеи, оригинальные способы и нестандартные решения. Зелёная шляпа поощряет совершенствование уже имеющихся наработок – перекраивание, пересоздание, перестраивание, преобразование, переделывание, реконструирование,

реформирование методов оппонентов. Всё это имеет место и право быть в режиме зелёной шляпы.

*Синяя шляпа мышления.* Это продумывание реализации выбранной идеи, воплощение её в реальность. Не нужно больше думать над преимуществами и недостатками, необходимо лишь сделать выводы и воплощать в жизнь обдуманное, оптимальное решение.

### Технология «Семь шагов к миру».

Суть этого метода самопомощи в конфликтной ситуации заключается в том, что конфликт разрешается в интеллектуальном плане субъективной реальности человека путём мысленной разбивки им процедур разрешения конфликта на ряд чётких шагов:

*1 шаг.* Мысленно выслушиваю всех участников конфликта, в том числе и самого себя.

*2 шаг.* Мысленно анализирую ситуацию и психологическое состояние каждого из участников конфликта: их мотивы, интересы, особенности характера, наиболее вероятное поведение.

*3 шаг.* Представляю себе, как будут развиваться события при лучшем, оптимистическом и худшем, пессимистическом вариантах разрешения конфликта.

*4 шаг.* Мысленно проигрываю применение всех известных мне способов разрешения конфликта с учётом данной ситуации.

*5 шаг.* Мысленно выбираю наиболее оптимальный способ разрешения конфликта.

*6 шаг.* Мысленно определяю наилучшее место, время и условия, возможные компромиссы для разрешения конфликта.

*7 шаг.* Мысленно разрешив конфликт, извлекаю из него урок на будущее.

Чарльз Ликсон в своей книге «Конфликт. Семь шагов к миру» изложил рекомендации по урегулированию конфликтов:

1. «*Снимем маски*»: участники конфликта должны быть предельно искренними и не скрывать свои истинные мотивы.

2. «*Выявляем подлинную проблему*»: необходимо выявить реальную причину конфликта, очистить её от шелухи различных наслоений.

3. «*Отказываемся от установки «Победить любой ценой»*»: не нужно добиваться победы; главная цель – уладить разногласия.

4. «*Находим несколько возможных решений*». В любом конфликте возможно несколько вариантов решения. Необходимо обсудить все, чтобы было из чего выбирать.

5. «*Оцениваем варианты и выбираем наилучший*». Необходимо выбрать

не только самый конструктивный вариант, но и самый приемлемый для всех сторон конфликта.

6. *«Говорим так, чтобы нас услышали».* Главным инструментом улаживания конфликта является общение сторон. Общаться надо так, чтобы быть услышанными, а также слышать и понимать собеседника.

7. *«Признаем и бережём ценность отношений».* Сохранение добрых отношений в решении конфликтов всегда нужно ставить во главу угла.

### ***Упражнение.***

*Уважаемый педагог! В целях управления своей конфликтологической компетентностью предлагаю Вам, ознакомившись с информацией о техниках и технологиях разрешения конфликтов в образовательной среде, проанализировать собственные способы на основе следующих вопросов:*

- Какие из представленных приёмов и методов разрешения конфликтов Вы применяете в своей профессиональной деятельности?
- Каков уровень результативности их применения Вами на данном этапе профессиональной деятельности: крайне высокий, высокий, средний, низкий, крайне низкий?

## Практикум по отработке технологий разрешения конфликтов в образовательной среде

1, Отработка стратегии сотрудничества в позициях «Я – Другой», «Я – Наблюдатель».

### **Упражнение.**

*Уважаемый педагог! Для совершенствования стратегии сотрудничества в конфликте следует выполнить коммуникативно-конфликтологическую работу (парную или групповую) на основе сказки о двух лягушках (см. табл. ниже).*

<i>Тема</i>	<i>Цели и задачи</i>	<i>Наименование форм работы, упражнений</i>
Конфликтологическая работа по сказке о двух лягушках.	<p><i>Цель:</i> формировать готовность сотрудничать и вести конструктивный диалог в конфликте.</p> <p><i>Задачи:</i> тренировать умения слушать собеседника и вести диалог, признавать возможность существования различных точек зрения и права каждого иметь свою; развивать способность сохранять доброжелательные отношения друг к другу в ситуации конфликта интересов; тренировать умение решать конфликт конструктивным способом на основе учёта интересов сторон; искать и находить разнообразные формы сотрудничества с людьми в конфликте.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ознакомление с информацией о пяти стратегиям поведения людей в конфликте.</li> <li>2. Чтение сказки о двух лягушках.</li> <li>3. Ответы на вопрос «Что больше поразило и удивило меня в этой сказке?».</li> <li>4. Работа в парах «Доброжелательный диалог между Колодезной лягушкой и Морской лягушкой».</li> <li>5. Обсуждение полученных результатов в парах и в группе.</li> <li>6. Работа в демонстрационном режиме «Доброжелательный диалог между Колодезной лягушкой и Морской лягушкой»: 2-3 пары по желанию представляют свои диалоги на всю группу, остальные являются экспертами, наблюдающими и заполняющими карты наблюдения № 1, 2.</li> <li>7. Итоговый анализ полученных результатов по картам наблюдения и формулирование индивидуальных выводов в кругу.</li> </ol>

*Сказка о двух лягушках.*

*Одна лягушка, которая жила в колоде, так и ни разу не осмелилась выйти из него. Однажды ей довелось встретиться с другой лягушкой, которая жила в море.*

– Где ты живёшь? – спросила лягушка из колодца и, услышав ответ, спросила:

– А что такое – море? И где оно находится?

Лягушка, что жила в море, ответила:

– Море – это огромное количество воды, это очень далеко отсюда.

– Оно в самом деле такое большое?

– Да, очень большое, – ответила вторая лягушка.

– Оно размером с этот камень? – спросила первая лягушка, показавшая на лежащий неподалёку большой камень.

– Да нет, оно намного больше, – ответила вторая лягушка.

– Как мой колодец?

Вторая лягушка снова сказала:

– Нет-нет, оно намного больше!

– Ну, насколько же оно больше? – спросила колодезная лягушка.

– Как бы тебе объяснить? Море, в котором я живу, могло бы вобрать в себя миллионы таких колодцев, как твой.

Первая лягушка ответила:

– Этого не может быть, ты просто фантазёрка и обманщица! Убирайся из моего колодца. Я не хочу иметь ничего общего с такими лягушками, как ты [3, с. 252-253].

**Карта наблюдения № 1 за коммуникативными действиями  
Колодезной лягушки в ситуации конфликта интересов**

№ п.п.	Коммуникативные действия Колодезной лягушки	Оценка их реализации					
		Эффективная и успешная			Неэффективная и неуспешная		
		Степень выраженности					
		Высокая	Средняя	Низкая	Высокая	Средняя	Низкая
1	Умение слушать и слышать, услышать собеседника.						
2	Признание возможности существования различных точек зрения и права каждого иметь свою.						
3	Эмоционально позитивное отношение к процессу сотрудничества с Морской лягушкой.						
4	Высокий уровень направленности на собственные интересы и на интересы собеседника.						



5	Способность сохранять доброжелательное отношение к Морской лягушке в ситуации конфликта интересов.						
6	Решение конфликтной ситуации конструктивным способом.						

**Карта наблюдения № 2 за коммуникативными действиями  
Морской лягушки в ситуации конфликта интересов**

№ п.п.	Коммуникативные действия Морской лягушки	Оценка их реализации					
		Эффективная и успешная			Неэффективная и неуспешная		
		Степень выраженности					
		Высокая	Средняя	Низкая	Высокая	Средняя	Низкая
1	Умение слушать и слышать, услышать собеседника.						
2	Признание возможности существования различных точек зрения и права каждого иметь свою.						
3	Эмоционально позитивное отношение к процессу сотрудничества с Колодезной лягушкой.						
4	Высокий уровень направленности на собственные интересы и на интересы собеседника.						
5	Способность сохранять доброжелательное отношение к Колодезной лягушке в ситуации конфликта интересов.						
6	Решение конфликтной ситуации конструктивным способом.						

2. Активизация профессионально значимой жизненной позиции «Я – победитель», нацеленную на успешность и компетентность личности педагога.

**Упражнение.**

*Уважаемый педагог! Вам следует ознакомиться с базовыми жизненными позициями человека, описанными Эриком Берном [2, с.206-211]:*

1. «Победитель»

Я ТЫ УСПЕХ

+ + =

2. «Неудачник»

Я ТЫ БЕЗНАДЁЖНОСТЬ

- - =

3. «Озлобленный пессимист»

Я ТЫ ПРЕВОСХОДСТВО

+ - =

4. «Комплекс неполноценности»

Я ТЫ ДЕПРЕССИВНОСТЬ

- + =

*Далее следует осуществить самоанализ эффективности или неэффективности собственной базовой жизненной позиции на текущем этапе жизнедеятельности и профессиональной деятельности.*

- Я.
- Другие люди.
- Обратная связь от других людей.
- Моя жизнь.

*Для формирования профессионально значимой жизненной позиции «Я–победитель», нацеленную на успешность и компетентность Вашей личности, необходимо проанализировать, какова на данном этапе Ваша жизненная позиция по следующим компонентам: «Я», «Другие люди», «Обратная связь от других людей», «Моя жизнь». Для анализа можете использовать знаки «+», «-», а также «+-» (с доминирующим +) и «-+» (с доминирующим -). В случае двойственных знаков («+ -» или «- +») определите, пожалуйста, их процентные показатели для наглядности. Также найдите метафорическое название Вашей жизненной позиции и ответьте на вопрос: «Вы – победитель?».*

*PS. Уважаемые педагогические работники! Согласитесь, жизненный успех не даётся без труда и работы с собственными затруднениями, ограничениями, дефицитами. Но не следует считать испытания и сложности непоправимыми катастрофами, правда? То, что можно, следует исправить и трансформировать. Большая мудрость и дальновидность содержится в этих изречениях: «Жизнь на 10 % состоит из того, что вы в ней делаете, и на 90 % – из того, как вы её воспринимаете». «Если не можете изменить ситуацию, измените своё отношение к ней». Помните, пожалуйста, что классическая жизненная позиция «Победитель» – это наш профессионально-личностный ориентир. Это успешная и эффективная позиция здоровой, сильной, разумной личности, которая символизирует её достойную жизнь и профессиональную самореализацию. Искренне желаю вам успехов и удач в постоянном развитии собственной конфликтологической компетентности во благо всех субъектов современного образовательного процесса!*

*Н.Н. Андреева, кандидат педагогических наук,  
доцент кафедры профессионального развития педагогических  
работников Чувашского республиканского института образования*

## ЛИТЕРАТУРА

1. Беркли-Ален М. Забытое искусство слушать. – СПб.: Питер Пресс, 1997.

2. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы. – СПб.: Лениздат, 1992.

3. Тернер Колин. Мы рождены для успеха: как реализовать свой безграничный потенциал. – М.: Агентство «ФАИР», 1998.

4. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации (Минздравсоцразвития России) от 26 августа 2010 г. № 761н г. Москва «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования» [Электронный ресурс]. [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_105703/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_105703/)

5. Профессиональный стандарт «Педагог (педагогическая деятельность в дошкольном, начальном общем, основном общем, среднем общем образовании) (воспитатель, учитель)». [Электронный ресурс]. <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=203805&div=LAW&rnd=307C5F241DB9A69645EC1650BEC795AD#2ckhpn7bwk1> (дата обращения: 04.01.2020).

6. Томаса Энтони Харриса «Я – о'кей, ты – о'кей». [Электронный ресурс]. [https://royallib.com/book/tomas\\_harris/ya\\_okey\\_ti\\_okey.html](https://royallib.com/book/tomas_harris/ya_okey_ti_okey.html)

7. Федеральный государственный образовательный стандарт дошкольного образования. [Электронный ресурс]. <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=318172&dst=0&rnd=307C5F241DB9A69645EC1650BEC795AD#07729041579320224> (дата обращения: 04.01.2020).

8. Федеральный государственный образовательный стандарт начального общего образования. [Электронный ресурс]. <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&ts=17593574206895756024227391&cacheid=2F4B066E3394A626A76F53114D3771BF&mode=splus&base=LAW&n=193503&rnd=307C5F241DB9A69645EC1650BEC795AD#1x2mx2u3ply> (дата обращения: 04.01.2020).

9. Федеральный государственный образовательный стандарт основного общего образования. [Электронный ресурс]. <http://www.consultant.ru/cons/>

cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=193504&dst=0&rnd=307C5F241DB9A69645EC1650BEC795AD#07773127540443081 (дата обращения: 04.01.2020).

10. Федеральный государственный образовательный стандарт среднего общего образования. [Электронный ресурс]. <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=221120&dst=0&rnd=307C5F241DB9A69645EC1650BEC795AD#06772345941754021> (дата обращения: 04.01.2020).

11. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования. [Электронный ресурс]. <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&ts=749055507010761536391591742&cacheid=43B2AB8D71B17FE81D0310FE6226B095&mode=plus&base=LAW&n=293567&rnd=408C84A57B20A861A36A38A838AB5AE7#345rvqnas8w> (дата обращения: 05.01.2020).

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение .....	3
Стратегические и тактические задачи повышения конфликтологической компетентности педагогических работников .....	5
Основные характеристики конфликтологической компетентности педагогических работников .....	16
Техники и технологии предупреждения конфликтов в образовательной среде .....	29
Практикум по отработке технологий предупреждения конфликтов в образовательной среде .....	47
Техники и технологии разрешения конфликтов в образовательной среде .....	57
Практикум по отработке технологий разрешения конфликтов в образовательной среде .....	63
Литература .....	68



БУ ЧР ДПО «Чувашский республиканский институт образования»  
Минобразования Чувашии

Учебно-методическое пособие

**Андреева Надежда Николаевна**

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ТЕХНИКИ,  
ТЕХНОЛОГИИ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ  
КОНФЛИКТОВ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ**

Редактор *О.А. Никитина*

Верстка *И.В. Матвеевой*

Подписано в печать            г. Формат 60х90/16. Бумага офсетная.

Печать офсетная. Тираж 50 экз. Заказ №            .

Согласно Федеральному закону «О защите детей от информации, причиняющей  
вред их здоровью и развитию» от 29 декабря 2010 года  
№ 436-ФЗ данная продукция не подлежит маркировке

Чувашский республиканский институт образования.  
428001, Чувашская Республика, г. Чебоксары, пр. М. Горького, 5.

Отпечатано в типографии «Перфектум». г. Чебоксары, ул. К. Маркса, д. 52.  
Тел.: (8352) 32-05-01