Е. К. Погодина, В. В. Мартынова, Е. Л. Евдокимова

ФОРМИРОВАНИЕ БЕСКОНФЛИКТНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЫ



Е. К. Погодина, В. В. Мартынова, Е. Л. Евдокимова

ФОРМИРОВАНИЕ БЕСКОНФЛИКТНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЫ

Пособие для педагогов учреждений общего среднего образования с белорусским и русским языками обучения

Рекомендовано
Научно-методическим учреждением
«Национальный институт образования»
Министерства образования
Республики Беларусь

Минск



Национальный институт образования 2021

УДК 37.013.42 ББК 74.6 П43

Рецензенты:

кафедра психологии государственного учреждения образования «Академия последипломного образования» (кандидат психологических наук, доцент, заведующий кафедрой *H. B. Смирнова*);

заместитель директора по воспитательной работе государственного учреждения образования «Гимназия № 74 г. Минска» $M. \, \Phi. \, Левкович$

Погодина, Е. К.

П43 Формирование бесконфликтной образовательной среды: пособие для педагогов учреждений общ. сред. образования с белорус. и рус. яз. обучения / Е. К. Погодина, В. В. Мартынова, Е. Л. Евдокимова. — Минск: Национальный институт образования, 2021. — 184 с.: ил.

ISBN 978-985-594-977-1.

В пособии представлены материалы по прогнозированию, диагностике, профилактике и регулированию конфликтного взаимодействия участников образовательного процесса в условиях учреждения образования.

Пособие адресовано руководителям учреждений общего среднего образования, специалистам социально-педагогической и психологической службы, классным руководителям, учителям.

УДК 37.013.42 ББК 74.6

ISBN 978-985-594-977-1

- © Погодина Е. К., Мартынова В. В., Евдокимова Е. Л., 2021
- © Оформление. НМУ «Национальный институт образования», 2021

ВВЕДЕНИЕ

Образовательная среда — совокупность всех возможностей обучения, воспитания и развития личности. Она содержит большое количество участников: учащиеся, их законные представители, педагогический состав, администрация учреждения образования. Каждому из них присущи собственное мнение, своя картина мира, свои желания и потребности, которые могут быть основой возникновения споров, ссор, проблемных ситуаций, конфликтов в учреждении образования.

Конфликт, независимо от его характера, конкретного содержания и вида, обязательно содержит в себе момент противостояния, столкновения противоречивых или несовместимых интересов, позиций, намерений. Противоборства в школьной среде оказывают деструктивное воздействие на весь процесс обучения и воспитания. Они не только снижают результативность педагогических усилий, но и ухудшают социально-психологический климат в педагогическом коллективе.

Противоборство сторон, возникающее в ходе проблемной ситуации, является помехой для образовательного процесса, что впоследствии сказывается на результатах обучения и психологическом самочувствии учащихся.

Анализ мирового и отечественного опыта решения проблемы конфликтов свидетельствует, что работу по формированию культуры общения, коммуникативной компетентности, профилактике конфликтного поведения необходимо реализовывать именно в учреждении образования, которое в настоящее время является ключевым институтом социализации подрастающего поколения.

Важная задача учреждения образования — создание безопасной образовательной среды, здоровой обстановки в коллективе, своевременная работа по предотвращению и регулированию конфликтного взаимодействия участников педагогического процесса.

Сегодня становится все более актуальным формирование конфликтологических компетенций у педагогов и всех участников образовательного процесса. Благоприятный психологический климат в коллективе, снижение влияния конфликтогенных факторов, существующих в образовательной среде, учет личностного компонента участников противоборства будут способствовать гармоничному развитию личности каждого учащегося, созданию благоприятной, гуманной и безопасной среды для развития и социализации несовершеннолетних.

В пособии определены понятие и типология конфликтов в образовательной среде, проанализированы факторы и причины их возникновения; предложена модель и программнометодическое обеспечение организации деятельности учреждения образования по созданию бесконфликтной образовательной среды.

Внедрение научно-методических материалов по прогнозированию, диагностике, профилактике и регулированию конфликтного взаимодействия участников педагогического процесса в деятельность учреждений общего среднего образования будет способствовать формированию конфликтологической компетентности педагогов, повышению коммуникативной компетентности учащихся, созданию благоприятного психоэмоционального климата в школьном коллективе, профилактике стрессов и конфликтов.



ТИПОЛОГИЯ И СПЕЦИФИКА КОНФЛИКТОВ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ

1.1. ПОНЯТИЕ И ТИПОЛОГИЯ КОНФЛИКТОВ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ

Если говорить о ситуациях противоборствующего взаимодействия, то учреждение образования — это территория, на которой конфликты не редкость, несмотря на то, что в школьном социуме взаимодействуют участники единого образовательного процесса, осуществляющие совместную образовательную деятельность. Прежде всего, следует принять во внимание тот факт, что на ограниченной территории взаимодействуют люди разного возраста, с разным социальным статусом (учащиеся, педагоги, представители администрации). Существует и еще одна группа лиц, заинтересованных во всем, что происходит в школе, но не присутствующих там непосредственно, — это родители (законные представители) учащихся.

Одним из факторов, обусловливающих тот или иной уровень конфликтогенности школьной среды, нередко болезненное протекание межличностных конфликтов, их затяжной характер, является недостаточная конфликтологическая подготовка специалистов социально-педагогической и психологической службы (далее — СППС), учителей, руководителей учреждений образования, неразработанность научно-методического сопровождения деятельности педагогов социальных, педагогов-психологов по прогнозированию

и предупреждению проблемных ситуаций, по управлению уже имеющими место во взаимодействии учащихся противоречиями. Недостаточная сформированность у педагогов умений и навыков на практике управлять школьными конфликтами, находить оптимальные способы их упреждения и преодоления крайне негативно сказывается на всех процессах жизнедеятельности учреждения образования. Конфликтогенные события в школьной действительности переживаются особенно остро и болезненно. Противоборства между учащимися отрицательно влияют как на самих конфликтующих, так и на весь коллектив класса, в целом ухудшают социально-психологический климат, оказывают деструктивное воздействие на результативность образовательного процесса.

Рассматривая понятие «конфликт», следует исходить из того, что противоборствующее взаимодействие субъектов общения — это не просто ссора, спор, различия во взглядах и вкусах. В конфликтологии под конфликтом понимается особое взаимодействие индивидов, групп, объединений, которое возникает при столкновении несовместимых, противоположно направленных мотивов: потребностей, целей, ценностей, интересов, идеалов, т. е. сущностных характеристик личности [2].

Понятие *педагогического конфликта* рассматривается в конфликтологии как возникающая в результате профессионального и межличностного взаимодействия участников образовательного процесса форма проявления обострившихся субъектно-субъектных противоречий в результате столкновения противоположно направленных мотивов.

 ${\it Cneuu}$ фика педагогического конфликта заключается в следующем:

- особая сфера протекания противоборствующего взаимодействия (образовательный процесс);
- особенность социального статуса субъектов взаимодействия (учителя, дети, родители (законные представители) учащихся, администрация учреждения образования);

- особая значимость специального воздействия педагогов, специалистов СППС на конфликтную ситуацию с целью предупреждения обострения возникшего противоречия и конструктивного устранения его причин;
- сопровождение проблемной ситуации отрицательным фоном общения;
- вероятность тяжелых психических травм, негативных последствий конфликта для психосоматического состояния детей, подростков;
- в случаях неблагоприятно развивающихся событий противоборства приобретение и закрепление деструктивного социального опыта.

На современном этапе развития конфликтологии выделяется особая специфическая область научного знания — *педагогическая конфликтология*, *целью* которой является изучение закономерностей возникновения, развития и завершения конфликтов в учреждениях образования, а также разработка и практическое применение принципов, способов и приемов их конструктивного регулирования. *Предмет* науки представлен фактами, механизмами и закономерностями возникновения, развития и завершения конфликтов в сфере образования. В качестве *объекта* педагогической конфликтологии выступают методы и формы, технологии конструктивного управления конфликтным взаимодействием субъектов образовательного процесса.

Важнейшей категорией конфликта, возникающего и протекающего в условиях учреждения образования, является понятие структуры конфликтного взаимодействия.

Специфику деятельности специалистов СППС по управлению конфликтами составляет необходимость осуществления тщательного анализа структуры конфликтного взаимодействия участников образовательного процесса. Исследование структуры конфликта в условиях учреждения образования, механизма его возникновения предоставляет педагогу социальному, педагогу-психологу, выполняющим функции школьных конфликтологов, возможность диагностировать тип, характер, причины возникшего противостояния, прогнозировать

его последствия, определить адекватные каждой конкретной проблемной ситуации подходы, формы и методы работы.

Структура конфликта представлена следующими компонентами: предмет конфликта, субъекты и участники конфликтного взаимодействия (социальный статус, сила в социальном конфликте), позиции (поведение) конфликтующих, образ конфликтной ситуации.

 $\Pi ped mem\ конфликта$ — это то, из-за чего возникает и происходит противоборство. Он может быть представлен конкретным объектом (например, материальным предметом), явлением, событием, проблемой, целью, действием. Таким образом, предмет конфликта — объективно существующая или субъективная проблема, которая может послужить источником противоречия.

Специфика предмета конфликта состоит в том, что в структуре проблемной ситуации эта категория, как правило, должна присутствовать, но значимость ее в зависимости от ситуации может быть разной. В некоторых случаях предмет конфликта может определить ход и характер конфликтного взаимодействия, в иных — оказывается малосущественным. Поэтому перед специалистами СППС встает задача глубокого анализа причин и мотивов конфликтного взаимодействия субъектов образовательного процесса.

Обязательная составляющая конфликта — субъекты взаимодействия. Субъект на всех стадиях противоборствующего взаимодействия занимает активную позицию: он инициирует проблемную ситуацию, часто провоцирует инцидент, влияет на ход конфликта, руководствуясь своими, нередко видоизменяющимися в процессе противоборства целями, интересами, потребностями. Именно наличие субъектов взаимодействия является, по мнению конфликтологов, существенным признаком противоречия, то есть конфликт как фаза развития противоречия возможен лишь тогда, когда его стороны представлены субъектами [17].

В конфликте помимо субъектов взаимодействия присутствуют *участники конфликтного взаимодействия*. Понятия «субъект» и «участник» конфликта не тождественны.

В противоборствах, разворачивающихся в условиях учреждения образования, участники — обязательный компонент сопровождения конфликтных действий. Специфику и опасность проблемных ситуаций в учреждении образования составляет достаточно интенсивное расширение противостояния за счет вовлечения в него, как правило, значительного числа участников. Прямые участники конфликта могут сознательно проявлять в нем активность. Это происходит в тех случаях, когда они заинтересованы в развитии противостояния. В конфликтное взаимодействие они могут быть втянуты случайно или даже помимо своей воли. На динамику конфликта могут существенно повлиять и так называемые косвенные участники, которые, преследуя свои цели, опосредованно воздействуют на конфликтующих и на ход противоборства. Такие участники существенно влияют на конфликтные события. Они могут провоцировать конфликт, поддерживать ту или иную сторону, или обе стороны одновременно, содействовать развитию или уменьшению его интенсивности, полному прекращению противостояния.

Школьный конфликт, масштабы которого расширяются за счет увеличения числа противоборствующих, может приобрести характер межролевой конфронтации, которая приведет к резкому ухудшению социально-психологического климата в классе (учреждении образования), снижению качества образовательного процесса. Поэтому специалисты СППС в работе с конфликтной ситуацией должны планировать и осуществлять деятельность, направленную на недопустимость расширения противоборствующего взаимодействия, ограничение числа его субъектов и участников.

При анализе структуры протекающего в ученической среде конфликтного взаимодействия следует рассмотреть такие компоненты, как социальный статус противоборствующих и сила в социальном конфликте. Если в нем в диаде «учитель — учащийся» понятие социального статуса достаточно конкретно и однозначно, то в конфликте детей, подростков социальный статус определяется многими факторами:

- старшеклассник, учащийся средних или начальных классов;
- различия в успеваемости;

- социальный статус семей, родителей (законных представителей);
- социометрические показатели положения учащегося в коллективе класса, учреждения образования (лидер, принятый, изолированный, отверженный);
- оценка личности учащегося классным руководителем, учителями;
- наделение учителями (учителем) отдельных членов классного коллектива особыми привилегиями (необходимо принимать во внимание то, что на разных ступенях обучения в учреждении образования это может как укрепить социальный статус учащегося, так и ослабить его) и др.

Под силой в социальном конфликте следует понимать совокупность средств и ресурсов, реальных и потенциальных, задействованных в противоборстве. Таким образом, сила отражает возможность и способность оппонентов реализовывать в конфликте свои цели и интересы. Пока он находится в стадии зарождения, во многих случаях его потенциальные субъекты и участники могут иметь приблизительное или искаженное представление о реальной силе противоборствующей стороны. В качестве «силы» в школьных конфликтах может выступать, прежде всего, возможность оказывать давление (психологическое, позиционное, эмоциональное, физическое), привлечение на свою сторону третьей, весомой стороны. На течение конфликта и его исход оказывает большое влияние возможность использования информационных форм применения социальной силы (сбор фактов, слухов о своем оппоненте, использование материалов, порочащих соперника, и т. д.).

При исследовании конкретного конфликта необходимо рассматривать и такой структурный компонент, как *образ конфликтной ситуации*. В деятельности специалистов СППС изучение и анализ этой составляющей конфликтного взаимодействия учащихся представляют особую важность, поскольку возможности детей, подростков адекватно отразить в своем сознании сложную и противоречивую картину возникшего

противостояния, столкновения потребностей, идей, ценностей, идеалов снижены в силу недостаточной сформированности навыков анализа и самоанализа, сознательного отношения к другим людям, окружающему их миру, психических функций и способности к саморегуляции. В этом возрасте еще происходит развитие социальной ответственности как возможности отвечать за самого себя на уровне взрослого, актуализации себя в других. А создаваемый каждым субъектом, или участником, или даже просто свидетелем происходящего образ конфликтной ситуации есть не что иное, как субъективная картина, складывающаяся в психике каждого из детей.

Нарушение коммуникации в педагогическом пространстве не обязательно диагностируется как конфликтная ситуация. Исходя из разной степени соответствия ее образа реальной картине происходящего, выделяют следующие возможные сложные типы социального взаимодействия:

- конфликтная ситуация объективно существует, но она не осознается, не воспринимается оппонентами как проблемная; в этом случае конфликт как социальнопсихологическое явление не существует;
- объективно конфликтная ситуация существует, и субъекты взаимодействия воспринимают ситуацию как проблемную, однако восприятие происходящего имеет существенные искажения отклонения от реальной действительности; это случай неадекватно воспринятого конфликта;
- конфликтная ситуация объективно существует и по ключевым характеристикам однозначно воспринимается участниками; такой случай может быть назван адекватно воспринимаемым конфликтом;
- конфликтная ситуация отсутствует, но взаимодействующие стороны ошибочно оценивают и воспринимают происходящее как противоборство; это случай ложного конфликта.

Последний случай представляет особую опасность для взаимодействующих и их окружения, поскольку коммуникация

будет со временем приобретать характеристики и симптомы острого противоречия. А со стороны педагога социального и педагога-психолога в этих случаях, возможно, будут использоваться специальные технологии управления противоборствующим взаимодействием учащихся, что, не исключено, и приведет к реальному конфликту.

Таким образом, задача, стоящая перед специалистами СППС, будет заключаться в том, чтобы диагностировать проблемную ситуацию, существующую объективно, и помочь участникам противоборства по ключевым характеристикам адекватно воспринимать состояние конфликтного взаимодействия.

Более того, осуществляемые педагогом социальным, педагогом-психологом изучение и анализ сложившихся в сознании оппонентов образов проблемной ситуации создадут реальные условия для оказания внешнего воздействия на участников противоборства с целью изменения образа происходящего. И это будет эффективным средством разрешения возникших проблем.

В процессе исследования феномена конфликта, протекающего в условиях учреждения образования, специалистам СППС предстоит изучить, используя психолого-педагогические диагностические методики, особенности личности, поведения, позиции субъектов конфликтного взаимодействия.

Под позицией конфликтующих понимаются противоположно направленные действия оппонентов. Эти действия актуализируют скрытые от внешнего восприятия процессы в мыслительной, эмоциональной и волевой сферах оппонентов. То есть если причины, мотивы противостояния, иногда предмет конфликта противоборствующие не всегда склонны обнаруживать и демонстрировать, то поведенческие взаимные реакции, направленные на реализацию целей и притязаний каждой из сторон, составляют видимую социальную реальность происходящего.

Позиция, или поведение субъекта педагогического процесса, участвующего в конфликте или инициирующего его, реализуется согласно определенным принципам, избранным

моделям и стратегиям. Среди *основных принципов* выделяются максимальное достижение выигрышной позиции путем концентрации и координации сил, использование наиболее эффективных (и далеко не всегда социально приемлемых) способов противостояния.

В конфликтологии выделяют три основные модели поведения личности в проблемной ситуации: конструктивную, деструктивную и конформистскую [23]. Выбор одной из моделей поведения личности в предконфликтной ситуации или в конфликте не происходит бессознательно, он обусловлен определенными факторами:

- предмет конфликта, его значимость для каждого оппонента;
- степень соответствия образа конфликтной ситуации реальному протеканию конфликтогенных событий;
- межличностные отношения насколько они значимы для вступивших в конфронтацию, осознается ли их ценность для продолжения коммуникации;
- возрастные особенности, индивидуально-психологические характеристики субъектов конфликтного взаимодействия.

Модели поведения отражают установки участников конфликта на его динамику и способ разрешения.

Конструктивная модель поведения в конфликте характеризуется следующими поведенческими характеристиками личности:

- осознание реальной проблемы и стремление разрешить противоречие;
- нацеленность на поиск решения, удовлетворяющего все стороны конфликтного взаимодействия;
- сохранение доброжелательного отношения к оппоненту общения;
- выдержка и самообладание;
- открытость и искренность.

Выбор вступившим в конфликт субъектом взаимодействия (одним или обоим, несколькими) ∂ еструктивной мо- ∂ ели пове ∂ ения ограничивает возможности конструктивного

разрешения противоречий. Это очевидно из содержания данного типа модели:

- стремление к расширению и обострению конфликта;
- тактика на унижение оппонента;
- однозначная негативная оценка его личности;
- проявление недоверия и подозрительности к сопернику;
- нарушение этики взаимодействия.

Роль в конфликте конформистской модели поведения неоднозначна. Она может являться своего рода катализатором агрессии, провоцируя оппонента, расширяя его возможности для активизации наступательных действий. В этом случае данная модель будет обладать исключительно деструктивным потенциалом. Однако если предмет конфликта не является очень значимым для субъектов взаимодействия, то конформистское поведение может ускорить разрешение противоречий. Основные характеристики данной модели поведения следующие:

- пассивность, нежелание или неспособность использовать активные формы противостояния;
- склонность к соглашательству, уступкам;
- непоследовательность в оценках, претензиях, установках, действиях;
- избегание открытой конфронтации.

Стратегия поведения в конфликте рассматривается как ориентация личности по отношению к нему, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта. Выделяют пять основных стратегий поведения в таких ситуациях [2].

Соперничество — навязывание другой стороне предпочтительного для одной стороны решения. Данная стратегия ущербна при решении проблем, так как не дает оппоненту возможности реализовать (в какой-либо мере) свои интересы.

 $Yxo\partial$ от решения проблемы, или избегание, — стратегия, которая применяется при отсутствии сил и времени для решения противоречия, стремлении выиграть время, нежелании решать проблему вообще.

Сотрудничество — наиболее эффективная стратегия поведения в конфликте. Она направляет оппонентов на конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения.

Komnpomucc — желание оппонентов завершить конфликт частичными уступками.

Приспособление, или уступка, — вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций. Принять такую стратегию вынуждают: осознание своей неправоты, необходимость сохранения хороших отношений с оппонентом, сильная зависимость от него, незначительность проблемы, существование угрозы еще более серьезных негативных последствий.

Стратегии поведения личности в конфликте во многом определяют характер его протекания (интенсивность, длительность), перспективы развития конфликтогенных событий, возможности урегулирования возникших противоречий.

Выбор той или иной стратегии поведения в конфликте зависит от следующих факторов:

- характеристики возникшего противоречия (значимость, актуальность, «острота»);
- ценность межличностных отношений с противоборствующей стороной;
- объективная реальность, в которой происходит конфликт (среда, окружение, наличие или отсутствие сторонников и др.);
- предпочитаемость конкретной стратегии: обусловленность выбора социально-психологическими особенностями личности.

У детей, подростков, в отличие от взрослых, как правило, нет большого жизненного опыта в поведении в сложных ситуациях взаимодействия, в разрешении противоречий. В условиях учреждения образования специалисты СППС могут повлиять на выбор учащимися модели и стратегии поведения в конкретном противоборстве. Более того, одно из важных направлений процесса формирования основ конфликтологической компетентности составляет выработка у всех

субъектов образовательного процесса поведенческой тактики, ориентированной на потенциально предпочитаемые конструктивные модели и стратегии реагирования в происходящем.

Для специалистов СППС особую сложность в работе с конфликтом в среде учреждения образования составляет двойственность оценки этого социального феномена. До недавнего времени к нему относились как к крайне нежелательному явлению, а оценка его последствий была односторонне негативной. Сегодня многие ученые разделяют мнение о том, что состояние постоянной гармонии в душе, с окружающим миром — это застой, который ведет к формированию пассивности и инертности индивида.

В современных исследованиях отечественных и зарубежных конфликтологов, психологов, социологов указывается на то, что противоборство очень часто выполняет позитивные функции. Более того, предлагается рассматривать конфликт в ряде случаев как импульс к развитию, поскольку такое взаимодействие, являясь острой формой проявления уже возникших противоречий, способно конструктивно воздействовать и на внутригрупповую (группа сверстников, класс, учреждение образования) активность, и на развитие конкретной личности учащегося, т. е. может стать источником развития личности, межличностных отношений.

Положительные функции конфликта для личности учащихся:

- может устранить противоречие, полностью или частично;
- выполняет тестирующую функцию: помогает учащемуся лучше оценить индивидуально-психологические особенности окружающих его людей субъектов взаимодействия; способствует раскрытию не только отрицательных, но и положительных сторон в оппоненте (от 10 % до 15 % конфликтных ситуаций, возникающих в межличностном взаимодействии, завершаются улучшением отношений между оппонентами);
- обучает учащегося рефлексии и углубляет его самопознание: высвечивает ценностные ориентации, мотивы

- поступков, выявляет психологическую устойчивость к стрессовым факторам трудной ситуации;
- позволяет ослабить психологическую напряженность, снижает интенсивность отрицательных эмоций (но лишь в случаях конструктивного разрешения конфликтного противоречия);
- способствует расширению социального опыта: учащийся приобретает новые навыки взаимодействия с окружающими, расширяет свои возможности в разрешении сложных жизненных ситуаций;
- в некоторых случаях способствует усилению внутренней мотивации детей, росту уверенности в себе;
- позволяет учащемуся в ряде случаев повысить самооценку, укрепить авторитет у одноклассников.

Однако специалисты СППС учреждения образования должны руководствоваться пониманием того, что конфликт, даже очень продуктивный в отдельных случаях разрешения возникшего в ученической среде противоречия, на самом деле является способом регулирования взаимоотношений энергозатратным, болезненным и небезопасным для здоровья, несформированной и неокрепшей психики детей и подростков.

Деструктивные последствия конфликта для личности учащихся:

- негативно воздействует на психическое состояние его участников: вызывает нарушения эмоциональной сферы (аффект, стресс, фрустрация, депрессия), провоцирует вегетативные расстройства (возрастает вероятность сердечно-сосудистых заболеваний, хронических нарушений функционирования желудочно-кишечного тракта);
- при неблагополучном течении является источником внутриличностных конфликтов, расширяет поле противостояний и разногласий между детьми, подростками, вовлекает в противоборство новых субъектов и участников конфликтного взаимодействия;
- может сопровождаться агрессией: психологическим и физическим насилием, травмированием оппонентов; причем при благоприятном для участника конфликта

- исходом противоборства агрессивные формы коммуникации в сложных ситуациях общения закрепляются как норма поведения и взаимодействия;
- создает благоприятную обстановку для осложнения отношений при возникновении даже незначительных разногласий и противоречий, что нередко приводит к инициированию нового конфликта, более глубокого и уже трудноразрешимого.

Следует также учитывать, что конфликт оказывает как положительное, так и отрицательное воздействие не только на участвующие в нем стороны, но, как правило, и на макро- и микросреду; а в случаях конфликтов, протекающих в школьном социуме, — на группы сверстников, коллектив класса, семьи учащихся.

Тогда в качестве конструктивных функций конфликта можно рассматривать следующие:

- конфликт может выступать как средство активизации социальной жизни школьного микро- или макро- коллектива;
- помогает «высветить» проблемы, неудовлетворенность, скрытые противостояния, заостряет на них внимание;
- формирует общественное мнение;
- в отдельных случаях (правда, не частых) способствует созданию новых, более благоприятных условий для реализации образовательного процесса;
- иногда выполняет функцию сплочения группы, коллектива;
- создает в ситуациях коллективного решения творческих задач интеллектуально-эмоциональную напряженность, которая мотивирует учащихся к самостоятельной мыследеятельности, познавательной активности, способствует продуктивной работе;
- служит регулятором коллективного взаимодействия; прививает учащимся навыки выбора эффективных моделей и стратегий поведения в сложных ситуациях коммуникации;
- может способствовать повышению дисциплины учащихся.

Однако исследование феномена конфликтного взаимодействия убеждает в том, что чаще всего конфликт, являясь социальной аномалией, выступает в роли механизма и фактора, который дезорганизует и дестабилизирует школьную жизнь.

Деструктивные функции конфликта:

- сопровождается временным нарушением системы коммуникаций, взаимосвязей в коллективе;
- не всегда завершается благополучно: в случаях деструктивного протекания конфликта взаимоотношения в группе, коллективе существенно ухудшаются;
- в более частых случаях ухудшает качество учебной и воспитательной деятельности, социально-психологический климат.

Многомерность педагогических конфликтов в учреждениях образования проявляется в многообразии их типологии.

В педагогической науке представлена общая типология конфликтов, в которой противоборствующее взаимодействие рассматривается с точки зрения вовлеченных в них субъектов [8, 12, 29, 37]. Выделяются конфликты: «учитель — учащийся», «учитель — группа», «учитель — класс», «учащийся — учащийся — учащийся — группа», «учащийся — класс», «учитель — родитель (законный представитель)», «учитель — учитель», «учитель — администратор» и др.

Каждый из типов конфликта характеризуется своей спецификой в процессе возникновения, протекания и разрешения. На основе данной специфики построена следующая классификация педагогических конфликтов:

- конфликты, связанные с особенностями личности учителя, его профессиональной направленностью, педагогической позицией;
- связанные с уровнем профессионализма и культурой учителя;
- причины которых кроются в низком уровне владения коммуникациями участников взаимодействия;
- связанные с индивидуальными и возрастными особенностями как учителя, так и учащегося;

• глубинные конфликты, причины которых лежат в самой природе педагогического процесса.

По интенсивности протекания конфликта «учитель — учащийся» выделяют следующие модели конфликтного взаимодействия:

- модель «погранично-конфликтных» межличностных взаимоотношений, которая характеризуется возникновением конфликтной ситуации, способной перерасти в деструктивный и деконструктивный (совмещающий конструктивные и деструктивные функции и последствия) конфликт; основание нарушение норм эффективного общения и неспособность прогнозирования последствий углубления противоречий;
- модель «конфликтно-амплитудных» взаимоотношений, которые возникают вследствие временного снижения уровня конфликтности во взаимоотношениях: противоборство переходит в латентную фазу с тем, чтобы с возникновением нового инцидента (повода) возобновиться;
- модель «конфликтных» взаимоотношений отражает проблемную ситуацию, искусственно провоцируемую так называемой конфликтной личностью (учителя или учащегося), характеризующуюся устойчивыми индивидуальными особенностями;
- модель «запредельно-конфликтных» взаимоотношений: ярко мотивированные, интенсивно протекающие конфликты, сопровождающиеся продолжительным и болезненным постконфликтным синдромом.

Основные сферы конфликтогенных отношений между учителем и учащимися, которые могут привести к реальному конфликту:

- действия педагога, связанные с решением проблемы успеваемости конкретного учащегося, класса;
- специфика реагирования учителя на нарушение норм общения со сверстниками и педагогами, в целом на нарушение норм поведения;
- характер эмоционально-личностных отношений, сложившихся между педагогом и учащимися;
- индивидуальные особенности учителя и учащегося.

Конфликты, разворачивающиеся в сфере взаимодействия «учащийся — учащийся», это и есть предмет собственно педагогической деятельности, в которой конфликтологическая грамотность педагога и его опыт управления конфликтным поведением находят практическое применение.

Исследования показывают, что наиболее распространенными конфликтами, возникающими между учащимися, являются:

- конфликты лидерства за первенство в группе, коллективе класса;
- так называемые экономические конфликты между учащимися на почве материального благополучия, выраженные зачастую в различных формах агрессии: от вербальной до физической;
- конфликт, возникающий в силу самых разнообразных факторов и причин, между несколькими учащимися с классом (это может быть и конфликтное противостояние одного учащегося и группы одноклассников, целого класса);
- конфликты, возникающие на гендерной и индивидуально-личностной основе.

При организации деятельности по снижению конфликтности во взаимоотношениях учащихся специалисты СППС, педагоги учреждения образования должны принимать во внимание безусловные особенности поведения, мировосприятия, эмоциональных проявлений у детей и подростков, обусловленные в значительной степени физическими, физиологическими и психическими изменениями, которые происходят у них в период взросления. Дети, подростки, как правило, обращают повышенное внимание на свои слабые стороны, недостатки, ощущают неуверенность в собственных силах. Часто сравнение себя со сверстниками приводит к занижению их самооценки, снижению эмоционального фона, угнетению настроения. Поэтому в сложной ситуации межличностного общения у них проявляется повышенная обидчивость, эмоциональность, склонность к конфликтам. Завышенная неадекватная самооценка, нередко свойственная детям и подросткам и отражающая ситуацию несбалансированности их самооценки и внешней оценки, также создает широкую зону для возникновения проблемных ситуаций.

Распространенность в условиях учреждения образования конфликтов в диаде «учащийся — учащийся» объясняется и заложенным в характере деятельности подростков противоречием между стремлением привлекать к себе внимание окружающих демонстративным поведением и опасением стать отверженным, быть не таким, как все, оказаться изгоем.

Основу для конфликтов в школьной среде между учащимся и группой учащихся, классом составляет и подверженность детей, подростков групповому инстинкту, формирование у них общего, массового «мы».

Конфликты в ученической среде, их прогнозирование, предупреждение и разрешение составляют ядро конфликтологической деятельности специалистов СППС в силу следующих факторов:

- в ситуации конфликтного взаимодействия у детей школьного возраста возможно проявление сильной немотивированной агрессии, высокой психоэмоциональной напряженности;
- в социальном опыте учащегося может закрепиться конфликтная, агрессивная модель поведения, достижения поставленной цели, если подобная модель уже использовалась ранее и приводила к реализации интересов;
- личностные особенности могут спровоцировать изменение значимости агрессии в поведении, когда агрессия, конфликтность становятся уже не средством достижения цели, а самой целью;
- в конфликте, даже приведшем к конструктивному завершению, проявляются негативные качества личности, провозглашаются иррациональные, ложные ценности, которые в условиях закладывающейся у учащихся и отличающейся неустойчивостью системы моральнонравственных норм могут восприниматься как истинные ценности.

В настоящее время распространенным явлением стали конфликты между педагогами и родителями (законными представителями) учащихся. Этот тип конфликтного взаимодействия педагоги учреждений образования оценивают как один из наиболее болезненных и трудноразрешимых. В условиях, когда обе стороны взаимодействия должны заботиться о благе воспитанника, наиболее часто конфликт «учитель — родители (законные представители)» возникает в ситуации, когда представления обеих сторон о целях, методах и формах, ходе и результативности образовательного процесса, личностных характеристиках учащегося, его поведении и успеваемости резко расходятся.

Взаимодействие педагогов и родителей (законных представителей) учащихся могут затрудняться и даже разрушаться в силу объективных обстоятельств:

- 1. Стороны взаимодействия могут обладать разными уровнями общей и педагогической культуры.
- 2. Даже в случаях одинакового восприятия и понимания цели и задач педагогического процесса может наблюдаться несогласованность предпочитаемых стратегии и тактики учебно-воспитательной работы.
- 3. Родители в силу объективных причин и обстоятельств (отсутствие, например, специального педагогического образования) могут недооценивать специфику, сложность и многофакторность образовательного процесса, зависимость способов его реализации и результативности от многих условий.
- 4. Родительское представление о ребенке, восприятие его, эмоционально-ценностное отношение к нему характеризуются высокой степенью субъективизма.
- 5. Последнее время формируется негативное отношение некоторых родителей к учреждению образования, их иждивенческая позиция по отношению к педагогам, «которые должны и обязаны...».
- 6. Недостаточная профессиональная компетентность педагога и др.

В педагогическом коллективе учреждения образования, как и в любой другой сфере социального взаимодействия,

тоже возникают конфликты: между педагогами-коллегами, педагогами и представителями администрации учреждения образования. Следует отметить и такой тип конфликтного взаимодействия, как конфликты между начинающими специалистами и учителями с большим стажем работы в учреждении образования.

Конфликты между учителями, учителей с администрацией учреждения образования ухудшают социально-психологический климат в коллективе, заметно усложняют жизнь педагога, в целом дезорганизовывают образовательный процесс. Нестабильная обстановка в коллективе, высокая конфликтность и низкая сплоченность педагогов оказывает негативное влияние на работоспособность всех участников образовательного процесса, включая учащихся.

Специфику данного типа конфликтов составляет то, что в условиях жизнедеятельности учреждения образования — единого, целостного организма, — масштабы деструктивных последствий противоборства между педагогами ограничены: уход «личного» из взаимоотношений не разрушает, как правило, само взаимодействие, которое на некоторое время приобретает формальный характер.

Следует, однако, принимать во внимание и тот факт, что конфликты в педагогическом коллективе могут носить конструктивный характер в тех случаях, когда они разрешают назревшие проблемы, способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений.

1.2. ФАКТОРЫ И ПРИЧИНЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ

Своевременное выявление и анализ причин конфликтности во взаимодействии субъектов образовательного процесса, возникновения в условиях учреждения образования конкретных конфликтных ситуаций во многом определяют эффективность деятельности специалистов СППС.

Конфликты, которые происходят в учреждениях образования, как и любые другие виды социальных конфликтов, по сути являются результатом удовлетворения или неудовлетворения основных потребностей социальных субъектов: физических, материальных, социальных, духовных и др. Нередко субъекты социального конфликта, заинтересованные в углублении противоречий, пытаются скрыть его истиные причины, заменить их поводом и условиями противоборства. При этом важно определить реальные причины противостояния. Знание причин конфликтов помогает раскрытию источников их возникновения, выявлению истинных мотивов, побуждающих индивидов к вступлению в противоборство, создает возможность прогнозирования динамики протекания конфликта, его результатов и последствий.

Под причинами конфликта обычно понимают явления, события, факты, действия, при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия провоцирующие возникновение и обострение противоречия, которое приводит к возникновению конфликтной ситуации. Приведем наиболее распространенные противоречия, которые могут возникать в условиях образовательной среды:

- противоречия в системе иерархии целей: между генеральной целью образования и личными целями участников педагогического процесса, общей целью образования и частными методическими целями, личными целями учащихся-воспитанников и задачами коллективной деятельности;
- между уровнем теоретической подготовки педагога и его практическими умениями;
- между содержанием образования и представлением потребителей образовательных услуг об образованности;
- между содержанием образовательного процесса и средствами педагогической деятельности;
- между задачами обучения, развития и уровнем познавательной активности учащихся;
- между возможностями отдельных учащихся и коллективным характером обучения и воспитания;

- между общеобразовательными стандартами и задачами творческого развития личности;
- между уровнем потребностей учащихся и возможностями их удовлетворения в условиях учреждения образования;
- вызванные неравномерностью физического и психического развития учащихся.

Причины, порождающие вышеперечисленные противоречия, представлены следующей типологией:

- 1. Организационно-управленческие причины конфликтов в школьном социуме это объективные причины организационно-управленческого характера, которые связаны с организацией педагогического процесса в учреждении образования. Внешние и внутренние функциональные связи учреждения образования должны максимально соответствовать поставленным задачам и обеспечить их реализацию. Однако достижение абсолютного соответствия организации и структуры педагогической работы определяемым целям и задачам труднодостижимо в силу ряда факторов:
 - объективные трудности, возникающие в процессе проектирования организации и структуры педагогического процесса в учреждении образования, которые бы идеально соответствовали поставленным задачам и прогнозируемым результатам деятельности;
 - многофакторный характер педагогической деятельности, свойственная учреждению образования высокая степень чувствительности ко всем изменениям социальной действительности требуют, в первую очередь от руководства, особой гибкости и высокой профессиональной компетентности.

Значительные погрешности «соответствия» представляют собой конфликтогены.

2. Социально-психологические причины конфликтов обусловлены несбалансированным ролевым взаимодействием участников педагогического процесса; различиями в выборе субъектами взаимодействия (администрация, педагоги, учащиеся, родители (законные представители)) способов оцен-

ки характера и результатов деятельности, личностных особенностей партнеров (оппонентов) общения; психологической несовместимостью (психофизическая, индивидуально-психологическая, социально-психологическая, социальная); напряженностью в межличностных отношениях, которая сложилась в предшествующих сложных ситуациях коммуникации.

3. Личностные причины конфликтов обусловлены спецификой индивидуально-психологических характеристик личностей, участвующих в трудных ситуациях межличностного взаимодействия. Проблемная ситуация может возникнуть под воздействием таких факторов, как низкий уровень социально-психологической компетентности учащихся (в редких случаях — учителей), эмоционально-волевой устойчивости; недостаточная способность участников взаимодействия к эмпатии; низкий уровень стрессоустойчивости; несформированность у детей умения преодолевать трудности, подавлять свои эмоции, проявлять выдержку и такт; неспособность переносить значительные интеллектуальные, волевые и эмоциональные нагрузки.

Специфика причин, порождающих конфликты в педагогическом социуме, заключается в их многообразии и вариативности. Причины так называемого «первого ряда», которые являются основанием для частных причин и факторов конкретных случаев конфликтного взаимодействия в условиях учреждения образования, отражают нарушение основных функций целостного педагогического процесса. На схеме определены основные функции педагогического процесса, нарушение которых может привести к конфликтным ситуациям в образовательной среде (рис. 1).

В конфликтологии принято рассматривать объективные и субъективные причины конфликтов [2]. Объективные причины возникновения противоречий во взаимоотношениях, как правило, приводят к созданию предконфликтной обстановки. В большинстве случаев объективные причины являются реальным фактором возникновения сложной ситуации общения. Но нередко объективные условия используются одной или обеими сторонами взаимодействия для



Puc. 1. Причины конфликтов в педагогическом социуме

сокрытия истинных мотивов конфронтации. И в этом случае причина в действительности будет являться только инцидентом — поводом к возникновению и обострению противоречия. Субъективные причины начинают проявлять себя тогда, когда предконфликтная ситуация перерастает в открытое противостояние, т. е. в конфликт.

Исследование причин конфликтов в образовательной среде показывает, что жесткое разделение их по характеру на объективные и субъективные неправомерно. Большинство объективных причин школьных конфликтов субъективно детерминированы. Это объясняется, прежде всего, исключительно субъект-субъектным содержанием взаимодействия участников образовательного процесса в условиях учреждения образования. Понимание объективно-субъективного характера причин конфликтов, происходящих в школьном социуме, важно и необходимо при определении способов их предупреждения, выработке оптимальной стратегии поведения участников образовательного процесса в типичных для них конфликтах.

Вместе с тем ряд причин школьных конфликтов можно определить как однозначно объективные или субъективные. Среди их субъективных причин наиболее распространенными в сфере образования являются: индивидуальные особенности участников педагогического процесса — черты характера и типы личностей (например, конфликтная личность); недостаточная стрессоустойчивость представителей образовательной среды к стресс-факторам педагогической деятельности; психологическая несовместимость отдельных личностей — субъектов взаимодействия; особенности женской психологии (основной состав педагогического коллектива представлен женщинами); эмоциональная несовместимость людей; недостаточно высокий уровень профессиональной компетентности педагога (в том числе конфликтологической); неадекватные оценки и восприятие друг друга и др.

Объективными причинами большинства социально-педагогических конфликтов являются: противоречия, складывающиеся между ценностями, культивируемыми учреждением образования, и отдельными семьями; разногласия

между традициями и новациями в системе обучения и воспитания; противопоставление функционально-ролевых позиций педагога и учащегося (обязанность первого — учить, задача второго — учиться; учитель априорно считается превосходящим учащегося умом, знаниями, опытом); нередко чрезмерная загруженность педагогов, превышающая их личные возможности; ограниченность ресурсов в учреждении образования, подлежащих распределению; социальное неравенство участников образовательного процесса (разный социальный статус, социальные роли); множественность ролей, которые должен играть учащийся в силу предъявляемых к нему требований в учреждении образования, родителями, одноклассниками и другими значимыми для него людьми; несоблюдение педагогического такта в отдельных случаях взаимодействия педагога и учащегося, педагога и родителей (законных представителей); неравномерное распределение педагогической нагрузки и др.

В зависимости от характера причин противоречий и сферы деятельности, в которой они порождают противоборствующее взаимодействие, рассматривают четыре вида конфликтов, которые могут происходить в образовательной среде.

Во-первых, это могут быть организационные конфликты, обусловленные несовершенством организационных структур и управленческой деятельности системы образования, проявляющиеся в отсутствии преемственности в содержании и организации основных этапов образовательного процесса, в недостаточно последовательном введении педагогических инноваций, в затруднении адаптации новых работников и молодых педагогов к социально-психологическим условиям конкретного коллектива, в недостаточности условий для реализации творческого потенциала педагогов, в недооценке их профессиональной компетентности, в ориентации при оценивании их профессиональной деятельности на исполнительские качества подчиненных.

Во-вторых, это учебные конфликты, причины которых обусловлены проблемами, возникающими в сфере учебно-познавательной деятельности (неудовлетворительное выпол-

нение учащимися учебных заданий, низкая успеваемость, несоблюдение детьми норм поведения во время учебных занятий, низкий уровень мотивации к учебной деятельности у учащихся).

Третий вид (методические конфликты) побуждается причинами методического характера, такими как: несовершенство методического обеспечения образовательного процесса; несоблюдение общепринятых единых требований к учащимся; ошибки педагогов в оценивании знаний и умений детей; манипулирование оценками; методические ошибки или недоработки в работе учителя на уроке (непонятное объяснение, бессистемное изложение, усложненный язык, отсутствие повторения, сухость преподнесения материала, неумение связать тему с жизнью, заинтересовать предметом и др.).

Четвертый вид противоборствующего взаимодействия — личностные конфликты, в основе которых лежат личностные особенные характеристики участников. Причины подобных противоречий связаны с возрастными особенностями учащихся, с проявлением субъектами взаимодействия индивидуального своеобразия, со свойственной некоторым педагогам высокой личностной тревожностью или неспособностью объективно оценивать собственные личностно-профессиональные слабости и недостатки и поэтому болезненно реагирующими на оценку своих качеств, критику.

Наряду с общими причинами конфликтов в школьном социуме выделяются специфические причины возникновения и развития конфликтного противостояния в диадах: «учащийся — учитель», «учащийся — учащийся», «учитель — родители» (законные представители), «учитель — учитель». Знание этих причин позволяет объективно определить условия, которые их порождают. И потому, оказывая воздействие на эти условия, можно целенаправленно влиять на проявление реальных причинно-следственных связей, т. е. на то, что обусловливает возникновение противоборства и характер его протекания и последствий.

Причины конфликтов, возникающих в системе отношений «учащийся — учитель», соотносятся с характером и типом

взаимодействия педагогов и детей. Анализ противоречий, возникающих между учителями и учащимися, позволяет определить следующие виды конфликтов:

- мотивационные столкновение в сфере осуществления основных видов совместной учебной и воспитательной деятельности противоположно направленных интересов и потребностей главных субъектов образовательного процесса; часто завышенная самооценка современных учащихся;
- конфликты коммуникаций нарушение организации коммуникативных связей, этических норм общения, неумение учащихся отстаивать свою точку зрения; нарушение условий общения;
- целевые конфликты различия в целях деятельности, свойственный возрасту учащихся протестный характер поведения по отношению к взрослым и к выбору целей, идеалов;
- статусный конфликт демонстративное противопоставление статусных ролей, потребность в самоутверждении и эмоциональная неустойчивость учащихся;
- конфликт противоположного восприятия особенности эмоционального отношения учащихся к учителю и общения с ним (если конфликт возник в зоне восприятия, то дальнейшее восстановление процесса взаимодействия становится малорезультативным);
- конфликт потребностей и социальной нормы недостаточная способность учащихся соотносить свои личные потребности с социальными нормами.

Оптимизация отношений субъектов взаимодействия в образовательной среде школьного социума, успешное управление ими предполагает наличие высокого уровня профессионализма, культуры поведения в конфликтной ситуации, носителем которой должен быть педагог учреждения образования, способный предложить подрастающему поколению приемлемые образцы поведения в сложных ситуациях взаимодействия. Именно специалисты СППС, педагоги в учреждении образования должны культивировать среду, для кото-

рой органично бесконфликтное взаимодействие и естественны механизмы ненасильственного разрешения конфликта.

Между тем противоборства «учитель — учащийся» могут возникать и по причинам, вытекающим из недостаточного уровня сформированности конфликтологической культуры самих педагогов.

Исследование противоречий, возникающих между педагогами и учащимися в процессе осуществления образовательного процесса, позволило выявить следующие причины конфликтов диады «учитель — учащийся», обусловленные недостаточной сформированностью конфликтологической грамотности педагога:

- учитель проявляет недостаток ответственности за принятие правильного решения в управлении конфликтной ситуацией, не учитывает глубоких различий жизненного опыта у ее участников;
- чрезмерное использование учителем при разрешении проблемных, конфликтных ситуаций преимуществ своего социального статуса;
- различное толкование событий и их причин: педагог не всегда понимает переживания учащегося, причины его излишней эмоциональности;
- учитель не всегда принимает во внимание то, что любой конфликт в учреждении образования приобретает публичный характер: учащиеся, присутствующие при противостоянии, тоже становятся его участниками;
- педагог, разрешая конфликтную ситуацию, сложившуюся с учащимся, не всегда руководствуется постулатом: личность учащегося в образовательном процессе всегда является приоритетной.

При определении содержательной стороны конфликтного взаимодействия педагогов и учащихся выделяют конфликты деятельности, поступков, отношений и соответствующие им причины [37].

Конфликты деятельности возникают в сфере осуществления учебной деятельности. Причинами их могут служить некорректные замечания в адрес учащегося, завышение

требования к учащемуся, использование оценки как средства. Конфликты поступков возникают, например, в тех случаях, когда педагог, анализируя поведение учащихся, делает необоснованные выводы, не выяснив при этом мотивы, причины поступков. Конфликты отношений имеют личностную окраску. Они могут спровоцировать длительную неприязнь учащегося к учителю и на долгое время нарушить взаимодействие с ним. Чаще всего они возникают как результат непрофессионального разрешения педагогом проблемной ситуации. В основе указанных причин конфликтов лежит недооценка педагогом значения развития личностной индивидуальности учащихся.

Исследования конфликтов типа «учащийся — учащийся» показали, что типовыми причинами разрушения межличностных взаимосвязей учащихся в группе, классном коллективе могут быть: превышение норм учебной нагрузки, общая утомляемость учащихся, ведущая к обострению противоречий; смена учителей, школьного (или классного) коллектива и возникающая при этом трудность в адаптации; неразвитая рефлексивность, несоответствие самооценки учащегося с оценкой товарищей; общая неблагоприятная морально-психологическая атмосфера в классе.

Анализируя природу конфликтно-стрессовых ситуаций, возникающих в сфере межличностного взаимодействия учащихся, можно выявить специфику их причин, обусловленную возрастными особенностями субъектов, так как возраст детей имеет существенное влияние как на причины возникновения конфликтов, так и на характер их развития и способы разрешения.

На I ступени общего среднего образования частые противоречия между учащимися возникают в деятельностных отношениях и, в первую очередь, по причине несформированности у детей навыков самоанализа и саморегуляции, мотивации к обучению, устойчивых познавательных интересов. Учащиеся часто чрезмерно эмоционально воспринимают себя даже в незначительно осложненных взаимоотношениях. Борьба за высокий статус в коллективе, нереализованная

потребность в самоутверждении, неразделенность симпатии, переживание ревнивых антипатий сопровождается глубокими обидами и разочарованиями. Учащиеся на I ступени общего среднего образования в общении со взрослым придерживаются определенных, установленных норм поведения, а при взаимодействии со сверстником могут использовать не вполне корректные физические и вербальные действия, провоцируя этим самым частые противоборства.

Конфликты в предметных отношениях являются следствием неограниченного нормами поведения чувства собственности у детей этого возраста, недостаточным осознанием личностных границ, что может привести к несоблюдению ими прав и обязанностей по отношению к чужой личной собственности.

Деловые конфликты в коллективах учащихся на I ступени общего среднего образования рассматриваются как нарушение норм взаимодействия при организации групповой учебной или воспитательной работы. Такие противоречия в чистом виде встречаются редко, поскольку по причине несформированных еще у детей этой возрастной группы навыков коммуникации, способности и готовности сознательно, без внешнего принуждения подчинять свои личные интересы общественным, деловой конфликт переходит в неконструктивное личное столкновение.

При рассмотрении причин конфликтности учащихся на II и III ступенях общего среднего образования правомерно отмечается, что подростковый возраст является наиболее сложным и противоречивым — и потому наиболее конфликтным. В многочисленных исследованиях пубертатного периода подчеркивается его критический, переходный характер, когда ломаются и перестраиваются прежние отношения к самому себе, окружающим и миру в целом. Эти кардинальные изменения порождают неизбежные конфликты развивающейся личности как с другими людьми, так и с самим собой.

Между тем анализ конфликтного взаимодействия учащихся среднего звена учреждения образования показывает,

что количество острых антагонистических столкновений между детьми этой возрастной категории уменьшается. Меняется и характер причин, провоцирующих проблемные ситуации. Снижается их количество в деятельностных отношениях. Для учащихся этого возраста несущественными становятся причины, порождающие предметные конфликты: их число сводится к минимуму. Причины разногласий между мальчиками и девочками приобретают осознанный характер. Проявление интереса к противоположному полу придает столкновениям между ними намеренный характер. Повышается стремление к самоутверждению личности в коллективе. Нереализованность (или недостаточная реализованность) этого стремления становится побудительным мотивом к конфликтам. Учащаются случаи обострения противоречий в системе межличностных отношений, что обусловлено особенностью подросткового возраста: формированием морально-этических критериев оценки окружающих и связанных с этим повышенных требований к их поведению.

На III ступени общего среднего образования наблюдается еще более заметный спад конфликтов как в деятельностных, так и предметных отношениях. Но резко возрастает их число в межличностных отношениях. Значительное снижение конфликтности подростков в деятельностно-предметных отношениях объясняется тем, что причины противостояний «мальчик — мальчик», «девочка — девочка» уже рассматриваются как притязания на лидерство.

Одной из значимых причин, вызывающих конфликтные ситуации среди учащихся, является непроясненность социального статуса личности ребенка в школьном социуме. Комфортное состояние или неустойчивое положение учащегося зависит от эмоциональных отношений в группе, наличия постоянных условий межличностного противоречия, системы отвержения и, что особенно важно, от статуса, который имеет учащийся в ученическом социуме. В системе межличностных отношений в коллективе каждый учащийся имеет свой социометрический вес, занимая положения

звезды (лидера), предпочитаемого, пренебрегаемого, изолированного или отверженного. Социометрический статус обладает свойством устойчивости. Со временем статус звезды или любимчика делает учащегося ригидным, чрезвычайно социально уязвимым. Любые изменения значимости его социального положения в группе сверстников, коллективе класса могут привести к противостоянию и столкновениям с одноклассниками. Неприятие учащегося коллективом, отсутствие друзей, статус отверженного, изгоя формируют негативный опыт взаимодействия с окружающими людьми, увеличивают тревожность, эмоциональную неустойчивость, низкий порог самоуважения, часто становятся причиной вегетативных расстройств. А это, в свою очередь, является благодатным условием для возникновения проблемных ситуаций в классе.

Уже отмечалось, что педагогические конфликты — это естественное явление для такого динамического социума, как современное учреждение образования. Отсутствие конфликтов в педагогическом коллективе практически невозможно. Более того, противоречия, возникающие в педагогической среде, могут носить не только деструктивный, но и продуктивный характер. Однако противоречие между педагогами, как любое другое противоборствующее взаимодействие, дезорганизовывает и дестабилизирует обстановку в коллективе.

Характеризуя конфликты, возникающие в педагогическом коллективе, следует отметить причины, которые носят объективный характер: высокий уровень напряженности педагогического труда; многофакторное содержание профессиональной деятельности педагога; работа всех участников образовательного процесса в режиме интенсивного взаимодействия; повышенный эмоциональный тонус школьной среды, который может провоцировать снижение роли когнитивного компонента в сложных ситуациях общения; стрессонасыщенность взаимоотношений педагогов и администрации учреждения образования, связанная с постоянным оцениванием и контролем их профессиональной деятельности,

несбалансированностью неформальных и формальных отношений педагогов в коллективе, периодами повышенной конфликтности детей, обусловленными недостатками организации процесса обучения в учреждении образования.

Конфликты между педагогами могут быть спровоцированы и причинами субъективного характера: разным уровнем профессиональной компетентности учителей; стремлением отдельных личностей создавать благоприятное впечатление о себе не продуктивной педагогической деятельностью, а ее имитацией, посредством участия главным образом во многих общественных мероприятиях и саморекламы; необъективным или неравномерным распределением ресурсов (к примеру, кабинетов, технических средств обучения); не всегда удачным подбором учителей в одной параллели с точки зрения их психологической совместимости; осложнениями взаимоотношений, связанными со статусно-ролевыми назначениями и распределением поощрений и др.

К числу субъективных факторов противоборствующего взаимодействия педагогов следует отнести и индивидуальное своеобразие личности: учитель так же, как и любой индивид, может обладать характеристиками конфликтной личности. Ему могут быть свойственны черты демонстрационного, ригидного, неуправляемого, сверхточного или бесконфликтного типа конфликтной личности.

Конфликты между начинающими специалистами и учителями с большим стажем работы в учреждениях образования, возникающие в педагогических коллективах, происходят чаще всего в силу непонимания роли жизненного опыта в оценке окружающего, отношения к учительской профессии молодых педагогов [29]. Учитель, проработавший в учреждении образования длительный период, иногда склонен фиксировать свое внимание в большей степени на негативных сторонах современной молодежи. Таким образом, конфликтное взаимодействие побуждается, с одной стороны, завышенной самооценкой молодых педагогов, с другой стороны, канонизацией собственного жизненного и профессионального опыта их коллег с большим стажем работы.

В современных условиях профессиональная деятельность педагогов постоянно усложняется. Количество взаимосвязей делового характера в педагогическом коллективе увеличивается. Этот процесс сопровождается возрастанием роли психологической составляющей взаимодействия учителей. Личность руководителя в значительной степени определяет микроклимат в учреждении образования. Для создания благоприятного психологического климата в коллективе руководитель должен учитывать интересы коллег, их личностные особенности, профессиональный опыт, мотивацию их профессиональной деятельности, трудовую активность, психологическую совместимость, степень психологической устойчивости к стрессам, конфликтным ситуациям. В условиях многофакторного характера взаимоотношений, высокой степени профессиональной и личностной ответственности деятельность директора учреждения образования, администрации не всегда может соответствовать предъявляемым к ней требованиям. Поэтому конфликты между педагогами и администрацией учреждения образования — явление достаточно распространенное.

Анализ результатов ряда исследований [8, 29, 37, 57] позволяет определить факторы, которые вызывают неудовлетворенность педагогов и могут стать причиной возникновения конфликтов между учителями и администрацией учреждения образования:

- недостаточная ориентация руководителя в сложной предконфликтной ситуации внутри педагогического коллектива;
- неудовлетворенность педагогов организацией учебной, воспитательной работы в учреждении образования;
- неудовлетворенность стилем руководства (либеральный, авторитарный стили);
- неудовлетворенность возможностями для личностной и профессиональной самореализации;
- недостаточно четкое разграничение между членами администрации учреждения образования сферы управленческого влияния;

- жесткая регламентация обязанностей педагогов, оценочно-императивный характер предъявляемых к ним требований;
- частая смена руководства;
- недооценка руководителем профессионального честолюбия педагога;
- неравномерная загруженность учителей общественными поручениями;
- нарушение психолого-дидактических принципов морального и материального стимулирования труда педагогов.

Конфликты между учителями и администрацией учреждения образования, как любые другие, могут играть и положительную роль в педагогическом коллективе. Конструктивными они становятся в том случае, когда не только позволяют выявить противоречия, но и мобилизуют ресурсы для поиска оптимальных путей для их разрешения.

При определении, анализе и характеристике причин возникновения и развития конфликтного взаимодействия в условиях учреждения образования целесообразно использовать понятия конфликтогенности, являющейся объективной закономерностью функционирования образовательного социума. Ее уровни могут быть различными, и определение их обусловлено многими факторами объективного и субъективного характера.

В исследовании причин конфликтов используется понятие «конфликтоген». Конфликтоген дословно означает «рождающий конфликт» и имеет коммуникативное и (или) поведенческое наполнение. К коммуникативным элементам конфликтогена относятся: слово, оборот, жест, интонация; к поведенческим — действие или бездействие. Распространено в конфликтологии понимание конфликтогена как «любого предмета, идеи, взгляда, элемента поведения, выявляющего разность оценок конфликтующих субъектов» [5].

Конфликтогены, действия или эмоции, сами по себе не являются конфликтом, но могут привести к возникновению проблемной ситуации и перерастанию ее в деструктивное противоречие. Конфликтоген, используемый в межличност-

ном взаимодействии учителем, учащимися, родителями (законными представителями) или представителями администрации учреждения образования, играет провоцирующую роль и, как правило, вызывает ответные конфликтогены в виде негативной реакции, агрессии. Таким образом, они способствуют усилению социальной напряженности между субъектами взаимодействия и дестабилизации обстановки в классе или даже в целом в учреждении образования и в конечном результате приводят к конфликтам. Накопление конфликтогенов ведет к нарастанию социальной напряженности между субъектами взаимодействия и формирует конфликтогенность школьного социума.

Конфликтогенность образовательного пространства в учреждении не находится в неизменном состоянии. Ее формирование проходит несколько стадий развития:

- скрытое, без демонстративных признаков ухудшение социально-психологического климата в группе, коллективе учащихся или педагогов, нарастание эмоционального напряжения во взаимодействии, смутное ощущение намечающихся деструктивных тенденций в поведении и отношениях;
- нарастание напряженности, разрастание конфликтогенной ситуации, когда участники коммуникации начинают осознавать, что удовлетворение их потребностей, целей, интересов находится под угрозой;
- возрастание уровня конфликтогенности до порогового значения, обострение противоречий, появление нескольких очагов напряженности.

Проведение специалистами СППС на систематической основе мониторинговых мероприятий (диагностика, индивидуальные беседы, социально-педагогическое и психологическое консультирование) позволяет выявлять ранние симптомы конфликтогенности обстановки в учреждении образования, во взаимоотношениях учащихся, педагогов и своевременно осуществлять деятельность по предупреждению конфликтов. Данная стратегия деятельности специалистов СППС обеспечит спад напряженности и предотвратит их.

При исследовании уровня конфликтогенности школьного социума рационально использование следующей классификации конфликтогенов:

- выражение к субъекту взаимодействия (учащемуся, педагогу, родителям (законным представителям) учащегося) негативного отношения: приказание, угроза, замечание, деструктивная критика, насмешка, сарказм;
- проявление снисходительного отношения: унизительное утешение или приободрение, похвала, упрек, подшучивание;
- хвастовство: акцент исключительно на своих успехах, достижениях (в том числе и в социальных сетях: в Facebook, ВКонтакте, «Одноклассниках» и т. д.);
- выраженное менторское отношение: категоричные оценки, суждения, высказывания; навязывание своих советов, своей точки зрения; напоминание о произошедших неприятных случаях, ситуациях; нравоучения и поучения;
- проявление нечестности и неискренности: утаивание полезной информации, обман или попытка обмана, манипуляция сознанием или поведением человека;
- нарушение этики: причинение неудобства без последующего извинения, игнорирование партнера по общению (не поздоровался, не проявил внимания и т. п.), перебивание собеседника, перекладывание вины или ответственности на другого;
- регрессивное поведение: наивные или неуместные вопросы, реплики; ссылки на других при получении справедливого замечания; пререкания, оправдания.

Специалистам СППС следует, однако, принимать во внимание и тот факт, что в современной конфликтологии наряду с негативной оценкой роли конфликтогенов в образовательной среде предлагается трактовать конфликтогенность социокультурной среды учреждения образования как феномен, содержащий в своем функциональном проявлении и конструктивные характеристики. При данном подходе конф-

ликтогенный потенциал образовательного процесса рассматривается как объективная доминанта, а само образование — как специально организованная, целенаправленная педагогическая деятельность по стимулированию и организации усвоения подрастающим поколением социального опыта, как слаженный социокультурный механизм включения развивающейся личности учащегося в сложную и противоречивую по своей природе систему социальных отношений, его идентификации, формирования его жизненной ориентации, морально-нравственных ценностей и в целом образа жизни.

Амбивалентный подход к оценке роли конфликтогенности школьного социума побуждает включить в деятельность специалистов СППС такой компонент как выявление при определении и анализе причин уже имеющего место конфликтного взаимодействия участников педагогического процесса конструктивных элементов конфликта. В частности, в процессе управления школьными противоборствами создаются условия для эффективной деятельности педагога социального и педагога-психолога по формированию у учащихся основ конфликтологической грамотности:

- в интеллектуальной сфере: формирование познавательных умений (увидеть противоречие интересов, сформулировать проблему, обозначить предмет конфликта); развитие восприятия, внимания для более адекватной оценки конфликтной ситуации; формирование навыков ее анализа;
- в мотивационной сфере: формирование системы общечеловеческих ценностей и нравственных мотивов поведения; воспитание позитивного отношения к деловым конфликтам и неприятия эмоциональных противоборств; формирование конструктивной мотивации конфликта, мотивов достижения и общения; воспитание у учащихся стремления формулировать и отстаивать свою точку зрения;
- в эмоциональной сфере: обучение пониманию своих эмоциональных состояний и причин, их порождающих;

- формирование у учащихся необходимых навыков управления и проявления конфликтных эмоциональных состояний (отрицательных, коммуникативных и альтруистических эмоций);
- в волевой сфере: развитие инициативы, настойчивости, умения преодолевать трудности; формирование умения вести себя в сложных жизненных ситуациях;
- в сфере саморегуляции: развитие у учащихся способности совершать свободный выбор и нести за него ответственность; обучение умениям критически осмысливать свое поведение, соотносить его с целями и действиями других людей и быть уверенным в себе; развитие навыков регуляции своих психических состояний; формирование умения уменьшать у себя психическое напряжение; формирование навыков психической релаксации, навыков, помогающих снять внутреннюю депрессию, утомление и плохое настроение;
- в предметно-практической сфере: развитие способности выбирать адекватную стратегию в конфликтной деятельности и оптимальные стили поведения в ситуациях разногласия.

2

МОДЕЛЬ ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ СППС ПО СОЗДАНИЮ БЕСКОНФЛИКТНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЫ

2.1. ПРИНЦИПЫ И УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ СППС ПО СОЗДАНИЮ БЕСКОНФЛИКТНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЫ

шиний развительности осуществляется на основе определенных исходных положений теории, учения, науки — т. е. принципов.

Организация деятельности специалистов СППС по созданию бесконфликтной образовательной среды в учреждениях образования базируется как на универсальных положениях (принципах), характеризующихся общей значимостью и императивностью, так и на принципах, под которыми подразумеваются общие идеи, исходные нормативные требования ко всем компонентам процесса управления конфликтами в условиях учреждения образования. Принципы конфликтологической деятельности педагогов социальных и педагогов-психологов являются отражением и обобщением существенных закономерностей конфликтного взаимодействия в школьном социуме, способствуют конкретизации цели и определению адекватного содержания, эффективных методов, форм и приемов управления конфликтами.

Принцип системного подхода ориентирует педагога социального и педагога-психолога в методологии поиска и изучения всех факторов, причин и мотивов, побуждающих субъектов взаимодействия к активному противостоянию, характера избираемых ими стратегий и моделей поведения, их взаимообусловленности, прогнозируемых позитивных или негативных тенденций в развитии того или иного конфликта. Этот принцип предполагает необходимость их рассмотрения в условиях учреждения образования как сложно организованных объектов, состоящих из иерархически связанных подсистем и входящих, в свою очередь, в качестве подсистем в системы более высокого уровня.

 Π ринции конкретного подхода предполагает необходимость учета в процессе изучения конфликтов всех условий их возникновения и развития. Неправомерно ограничиваться в анализе конкретного противоречия применением к нему знаний, методических средств и приемов, используемых для управления конфликтами подобного вида: в работе с каждым конфликтом — четкий анализ конкретных отношений субъектов педагогического взаимодействия. Необходимо осуществлять подход к выбору методов изучения и оценки личности вступившего в конфронтацию, методов диагностики всех параметров сложившейся конфликтной ситуации, технологий управления конфликтом, наиболее соответствующий конкретной ситуации взаимодействия. Принцип конкретного подхода к противоборству предполагает: учет в процессе изучения конфликтной ситуации социально-психологической среды, представленной субъектами взаимодействия (учащимся, группой сверстников, коллективом класса, педагогом, родителями (законными представителями) учащихся) с их специфическими ценностями, нормами и предпочтениями, особенностями коммуникации; определение и анализ факторов, оказывающих влияние на развитие конфликтного взаимодействия; исследование непосредственного ситуационного фона развития проблемной ситуации, который может усилить или ослабить накал противостояния; учет наличия третьих сил, проявляющих заинтересованность в прекращении или, наоборот, в обострении противоречия.

Принцип объективности определяет одно из важнейших положений, которыми следует руководствоваться специалистам СППС в работе с конфликтными ситуациями и вместе с тем одно из наиболее сложно реализуемых в условиях учреждения образования, в которых субъект-субъектные отношения являются главным фактором организации педагогического взаимодействия. Вместе с тем изучая конфликты и их участников, необходимо видеть их такими, каковы они есть, минимизируя влияние личных и групповых интересов, установок и других субъективных факторов на процесс и результаты работы по профилактике и регулированию конфликтных ситуаций в школьном социуме.

- А. Я. Анцупов и С. В. Баклановский [3], помимо вышеперечисленных принципов конфликтологической деятельности в условиях учреждения образования, рассматривают в качестве обязательно соблюдаемых в работе специалиста с конфликтами и конфликтными личностями в любой социальной среде принципы:
 - междисциплинарности, ориентирующий на использование информации о конфликте из разных областей научного знания;
 - преемственности, требующий взаимодействия в процессе регулирования конфликтных отношений субъектов педагогического процесса;
 - эволюционизма, ориентирующий в работе с конфликтом на анализ основных закономерностей развития конфликтного взаимодействия;
 - личностного подхода, формулирующийся как необходимость выявления и учета личностных особенностей конкретных людей, выступающих инициаторами, субъектами, прямыми или косвенными участниками конфликтов;
 - поиска скрытого содержания противоборства, ориентирующий на изучение не только доступной информации, но и скрытых, глубинных причин конфликтов, мотивов, побуждающих к вступлению в противостояние.

Основное содержание работы специалиста СППС по созданию бесконфликтной образовательной среды в учреждении

образования составляет формирование основ конфликтологической грамотности учащихся и совершенствование конфликтологической культуры педагогов. Деятельность педагога-психолога и педагога социального в данном направлении осуществляется в соответствии со следующими принципами:

- ориентации на «зону ближайшего развития», позволяющий проектировать развитие и формирование конфликтологической грамотности учащихся, конфликтологической культуры педагогов учреждения образования с ориентацией на индивидуальность и социальный опыт субъектов педагогического процесса;
- амплификации, заключающийся в создании условий для саморазвития учащихся и развития их способности к саморегуляции, для полноценной самоактуализации и самореализации личности учителя;
- диалогичности, предусматривающий выдвижение в качестве приоритетного равноправное сотрудничество;
- осмысления происходящих событий, обусловливающий осознанный выбор стратегий и моделей поведения в ситуациях прогнозирования и предупреждения возникновения и обострения межличностных противоречий;
- рефлексивности, помогающий субъектам педагогического взаимодействия реально оценить собственный уровень конфликтологических знаний, умений и способов деятельности по предупреждению конфликтных ситуаций и разрешению неизбежно возникающих конфликтов;
- креативности, ориентирующий участников педагогического процесса на активные и творческие поиски конструктивных способов разрешения межличностных противоречий.

Эффективность деятельности специалистов СППС по созданию бесконфликтной образовательной среды в учреждениях образования обеспечивается соблюдением комплекса условий, который представлен: организационными условиями (структурно-организационные, функционально-организационные, личностно-функциональные, ситуативно-управленческие условия), педагогическими, психолого-пе-

дагогическими и дидактическими. Оптимизация этих условий обеспечивает результативность формирования внутренней ценностной ориентации учащихся на сотрудничество и бесконфликтное взаимодействие, повышает готовность всех субъектов образовательного процесса к эффективному и педагогически целесообразному разрешению конфликтных ситуаций.

В педагогической науке чаще используется понятие «организационно-педагогические условия организации педагогической деятельности, процесса». В настоящем исследовании выделяются специфические организационные и педагогические условия деятельности специалистов СППС по созданию бесконфликтной образовательной среды. Под организационными условиями понимаются внешние обстоятельства для реализации педагогических условий. В этом случае организационные условия осуществляют поддержку возможности и сопровождение реализации педагогических условий, т. е. выступают пространственной средой для образовательного процесса.

Рассмотрим структуру организационных условий деятельности специалистов СППС по созданию бесконфликтной образовательной среды.

- 1. Разработка (использование) научно обоснованной программы работы педагога социального и педагога-психолога с участниками педагогического процесса и их окружением, направленной на формирование осознанного отношения к конфликтам и бесконфликтному общению, совокупности умений конструктивного поведения в сложных ситуациях взаимодействия. Содержание программы должно включать в себя следующие компоненты деятельности специалиста СППС:
 - цель, задачи, основные направления и этапы деятельности специалистов СППС по снижению уровня конфликтности в учреждении образования;
 - систему мероприятий по развитию у педагогов и учащихся мотивации к эффективному общению, конструктивному разрешению возникающих в сфере межличностного

взаимодействия конфликтов: мотивационная направленность конфликтологической деятельности специалистов СППС способствует сознательному — а значит, качественному — усвоению участниками образовательного процесса конфликтологических знаний, повышению адекватности самооценки и увеличению числа учащихся, педагогов, имеющих реалистичный уровень притязаний, что ведет к снижению индивидуального уровня конфликтности, более высокому уровню проявления внутренней мотивации, способности к самоорганизации и активности;

- информационно-знаниевые ресурсы, представленные основополагающими знаниями о конфликте, специфике управления ими в педагогической среде учреждения образования (понятие конфликта, его структура, классификация, особенности причин, механизмов возникновения, динамика конфликтов в школьном социуме, модели и стратегии поведения конфликтующих сторон, характеристики типов конфликтных личностей, технологии рационального поведения в предконфликтной ситуации и конфликте и др.);
- систему методов, технологии формирования умения и навыков конструктивного разрешения противоречий, возникающих в сфере деловой и межличностной коммуникации, урегулирования конфликтных ситуаций и конфликтов как среди учащихся, так и среди педагогов;
- диагностический инструментарий определения уровня конфликтогенности педагогической среды учреждения образования: комплекс средств социально-педагогического и психолого-педагогического мониторинга конфликтности школьного социума;
- комплекс уроков-тренингов, учебных семинаров, тематических классных часов с элементами тренинга, направленный на снижение конфликтности учащихся и формирование у них навыков бесконфликтного взаимодействия и общения;

- критерии определения эффективности деятельности специалистов СППС по снижению конфликтогенности образовательной среды в школьном социуме.
- 2. Систематическое проведение комплексного мониторинга уровня конфликтогенности педагогической среды учреждения образования. С этой целью осуществляется выявление и анализ наиболее распространенных причин, мотивов и поводов возникновения острых противоречий во взаимодействии субъектов педагогического взаимодействия (учащихся, педагогов, администрации, родителей (законных представителей) учащихся); определяется и характеризуется типология наиболее часто возникающих в школьной среде конфликтов; диагностируется в целом уровень удовлетворенности педагогов, учащихся, родителей (законных представителей) качеством педагогической деятельности учреждения образования.
- 3. Обеспечение высокого уровня конфликтологической компетентности педагогов учреждения образования важнейшего компонента их профессиональной компетентности; проектирование технологии развития конфликтологической культуры учителей, обладающей концептуальной (научные теории, закономерности, принципы), содержательной (цели, сущность конфликтологического образования), процессуальной (организация образования), организационной (педагогические условия), результативной (критерии, показатели оценки и диагностические методики) характеристиками. Данная технология включает такие формы работы, как проведение семинаров по конфликтологии, создание комнат психологической разгрузки, проведение консультирования, групповых тренинговых занятий.
- 4. Организация и, в дальнейшем, координирование деятельности медиативной школьной службы примирения, подготовка (обучение) учащихся к выполнению посреднических функций в предконфликтной и конфликтной ситуациях межличностного общения. Это условие реализуется специалистами СППС при активном содействии администрации, педагогов в процессе решения следующих задач: информирование

субъектов образовательного процесса (педагогов, учащихся, их родителей (законных представителей)) о создании и деятельности службы школьной медиации (Школьной службы примирения); мотивирование их к принятию участия в работе службы медиации; обучение технологии школьной медиации и разработка согласований деятельности службы; установление тесного сотрудничества с заинтересованными органами и ведомствами — учреждениями профилактики безнадзорности и правонарушений, органами опеки и попечительства, учреждениями дополнительного образования.

Существует еще ряд объективных условий организационного порядка, оказывающих влияние на качество деятельности специалистов СППС по формированию бесконфликтного пространства в школьном социуме. Как известно, не только информационная, но и материальная среда учреждения образования оказывает влияние на каждого субъекта педагогического процесса, а значит, опосредованно и на уровень его конфликтности.

Структурно-организационные условия деятельности специалистов СППС, педагогов учреждения образования по снижению конфликтности во взаимоотношениях членов педагогического сообщества связаны с оптимизацией структуры учреждения образования как социального института. Максимальное соответствие формальной (отношения, строящиеся в процессе делового, формального общения) и неформальной структур (межличностные отношения) школьного коллектива стоящим перед ним задачам обеспечивает минимизацию противоречий, возникающих между структурными элементами учреждения образования, и уменьшает вероятность возникновения конфликтов между учащимися, учителями, администрацией.

Функционально-организационные условия снижения уровня конфликтности школьной среды связаны с оптимизацией функциональных взаимосвязей между структурными элементами самого учреждения общего среднего образования: между учащимися, учителями, администрацией. Обеспечение этих условий способствует предупреждению конф-

ликтов в педагогическом социуме, поскольку функциональные противоречия, как правило, становятся источником противоречий межличностного характера.

Личностно-функциональные условия организации в учреждении образования пространства бесконфликтного общения определены максимальным соответствием уровня профессиональной компетентности каждого педагога, и в первую очередь специалиста СППС, требованиям занимаемой должности.

Ситуативно-управленческие условия успешной деятельности специалистов СППС по профилактике и регулированию конфликтного взаимодействия в школьной среде обеспечиваются принятием представителями администрации учреждения образования оптимальных управленческих решений и грамотной оценкой качества работы членов педагогического коллектива. Некомпетентные решения существенно снижают результативность деятельности специалистов СППС по прогнозированию и предупреждению конфликтного взаимодействия учителей, а значит, отрицательно сказываются на социально-психологическом климате всего учреждения образования.

Педагогические условия эффективности деятельности специалистов СППС по созданию бесконфликтной образовательной среды в учреждениях образования обеспечивают развитие и эффективность функционирования системы педагогической деятельности, отражают совокупность возможностей образовательной среды (содержание деятельности, ее направленность, методы, приемы, формы, методическое оснащение образовательного процесса), влияющих положительно или отрицательно на ее функционирование.

В целом результаты проведенного исследования дают основание для определения комплекса педагогических условий, обеспечивающих качество организации деятельности специалистов СППС по профилактике и регулированию конфликтного взаимодействия в школьной среде. В числе ведущих из них выделяются следующие:

• формирование позитивных ценностно-коммуникативных ориентаций учащихся в социальном взаимодействии

- в условиях утверждения гуманистических ценностей в педагогическом процессе;
- установление отношений сотрудничества в школьном социуме, основанных на принципах согласия, практической эмпатии, духовно-нравственном единстве участников образовательного процесса, взаимном доверии;
- организация в педагогическом коллективе взаимодействия, характеризующегося согласованностью, взаимодополнением и взаимообусловленностью действий;
- осуществление комплексного подхода к обучению участников педагогического процесса основам конфликтологического знания, обеспечивающего их подготовку на эмоционально-ценностном, познавательном и поведенческом уровнях;
- применение, помимо прямого воздействия на учащихся (методы убеждения, приучения, принуждения, упражнения, беседы и др.), опосредованных способов педагогического влияния (положительный или отрицательный пример, специально созданные ситуации, просьба, совет, намек), косвенно стимулирующих развитие неконфликтной позиции учащегося посредством активизирования механизмов самосознания (рефлексия, внутренний диалог, самооценка) и их самоопределения в группе сверстников, коллективе класса, учреждения образования, в целом в социокультурном пространстве;
- педагогическая ориентация на коллективные формы и технологии организации учебной, воспитательной деятельности, социализации, в целом жизнедеятельности учащихся, что предоставляет возможность обеспечить условия для формирования у них норм конструктивного поведения в разных сферах взаимодействия; таким образом, во-первых, осуществляется личностная включенность учащегося в совместную деятельность (игровую, творческую, познавательную, трудовую) с активизацией эмоционального компонента, во-вторых, реализуется возможность разрешения проблем, связанных с

самореализаций, самоутверждением учащегося в группе сверстников, в коллективе класса, учреждения образования, в-третьих, формируется и закрепляется опыт позитивных контактов и взаимодействия с окружающими;

• рекомендации, адресованные специалистами СППС учителям (на учебных семинарах, например), использовать в процессе усвоения учащимися учебных дисциплин анализ материала, содержащего информацию о конфликте, для углубления понимания его сущности на всех уровнях познания (математика — конфликт чисел, биология — конфликтная основа естественного отбора, единство и конфликт биологической и социальной природы человека, литература — отрицательный и положительный герой, общественные науки — противостояние интересов и потребностей социальных групп в борьбе за влияние в системе политических отношений, история — ретроспектива конфликтных ситуаций и т. д.).

Результаты исследования дают также основание для выделения и анализа педагогических условий, обеспечивающих эффективность деятельности специалистов СППС по предупреждению конфликтов. Обнаружение и анализ ранних симптомов зарождающейся конфликтной ситуации, конфликтных личностей, выявление мотивов, причин поступков и отношений, способных спровоцировать противостояние участников образовательного процесса являются основанием для осуществления опережающего педагогического воздействия на субъектов коммуникации, их ближайшее окружение, возможный предмет конфликта, т. е. для его предупреждения.

Прежде всего, приступая к решению проблемы предупреждения конфликтной ситуации, находящейся еще на стадии генезиса, необходимо исходить из специфики субъект-субъектного характера педагогического взаимодействия, т. е. осуществлять ориентацию не только на строго поставленные образовательные цель и задачи, но и на внутренний план самореализации и самоопределения учащегося

(возможно, педагога, родителей), вступающего в противостояние. Такой подход поможет сохранить конструктивный характер взаимодействия.

Педагогические условия предупреждения конфликтов определяются установкой на включение личности в процесс самопостижения: самостоятельный анализ значимости предмета противостояния, характера и ценности собственных побудительных мотивов, степени важности сохранения хороших отношений с оппонентом.

Психолого-педагогическое содержание школьного конфликта во многом определяет динамику его развития и характер последствий. Во-первых, психолого-педагогические условия возникновения и протекания конфликтного взаимодействия в школьной среде легче поддаются организованному воздействию по сравнению с организационно-педагогическими предпосылками. Во-вторых, эти условия оказывают заметное влияние на конфликт, и их изменение вызывает существенные перемены в процессе развития противоборствующего взаимодействия. Поэтому обеспечение психолого-педагогических условий прогнозирования, предупреждения и конструктивного регулирования противоречий является предметом особого внимания педагогов социальных и педагогов-психологов.

Психолого-педагогические условия организации деятельности специалистов СППС по созданию бесконфликтной образовательной среды выступают и реализуются в интегральном единстве следующих компонентов: формирование у учащихся навыков бесконфликтного общения; организация в педагогическом социуме пространства неконфликтного взаимодействия; создание благоприятного социально-психологического климата в учреждении образования.

В конфликтологии бесконфликтное общение определяется как сложный многогранный процесс взаимодействия людей, в основе которого лежит принцип гармонического соответствия аксиологических, антропологических и прагматических аспектов общения, опирающихся на положения этики о презумпции порядочности партнера по общению,

сохранении суверенитета и неприкосновенности достоинства субъектов общения, эмпатии, взаимопомощи, толерантности и альтруизме, милосердии и ненасилии, справедливости и благородстве. Как утверждает И. П. Шейнов [66], 80 % конфликтов возникают помимо желания их участников. Основная причина этого кроется в отсутствии знания о том, что такое конфликтоген, какие его виды используются во взаимодействии, как он может запустить механизм возникновения и обострения противоречий, как избежать их в общении и как конструктивно реагировать на конфликтоген, который был использован оппонентом.

Формирование у учащихся навыков бесконфликтного общения осуществляется специалистами СППС совместно с педагогами учреждения образования в рамках реализации деятельности по профилактике и регулированию конфликтного взаимодействия в школьной среде на всех ее этапах: прогнозирования, предупреждения, регулирования и разрешения конфликтного взаимодействия субъектов педагогического процесса.

Важными условиями продуктивного развития у учащихся способности к осуществлению бесконфликтного взаимодействия является обучение их включению в общение максимально возможного количества синтонов (элементов общения, которые созвучны потребностям человека и ведут к созданию положительной морально-психологической атмосферы общения) и исключению максимально возможного количества конфликтогенов, которые могут ущемлять достоинство партнеров и потенциально ведут к созданию конфликтной ситуации. При этом важна опора в работе с учащимися на следующие принципы:

- согласия;
- практической эмпатии;
- уважения достоинства партнера общения;
- взаимного дополнения;
- исключения социальной и педагогической дискриминации;
- разделения заслуг;
- психологического настраивания.

Реализация вышеотмеченного условия успешной деятельности специалистов СППС по профилактике и регулированию конфликтного взаимодействия в школьной среде является основанием для организации в учреждении образования пространства неконфликтного взаимодействия.

Под пространством неконфликтного взаимодействия понимается поле непосредственной активности субъектов педагогического процесса и развития многоплановых конструктивных отношений между ними. Пространство неконфликтного взаимодействия включает структурные компоненты [65]:

- ценностно-целевой: ориентация участников педагогического процесса на развитие взаимного уважения, понимания и толерантного отношения к окружающим, а также на выработку умения устранения деструктивного компонента и активизации конструктивного потенциала в разрешении предконфликтных и конфликтных ситуаций любого характера;
- информационно-нормативный: усвоение элементарных психолого-педагогических знаний о человеке, самом себе, способах эффективного взаимодействия с окружающим миром, совокупности знаний о конфликте, технологиях предупреждения и разрешения проблемных ситуаций, способах неконфликтного взаимодействия; изучение совокупности правил и норм поведения, взаимодействия в условиях учреждения образования;
- деятельностный: организация конструктивной деятельности и эффективного общения всех субъектов процесса педагогического взаимодействия в соответствии с разработанной программой деятельности специалистов СППС по профилактике и регулированию конфликтного взаимодействия в школьной среде, обеспечение необходимой для этого совокупности условий;
- личностно-ориентированный: учет в организации взаимодействия индивидуальных возможностей и потребностей участников педагогического общения, опора на их жизненный опыт.

Создание благоприятного социально-психологического климата в учреждении образования, в отдельно взятом коллективе класса также является составляющей психолого-педагогических условий организации деятельности специалистов СППС по созданию бесконфликтной образовательной среды. Под социально-психологическим климатом понимается эмоциональная окраска общения, взаимодействия членов коллектива, возникающая на основе их близости, симпатии, совпадения интересов, склонностей. Основными показателями положительного социально-психологического климата в коллективе являются ощущение защищенности и стабильности, общий оптимизм, эффективное общение, симпатия между людьми, готовность идти на компромисс.

В понятии социально-психологического климата выделяются три климатические зоны:

- первая климатическая зона социальный климат, который определяется тем, насколько в коллективе учащихся, педагогическом сообществе осознаны цели и задачи деятельности, насколько здесь гарантировано соблюдение всех прав и обязанностей его членов;
- вторая климатическая зона моральный климат, который определяется тем, какие нравственные ценности, моральные нормы в данном коллективе являются принятыми:
- третья климатическая зона психологический климат, те неофициальные отношения, которые складываются между всеми субъектами образовательного процесса, находящимися в непосредственном контакте друг с другом.

Формирование и совершенствование социально-психологического климата — это постоянная практическая задача педагога-психолога, педагога социального, учителей, администрации. Создание благоприятного климата является делом не только ответственным, но и творческим, требующим знаний его природы и средств регулирования, умения предвидеть вероятные ситуации во взаимоотношениях членов ученического и педагогического коллективов. Формирование

благоприятного социально-психологического климата требует понимания психологии учащихся, их эмоционального состояния, настроения, душевных переживаний, отношений друг с другом.

Дидактические условия эффективной работы специалистов СППС по созданию бесконфликтной образовательной среды представляют собой совокупность объективных возможностей содержания методов, приемов, средств, организационных форм конфликтологической деятельности, обеспечивающих решение поставленных цели и задач. Основные требования к содержанию системы дидактических условий представлены в таблице 1.

Таблица 1 Содержание дидактических условий деятельности специалистов СППС по созданию бесконфликтной образовательной среды

Компоненты	Критерии	Показатели
Мотиваци- онный компонент	Профессиональная направленность специалистов СППС на осуществление деятельности по снижению уровня конфликтогенности образовательной среды учреждения образования	Стремление к осуществ- лению конфликтологи- ческой деятельности (потребность, мотивы, интересы)
Коммуникативный гогически целесообразных, эффективных взаимоотношений с субъектами педагогического процесса		Владение навыками конструктивного взаимодействия; умение создавать условия для личностно-доверительного общения субъектов школьного социума, обеспечения психологической безопасности в образовательной среде учреждения образования

Компоненты	Критерии	Показатели
Гностический компонент	Знание теоретико- методологических основ конфликто- логии, специфики конфликтного взаимодействия в условиях учреж- дения образования, функций управле- ния конфликтами	Знание конфликтологических понятий, основных факторов, определяющих характер протекания конфликта и его последствий для оппонентов и для школьного социума в целом, особенностей межличностного взаимодействия учащихся разных возрастных групп; знание диагностического инструментария, основных направлений, этапов, средств управления конфликтами
Конструк- тивный компонент	Формулирование тактических задач по профилактике и регулированию конфликтного взаимодействия в школьной среде	Умение конструировать социально-педагогическую и психолого-педагогическую деятельность по профилактике и регулированию конфликтного взаимодействия с учетом ближайших целей воспитания
Организа- ционный компонент	Реализация функ- ций управления конфликтными ситуациями	Владение методами и средствами прогнозирования конфликтных ситуаций, предупреждения, урегулирования и разрешения противоречий

Обеспечение совокупности вышепроанализированных условий в значительной степени определяет эффективность деятельности специалистов СППС по профилактике и регулированию конфликтного взаимодействия в школьной среде.

2.2. СТРУКТУРА, СОДЕРЖАНИЕ И ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ СППС ПО СОЗДАНИЮ БЕСКОНФЛИКТНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЫ

Модель организации деятельности специалистов СППС учреждений образования по созданию бесконфликтной образовательной среды основана на анализе основных предпосылок и причин конфликтогенности школьного социума, исследовании специфики конфликтного поведения участников образовательного процесса.

Цель: реализация комплексного подхода к созданию системы работы специалистов СППС по созданию бесконфликтной образовательной среды.

Задачи:

- обеспечение целенаправленной работы по формированию осознанного отношения к конфликтам и бесконфликтному общению, совокупности умений конструктивного поведения в сложных ситуациях взаимодействия у всех участников педагогического процесса;
- формирование психологической культуры, развитие коммуникативных способностей и навыков эффективного поведения у учащихся;
- повышение уровня конфликтологической компетентности педагогических работников учреждения образования;
- развитие и внедрение современных социально-психологических технологий, форм и методов работы специалистов СППС по предупреждению и разрешению конфликтных ситуаций в школьной среде;
- внедрение медиативных технологий в деятельность СППС по профилактике и урегулированию конфликтных ситуаций в учреждении образования;
- научно-методическое и информационное обеспечение системы работы специалистов СППС по профилактике и регулированию конфликтного взаимодействия участников педагогического процесса.

Модель организации деятельности специалистов СППС по созданию бесконфликтной образовательной среды базируется на следующих методологических подходах:

- акмеологическом, рассматривающем личность в процессе развития ее потенциала;
- личностно-деятельностном, предполагающем изменение определенных личностных характеристик в процессе деятельности;
- социально-психологическом, обусловливающим взаимосвязь личности и общественных явлений;
- компетентностном, предполагающем освоение учащимися различного рода умений, позволяющих им в будущем действовать эффективно в ситуациях личной, профессиональной и общественной жизни.

Структура и содержание деятельности специалистов СППС учреждений образования по созданию бесконфликтной образовательной среды представлены в таблице 2.

Таблица 2 Структура и содержание деятельности специалистов СППС учреждений образования по созданию бесконфликтной образовательной среды

№ π/π	Структурные компоненты	Содержание деятельности
1	Мотивационно- целевой	Просвещение и проведение информационных мероприятий для всех участников образовательного процесса с целью формирования осознанного отношения к конфликтам и бесконфликтному общению
2	Информационно- аналитический	Проведение мониторинга конфликто- генности школьной среды; получение информации о причинах конфликтного взаимодействия участ- ников образовательного процесса;

№ π/π	Структурные компоненты	Содержание деятельности
		выявление потенциально конфликтных ситуаций в учреждениях образования; анализ доминирующих способов реагирования участников образовательного процесса в конфликтных ситуациях; информирование педагогического коллектива, учащихся и родителей (законных представителей) о результатах мониторинга
3	Организационно- деятельностный	Проведение образовательной программы по формированию конфликтологической компетентности педагогических работников учреждения образования; формирование у учащихся основ конфликтологической грамотности; формирование ориентации детей на развитие взаимного уважения, понимания и толерантного отношения к субъектам межличностного взаимодействия; развитие коммуникативных способностей, формирование навыков неконфликтного взаимодействия, умений конструктивно разрешать конфликтные ситуации у учащихся; внедрение медиативных технологий в деятельность СППС по профилактике и урегулированию конфликтных ситуаций в школьном социуме; обучение заинтересованных учащихся и педагогов медиации
4	Контрольно- оценочный	Анализ изменений в поведении участников образовательного процесса и взаимоотношений в учреждении образования в результате деятельности специалистов СППС по профилактике и

№ π/π	Структурные компоненты	Содержание деятельности
		регулированию конфликтного взаимо- действия в школьной среде
5	Регулятивно- коррекционный	Внесение изменений в работу специалистов СППС по профилактике и регулированию конфликтного взаимодействия в школьной среде с целью корректировки отклонений, выявленных в результате анализа деятельности

Основными направлениями деятельности специалистов СППС учреждений образования по созданию бесконфликтной образовательной среды являются:

- 1. Диагностическое:
- диагностика социально-психологического климата в учреждении образования;
- диагностика межличностного взаимодействия в школьном коллективе;
- диагностика удовлетворенности педагогов, учащихся, родителей (законных представителей) качеством педагогической деятельности учреждения образования;
- изучение личностных особенностей субъектов образовательной среды;
- мониторинговое исследование конфликтогенности школьного социума (приложение 1);
- выявление потенциально конфликтных ситуаций в учреждениях образования;
- изучение причин конфликтного взаимодействия и способов поведения в конфликтных ситуациях участников образовательного процесса.
- 2. Прогностическое: прогнозирование конфликтов в школьном социуме и планирование деятельности по профилактике конфликтного взаимодействия участников образовательного процесса на основе проведенного диагностического исследования.

- 3. Организационное (профилактическое):
- формирование конфликтологической компетентности педагогических работников учреждения образования (проведение семинаров по конфликтологии, консультирования, групповых тренинговых занятий). Конфликтологическая компетентность рассматривается как вид социально-психологической компетентности и включает в себя следующие составляющие: понимание природы противоречий и конфликтов между людьми; формирование конструктивного отношения к конфликтам в организации; обладание навыками неконфликтного общения в трудных ситуациях; умение оценивать и объяснять возникающие проблемные ситуации; наличие навыков управления конфликтными явлениями; умение развивать конструктивные начала возникающих конфликтов; умение предвидеть их возможные последствия; умение конструктивно регулировать противоречия и конфликты; наличие навыков устранения их негативных последствий;
- формирование у учащихся основ конфликтологической грамотности, развитие коммуникативных способностей, формирование навыков неконфликтного взаимодействия, умений конструктивного разрешения проблемных ситуаций (проведение уроков-тренингов, учебных семинаров, тематических классных часов с элементами тренинга). Формирование навыков эффективного общения у учащихся предполагает реализацию в воспитательной работе таких способов, приемов и средств организации межличностного общения, которые обеспечивают развитие их способности к взаимному пониманию и взаимной эмпатии в процессе общения, к ситуативному выбору таких моделей и стратегий поведения, которые не позволяют довести возникшее противоречие до конфликта либо в ситуации уже возникшего острого противостояния способствуют его конструктивному урегулированию;

- формирование ориентации участников педагогического процесса на развитие взаимного уважения, понимания и толерантного отношения к субъектам межличностного взаимодействия (создание установки на бесконфликтное межличностное общение; формирование готовности и способности к диалогу и сотрудничеству; формирование готовности к конструктивному взаимодействию с субъектами общения независимо от возраста, социальной, гендерной, этнической, религиозной принадлежности);
- внедрение медиативных технологий в деятельность СППС по профилактике и регулированию конфликтных ситуаций в учреждении образования. Использование технологий медиации в школьной среде позволит: повысить уровень коммуникативной культуры участников образовательного процесса; сократить общее количество конфликтных ситуаций, а также их остроту; повысить эффективность ведения профилактической и коррекционной работы, направленной на снижение проявления асоциального поведения учащихся; повысить квалификацию работников учреждения образования по защите прав и интересов детей; оздоровить психологическую обстановку;
- организация и координирование деятельности служб школьной медиации, подготовка учащихся к выполнению посреднических функций в предконфликтной и конфликтной ситуациях межличностного общения. Создание такой службы будет способствовать: разрешению внутришкольных конфликтов силами учреждения образования; изменению традиций реагирования на конфликтные ситуации в школьном социуме; их профилактике и школьной дезадаптации детей; развитию школьного самоуправления и волонтерского движения учащихся;
- 4. Оценочно-рефлексивное (аналитическое):
- анализ и оценка эффективности проведенной работы по профилактике и регулированию конфликтного взаимодействия участников педагогического процесса.

Программно-методическое обеспечение деятельности специалистов СППС учреждений образования по профилактике и регулированию конфликтного взаимодействия участников педагогического процесса включает методические рекомендации специалистам СППС:

- по прогнозированию и диагностике конфликтных ситуаций в школьной среде;
- формированию конфликтологической компетентности педагогов учреждений общего среднего образования;
- формированию у учащихся навыков бесконфликтного поведения;
- использованию медиативных технологий в урегулировании конфликтных ситуаций в школьном социуме.



ПРОГРАММНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ СППС ПО СОЗДАНИЮ БЕСКОНФЛИКТНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЫ

3.1. ПРОГНОЗИРОВАНИЕ И ДИАГНОСТИКА КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ В ШКОЛЬНОЙ СРЕДЕ

Дедагогическая сфера представляет собой совокупность всех видов целенаправленной социализации личности, сущностью которой является деятельность по передаче и освоению социального опыта. Поэтому именно здесь необходимы благоприятные социально-психологические условия, обеспечивающие душевный комфорт педагогам, учащимся и их родителям (законным представителям). Однако, как и любому социальному институту, учреждению образования свойственны разнообразные конфликты.

Проведенное исследование показало, что в образовательной среде чаще всего возникают следующие типы конфликтов:

• конфликты деятельности, возникающие по поводу успеваемости учащихся, выполнения ими учебных и внеучебных заданий и проявляющиеся в отказе выполнять учебные задания или в плохом их выполнении. Это может происходить по разным причинам: утомление, трудности в усвоении учебного материала, неудачное замечание педагога и др.;

- конфликты поступков, возникающие по поводу нарушения учащимися правил поведения в учреждении образования и вне его. Один и тот же поступок может вызываться различными мотивами. Учителя зачастую склонны корректировать поведение учащихся путем оценки их поступков при недостаточной информации об их подлинных причинах;
- конфликты отношений, возникающие в сфере эмоционально-личностных отношений учащихся и учителей. Такие противоборства приобретают личностный смысл, порождают неприязнь детей к педагогу, надолго нарушают их взаимодействие.

Сам по себе педагогический конфликт — вполне естественное явление для такого динамичного социума, каким является современное учреждение образования. Однако недостаточная конфликтологическая компетентность педагогов и руководителей, неумение на практике прогнозировать и управлять школьными конфликтами, находить оптимальные способы их предупреждения и преодоления, как правило, негативно сказываются на организации образовательного процесса.

Управление конфликтами — сложный процесс, который включает следующие виды деятельности:

- прогнозирование конфликтов и оценка их функциональной направленности;
- предупреждение конфликта;
- регулирование конфликта;
- разрешение конфликта.

Прогнозирование конфликтов — это обоснованное предположение о возможности их возникновения и развития. Оно основывается на их исследовании и на практической деятельности по диагностике назревающих социальных противоречий.

Как показывает практика, многие внешние стимулы возникновения конфликтов можно предвидеть и устранить. Анализируя стимулы, можно прогнозировать вероятность

возникновения конфликта и, следовательно, разработать пути предотвращения его возникновения.

Прогнозирование основывается на анализе структурных компонентов конфликта, к которым относятся:

- проблема (наличие, сложность, возможность решения);
- конфликтная ситуация, т. е. состояние возможного конфликта, отношения между сторонами, направления развития (увеличение или уменьшение количества разногласий);
- сигналы, частота их возникновения и вероятность стимулирования ими возникновения конфликта;
- инциденты (частота, регулярность, характеристика проявления реакции участников противоборства);
- состав потенциальных участников, их личностные особенности, готовность к конфликтным действиям, ценностные ориентации и мотивы поведения.

Чем раньше обнаружена проблемная ситуация, тем меньше усилий необходимо приложить для ее эффективного решения. Функция своевременного обнаружения социальных противоречий, а также обоснованного предположения их возникновения и развития на почве конфликтных ситуаций обеспечивается прогнозированием.

Основными источниками прогнозирования конфликтов является изучение объективных и субъективных условий и факторов взаимодействия между людьми, а также их индивидуально-психологических особенностей (социально-психологический климат, стиль управления, лидерство, микрогруппы и др.).

В прогнозировании конфликтов выделяют два основных блока действий: аналитический и прогностический.

К аналитическому блоку относятся следующие операции:

- выявление социально-психологических характеристик возможных субъектов конфликта;
- анализ истории и нынешнего состояния отношений между ними, выявления возможных или уже существующих компонентов противоречий между субъектами; важности этих компонентов для всех членов коллектива;

- определение условий, при которых дисгармония во взаимодействиях способна привести к возникновению конфликтной ситуации;
- уточнение социально-психологических характеристик всех лиц, которые могут принять участие в противоборстве, и анализ их возможных отношений с вероятными участниками конфликта.

На основе проведенного анализа осуществляются операции прогностического блока. К ним относятся:

- определение возможных стратегий поведения непосредственных участников конфликта;
- выявление возможной интенсивности конфликтного взаимодействия;
- уточнение стратегии поведения других сторон, которые смогут принять участие в противоборстве или уклониться от него;
- определение возможных путей разрешения конфликта, его остроты, длительности и предполагаемых последствий.

Основой для прогнозирования конфликтов и последующего планирования профилактики противоборствующего взаимодействия участников образовательного процесса является проведение диагностического исследования с целью изучения и анализа как общих, так и частных причин конфликтного поведения.

Программа исследования особенностей взаимодействия в школьной среде включает следующие основные этапы:

- выбор методов и методик диагностического исследования;
- проведение диагностического исследования;
- анализ результатов диагностического исследования;
- прогнозирование и планирование на основе результатов проведенного исследования деятельности по профилактике конфликтов в школьной среде.

Диагностика особенностей взаимодействия в школьном социуме должна затрагивать все сферы протекания возможных конфликтов. Проведенное исследование показало, что наиболее типичными являются педагогические конфликты

в сфере взаимодействия: «учитель — учащийся», «учитель — администратор», «учитель — родитель (законный представитель)», «учитель — учитель», «учащийся — учащийся». Следовательно, диагностика должна включать в обязательном порядке всех возможных субъектов конфликтного взаимодействия — учителей, учащихся, родителей (законных представителей), администрацию.

Исследование особенностей противоборствующего взаимодействия в учреждении образования должно включать как диагностику социально-психологического климата, межличностных отношений в школьном коллективе, так и изучение личностных особенностей субъектов образовательной среды.

Наиболее распространенными диагностическими инструментами, используемыми для изучения особенностей и причин конфликтного взаимодействия в школьной среде, являются тестовые методики, опросники и анкеты (табл. 3).

Таблица 3 Диагностические методики для изучения конфликтогенности школьной среды

№ п/п	Методика	Назначение методики
I	Диагностика межличностных отношений и социально- психологического климата в школьном коллективе	
1	Социометрия	Социометрический тест для оценки межличностных и эмоциональных связей в группе применяется для выявления напряженных взаимоотношений в малой группе. Социометрические исследования дают возможность выявить: структуру и динамику внутригрупповых отношений; уровень развития группы; степень ее сплоченностиразобщенности; особенности социально-психологического климата

№ п/п	Методика	Назначение методики
		группы; причины и движущие силы конфликтов (межгрупповых и внутригрупповых, межличностных и личностно-групповых); статус (внутригрупповую авторитетность) членов группы, неформальных лидеров; неформальные группировки и т. д.
2	Анкета-опросник «Психологическая диагностика безопасности образовательной среды» (разработана И. А. Баевой)	Позволяет выявить характер отношения к образовательной среде субъектов образовательного процесса, значимые характеристики образовательной среды и индекс удовлетворенности ими
3	Методика «Психо- логическая атмо- сфера в коллек- тиве» (разработана Л.Г.Жедуновой)	Используется для оценки пси- хологической атмосферы в кол- лективе. В основе методики лежит метод семантического диффе- ренциала
4	Экспресс-методика оценки социально-психологического климата в трудовом коллективе (А. С. Михалюк, Л. Ю. Шалыто)	Позволяет выявить эмоциональные, поведенческий и когнитивный компоненты отношений в коллективе
5	Методика «Изучение удовлетворенности педагогов жизнедеятельностью в учреждении образования» (разработана Е. Н. Степановым)	Позволяет определить степень удовлетворенности педагогов жизнедеятельностью в школьном сообществе и своим положением в нем. Наряду с выявлением общей удовлетворенности позволяет определить, насколько удовлетворены учителя такими аспектами жизнедеятельности учрежде-

№ п/п	Методика	Назначение методики
		ния образования, как организация труда, возможность проявления и реализации профессиональных и других личностных качеств педагога, отношения с учителями и администрацией учреждения образования, отношения с учащимися и их родителями (законными представителями), обеспечение деятельности педагога
6	Методика «Изучение удовлетворенности родителей работой образовательного учреждения» (А. А. Андреев)	Позволяет выявить уровень удовлетворенности родителей (законных представителей) работой учреждения образования и его педагогического коллектива
7	Опросник «Мой класс» (Ю. З. Гильбух)	Позволяет выявить степень удовлетворенности школьной жизнью, взаимопонимания и конфликтности в коллективе, защищенности и сплоченности его членов
8	Опросник «Наши отношения» (Л. М. Фридман)	Позволяет выявить степень удовлетворенности учащихся различными сторонами жизни коллектива
9	Опросник «Страте- гии поведения в конфликтной си- туации» К. Томаса (адаптирован Н. В. Гришиной)	Предназначен для изучения стратегий поведения в противоборствующей ситуации, личностной предрасположенности к конфликтному поведению
10	Методика «Психо- логический кли- мат классного коллектива» (В. С. Ивашкин, В. В. Онуфриева)	Ориентирована на определение психологического климата по трем критериям — эмоциональному, моральному и деловому

№ п/п	Методика	Назначение методики
11	Методика диагностики межличностных отношений ДМО (Т. Лири)	Предназначена для исследования представлений человека о себе и идеальном «я», а также для изучения взаимоотношений в малых группах. С помощью данной методики выявляется преобладающий тип отношения к людям в самооценке и взаимооценке
12	Цветовой тест отношений (А.И.Лутошкин)	Предназначена для изучения эмоциональных компонентов отношения ребенка к значимым для него людям и к себе, и отражает как сознательный, так и частично неосознаваемый уровень этих отношений
13	Опросник «Учитель — ученик» (для учащихся 6—10 лет) (модифицированная методика Т. Н. Клюевой)	Позволяет определить умение учителя устанавливать эмоциональное взаимопонимание и поведенческое взаимодействие в условиях образовательного процесса
14	Опросник «Учитель — ученик» (для учащихся 11—15, 16—17 лет) (модифицированная методика Т. Н. Клюевой)	Позволяет выявить уровень проявления профессионально значимых черт личности учителя (эмпатии, толерантности и конфликтности) в условиях образовательного процесса участниками образовательного процесса (учащимися)
II	Диагностика личностных особенностей субъектов образовательной среды	
1	Опросник агрес- сивности Басса- Дарки	Предназначен для диагностики агрессивных и враждебных реакций

№ п/п	Методика	Назначение методики
2	Тест руки Э. Вагнера	Проективная методика исследования личности предназначена для предсказания открытого агрессивного поведения
3	Методика «Лич- ностная агрессив- ность и конфликт- ность» (Е.П.Ильин, П.А.Ковалев)	Предназначена для выявления в качестве личностной характеристики склонности субъекта к конфликтности и агрессивности
4	Определение интегральных форм коммуникативной агрессивности (В. В. Бойко)	Методика позволяет определить формы проявления агрессивности, потребность в ней, степень агрессивного заражения, способность к торможению, а также способы переключения агрессивности
5	Опросник «Изучение акцентуаций личности» К. Леонгарда — Х. Шмишека	Предназначен для диагностики типа акцентуации личности
6	Методика диагностики фрустрационных реакций С. Розенцвейга	Предназначена для исследования реакций на неудачу и способов выхода из ситуаций, препятствующих деятельности или удовлетворению потребностей личности
7	Методика «Шкалы мстительности и обидчивости» (Е.П.Ильин, П.А.Ковалев)	Позволяет определить склонность человека к враждебности, проявляемой через обидчивость и мстительность
8	Опросник «Исследование уровня эмпатийных	Используется для исследования эмпатии (сопереживания), умения поставить себя на место другого

№ п/п	Методика	Назначение методики
	тенденций» И. М. Юсупова	человека и способности к про- извольной эмоциональной отзыв- чивости на переживания других людей
9	Опросник для диагностики способности к эмпатии (А. Мехрабиан, Н. Эпштейн)	Предназначен для определения уровня эмпатических тенденций, способности к эмпатии как личностной черты
10	Методика диаг- ностики общей коммуникативной толерантности (В. В. Бойко)	Позволяет диагностировать толерантные и интолерантные установки личности, проявляющиеся в процессе общения
11	Методика определения стрессоустойчивости и социальной адаптации (Т. X. Холмс, Р. X. Раге)	Представляет собой психометрическую шкалу самооценки актуального уровня стресса в течение последнего года
12	Диагностический тест отношений (ДТО) (Г. У. Солдатова)	Оригинальная модификация метода семантического дифференциала, разработанная для исследования эмоционально-оценочного компонента социального стереотипа. Методика используется в исследованиях межличностных отношений, а также толерантности
13	Методика «Q-сортировка» В. Стефансона	Позволяет диагностировать основные тенденции поведения личности в реальной группе и ее представления о себе как о социальном субъекте

№ п/п	Методика	Назначение методики
14	Методика измерения импульсивности (В. А. Лосенков)	Предназначена для диагностики импульсивности поведения личности, уверенности в общении и целеустремленности
15	Шкала оценки реактивной и личностной тревожности (Т. А. Немчин)	Методика предназначена для из- мерения уровня реактивной и лич- ностной тревожности
16	Методика измерения субъективного самоконтроля (Е. Ф. Бажин, С. А. Голынкина, А. М. Эткинд)	Предназначена для выявления по- казателей уровня субъективного контроля как качества, харак- теризующего склонность человека приписывать ответственность за результаты своей деятельности внешним силам либо собственным способностям и усилиям

Педагогу-психологу необходимо помнить, что психодиагностические методики должны использоваться выборочно, соответствовать возрасту обследуемых и задачам обследования.

Мониторинговое исследование конфликтогенности школьной среды рекомендуется проводить не реже одного раза в год. Психодиагностическое исследование учащихся проводится по запросу классного руководителя и других участников образовательного процесса в соответствии с требованиями к проведению диагностического обследования учащихся.

При обследовании педагоги-психологи учреждений образования должны соблюдать методический принцип комплексной психодиагностики: применять методы психолого-педагогического наблюдения, беседы, бланкового тестирования с использованием бумажных сборов данных и обработки и (или) проведения автоматизированного психологического тестирования путем заполнения компьютерных вариантов тестов.

В целях получения объективной информации обработку данных, подготовку выводов и рекомендаций целесообразно проводить педагогам-психологам учреждения образования.

3.2. ФОРМИРОВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ ПЕДАГОГОВ ПО ПРОФИЛАКТИКЕ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ В УЧРЕЖДЕНИЯХ ОБЩЕГО СРЕДНЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Неотъемлемой составляющей педагогического процесса в учреждении образования является включенность педагога в выстраивание отношений с различными участниками образовательной среды — учащимися, коллегами, администрацией учреждения образования, родителями (законными представителями) учащихся. В результате различного рода педагогических взаимодействий этих участников нередко возникают конфликтные ситуации, которые требуют от учителя навыков решения проблем и преодоления противоречий конструктивным путем.

Отличительными особенностями конфликтного взаимодействия в учреждениях образования являются:

- ответственность учителя за педагогически правильное разрешение проблемных ситуаций;
- разный социальный статус участников конфликтов (учитель учащийся), чем и определяется их поведение в них;
- различное понимание причин конфликтной ситуации (конфликт «глазами учителя» и «глазами учащегося» видится по-разному);
- разная степень ответственности за ошибки при разрешении противоречий в силу разницы в жизненном опыте участников;
- профессиональная позиция педагога обязывает его взять на себя инициативу в разрешении конфликта, при этом

- на первое место всегда ставятся интересы учащегося как формирующейся личности;
- ошибки педагога при разрешении противоречий порождают новые проблемы и конфликты, в которые включаются другие учащиеся;
- проблемную ситуацию в педагогической деятельности легче предупредить, чем успешно разрешить.

Профессиональная некомпетентность разрешения конфликтов приводит к нарушению целостности образовательного процесса, становится конфликтной и непосредственная педагогическая деятельность учителя. Формируются формально-ролевые отношения между обучающим и обучаемым, что выражается в дистантности их позиций и неадекватных стилях поведения в процессе разрешения конфликта. Педагогическое общение сопровождается нервно-психическим напряжением и приводит к депрессивным состояниям, тормозится процесс формирования и развития личности учащегося. Происходит резкая девальвация целей, интересов, потребностей, ценностей к получению образования учащимися и возникает неудовлетворенность результатами своей деятельности учителем, нарушается принцип связи между обучающим и обучаемым, идет падение престижа педагогической профессии. В связи с этим учителю необходимо уметь владеть навыками предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций.

Конфликтологическая компетентность является одной из важнейших общих характеристик профессионализма, и, прежде всего в гуманитарных областях деятельности, ее можно рассматривать как неотъемлемую составную часть общей коммуникативной компетентности, включающую в себя осведомленность о диапазоне возможных стратегий поведения в конфликте и умение адекватно реализовывать эти стратегии в конкретной жизненной ситуации. Это подготовленность и способность к управлению конфликтами в учреждении образования. Она предполагает способность не только выполнять профессиональные функции в конфликтогенной

среде, но и преобразовывать ее для успешного решения педагогических задач.

Способность управлять конфликтными ситуациями является одним из важных видов профессиональной компетентности личности педагога. Для обозначения данной способности используют близкие по содержанию понятия: «конфликтная компетентность» [63], «конфликтологическая компетентность» [38]. Психологическими составляющими конфликтологической компетентности личности являются гибкий индивидуальный стиль управления, творческое мышление, открытость, конфликтоустойчивость, овладение эмоциями, установка на сотрудничество, рефлексивная культура, культура саморегуляции, коммуникативные умения, сензитивность и др.

Конфликтологическая компетентность рассматривается как когнитивно-регуляторная подсистема профессионально значимой стороны личности, включающая соответствующие специальные знания и умения. Основные компоненты конфликтологической компетентности [47]:

- гностический включает знания о причинах возникновения конфликтов, закономерностях и этапах его развития и протекания, особенностях поведения, общения и деятельности оппонентов, их психических состояниях, применяемых приемах конфликтного противоборства, психологических характеристиках конфликтных личностей;
- регулятивный (конструктивный) предполагает умения воздействовать на оппонентов, влиять на их оценки, суждения, мотивы противоборства, разрешать конфликт на справедливой и конструктивной основе, формировать общественное мнение по отношению к оппонентам, организовывать работу в постконфликтной ситуации;
- проектировочный содержит умения предвосхищать поведение и деятельность оппонентов в конфликте, оценивать его влияние на психологический климат в коллективе и т. п.;

- рефлексивно-статусный предполагает наличие развитой рефлексивной организации деятельности и отношений, рефлексию собственного поведения и общения, отражение иерархических отношений;
- нормативный предполагает знание этических норм поведения и отношений, следование им.

Таким образом, конфликтологическая компетентность это возможность и способность определять свое поведение в предконфликтной и конфликтной ситуациях с целью их недопущения или конструктивного разрешения.

Неотъемлемой чертой конфликтологической компетентности является конфликтологическая готовность. Содержание практической ее составляющей включает три конфликтологических умения:

- видение и понимание конфликта;
- умение прогнозировать и оценивать его последствия;
- владение средствами диагностирования, предупреждения и разрешения конфликта, использования его в воспитательных целях.
- Н. В. Самсонова [59] к показателям сформированности конфликтологической готовности относит:
 - оптимальный выбор специалистом конфликтной стратегии;
 - самоуправление отрицательными эмоциональными состояниями в конфликтной ситуации;
 - способность к управлению (воздействию) оппонентом профессионального конфликта в результате рефлексивного самоопределения на основе конструктивной конфликтной позиции.

Эффективность профессиональной деятельности специалиста зависит от многих факторов: характера профессиональной среды, уровня профессионализма, наличия развитой конфликтологической компетентности. Среди них значительное место принадлежит умению разрешать профессиональные конфликты, которые оказывают негативные последствия на результативность профессиональной деятельности.

Конфликтологическая компетентность — это способность специалиста в реальном конфликте осуществлять деятельность, направленную на минимизацию его деструктивных форм. Она представляет собой осведомленность о диапазоне возможных стратегий конфликтующих сторон и умение оказать содействие в реализации конструктивного взаимодействия в конкретной конфликтной ситуации.

Значение конфликтологической компетентности в индивидуально-личностном развитии человека, его познавательной деятельности и социальном поведении выражается в следующих функциях [46]:

- мобилизационной (способность рассматривать конфликт как неотъемлемую составляющую нашей жизни и не избегать противоборствующего взаимодействия);
- информативной (способность к объективной оценке имеющихся фактов и информации о конфликте, интерпретации конфликтного взаимодействия и видение перспектив его разрешения);
- прогностической (способность применять различные техники для минимизации деструктивных форм конфликта и перевода их в позитивное русло);
- регулятивной (способность осуществлять деятельность посредника или медиатора; выясняя позиции, интересы и цели участников конфликта, посредник способствует сбалансированному решению конфликта);
- ценностной (позволяет изменить отношение к конфликту в условиях расширения контактов, деятельности);
- рефлексивной (используется для реконструкции появившегося затруднения и обнаружения его причин; данная функция обеспечивает развитие образа «я» и позволяет специалисту не только выполнять определенную деятельность, но и знать, как он это делает);
- интегративной (является ведущей, и ее предназначение заключается в том, чтобы данная компетентность носила продуктивный характер).

Структура конфликтологической компетентности включает:

- 1. Готовность к проявлению, или мотивационный аспект: система побуждений индивида, связанных с конфликтной ситуацией, отражает состояние внутренних побуждающих сил, которые благоприятствуют адекватному поведению в конфликте.
- 2. Владение знанием, или когнитивный аспект: знания о конфликте, его профилактике, возможных стратегиях его разрешения, процедуре ведения переговоров; достаточно высокий уровень восприятия существующих и возможных действий оппонента.

Для успешного разрешения конфликта необходим его анализ, что, в свою очередь, требует качественного и количественного описания составляющих его элементов. Однако регулирование конфликта — более широкое понятие, обеспечивающее наиболее эффективное развитие конфликта и обязательное достижение его позитивного разрешения.

- 3. Опыт использования знаний, или поведенческий аспект: умение проектировать свое взаимодействие как бесконфликтное, что подразумевает владение совокупностью необходимых умений, таких как реализация конструктивного взаимодействия в конкретной конфликтной ситуации с использованием технологий разрешения и управления конфликтами; рефлексивное слушание; установление и соблюдение правил и порядка ведения переговоров.
- 4. Отношение к содержанию компетентности и объекту ее приложения, или ценностно-смысловой аспект: отношение к конфликту как к норме взаимодействия между людьми; взаимная направленность на партнера; сохранение уважения друг к другу.
- 5. Эмоционально-волевая саморегуляция: способность управлять собственными эмоциями в предконфликтных ситуациях и непосредственно в процессе конфликтного взаимодействия, особенно гневом; способность и готовность к эмпатии; рефлексия.

6. Интегративная характеристика сформированности конфликтологической компетентности: устойчивость в проявлении способности и готовности организовать деятельность для удержания противоречия в процессе его разрешения и перевода в позитивное русло обеспечения сотрудничества.

Таким образом, конфликтологическая компетентность — это способность и готовность осуществить деятельность по профилактике конфликта; минимизировать деструктивные формы реального конфликта и перевести их в конструктивное русло; выступить посредником или медиатором в разрешении конфликта.

Становление конфликтологической компетентности основывается на следующих блоках:

- теоретические знания в области конфликтологии;
- владение социальными технологиями профилактики, управления, минимизации деструктивных форм конфликта;
- формирование профессионального типа мышления, включающего рефлексивность, саногенность, креативность;
- владение технологиями психогигиены и стрессоустойчивости в конфликтах.

Выбор методического инструментария для формирования конфликтологической компетентности обусловлен следующими целями:

- формирование (развитие) установок, навыков и умений, обеспечивающих способность специалиста в реальном конфликте осуществлять деятельность, направленную на минимизацию его деструктивных форм и перевода социально-негативных конфликтов в социально позитивное русло;
- формирование (развитие) осведомленности о диапазоне возможных стратегий конфликтующих сторон;
- умение оказать содействие в реализации конструктивного взаимодействия в конкретной конфликтной ситуации, которое реализуется в навыках и умениях, обеспечивающих сбор информации о конфликте; уточнение информации о нем; анализ проблемной ситуации; выбор

верной модели медиаторства; выбор адекватной обстоятельствам противоречия стратегии его разрешения; снятие послеконфликтной напряженности; анализ предпринятых действий по разрешению конфликта.

По мнению А. М. Митяевой [46], неотъемлемым элементом конфликтологической компетентности является конфликтоустойчивость личности, включающая мотивационный, эмоциональный, волевой, психомоторный компоненты.

Мотивационный компонент конфликтоустойчивости личности:

- развивает адекватное восприятие в предконфликтной или конфликтной ситуации, направленность побуждений на совместный поиск путей разрешения противоречия;
- способствует оптимальному поведению в конфликтной ситуации;
- обеспечивает возможность корректировки отстаиваемых интересов.

Эмоциональный компонент конфликтоустойчивости личности включает:

- формирование (развитие) умения управлять своим эмоциональным состоянием в предконфликтных и конфликтных ситуациях;
- формирование способности открыто выражать эмоции, не переходя в депрессивные состояния при затягивании или проигрыше в противоборстве.

Волевой компонент конфликтоустойчивости личности способствует формированию умения регулировать свое эмоциональное возбуждение в конфликтной ситуации и обеспечивает:

- толерантность, терпимость к чужому мнению, самоконтроль;
- умение дать объективную оценку конфликта;
- умение сводить к минимуму искажение восприятия.

Психомоторный компонент конфликтоустойчивости личности обеспечивает:

• правильность поведения и действий;

- их четкость и соответствие конфликтной ситуации;
- развитие умения владеть собой, управлять жестикуляцией и мимикой, контролировать свои действия и др.

Формирование конфликтологической компетентности состоит из четырех блоков [11, 59]: информационного, аксиологического, операционного и блока личностных качеств.

Информационный блок включает в себя знания по теории и практике конфликта (понятие, виды, причины конфликтов, типы конфликтных личностей и пр.).

Аксиологический блок содержит совокупность конфликтогенных профессионально важных свойств и качеств в основных сферах личности:

- в интеллектуальной сфере творческое, гибкое, саногенное мышление;
- эмоциональной сфере адекватная самооценка, низкий уровень тревожности, уверенность в себе, умение управлять эмоциональными состояниями;
- мотивационной сфере отношение к насилию и ненасилию в отстаивании собственных интересов и позиций, отношение к конфликту как средству разрешения объективного противоречия;
- волевой сфере терпение и владение собой в профессиональном общении, настойчивость в осуществлении профессиональной преобразующей конфликтологической деятельности, достижении целей самоактуализации, саморазвития;
- сфере саморегуляции выбор целей конфликтологической деятельности и средств их достижения; осознанность их выбора; совестливость; самокритичность, разносторонность и осмысленность действий в конфликте; рефлексия;
- экзистенциональной сфере проявление себя как индивидуальности в профессиональной деятельности, стремление к самоактуализации, саморазвитию, постоянной работе над собой; сознательное отношение к своим действиям, стремление к профессиональному самосовершенствованию.

Операционный блок включает в себя профессионально важные качества в предметно-практической сфере — конфликтологические умения, этическое поведение; способность оценить правильность своих действий, систему умений и навыков для решения вероятностных конфликтологических задач по управлению конфликтом.

Блок личностных качеств специалиста представлен такими качествами, как справедливость, ответственность, социальность, адекватность, зрелость.

Для формирования конфликтологической компетентности педагога необходима специальная конфликтологическая подготовка в рамках образовательной программы, предполагающей организацию цикла занятий в учреждении образования.

Организаторами процесса повышения квалификации педагогов в данном направлении могут быть специалисты СППС учреждения образования: педагог социальный, педагог-психолог. Также можно привлекать к этому процессу отдельных специалистов в данной области, однако приоритет целесообразно отдавать сотрудникам учреждения образования.

Эффективность формирования конфликтологической компетентности педагога в рамках учреждения образования обусловливается тем, что:

- учителя работают над реальными задачами, выдвигаемыми образовательным процессом;
- приобретают дополнительные профессиональные навыки (расширение сферы своей профессиональной компетентности);
- внедряют полученные результаты в собственную педагогическую практику и функционирование всего учреждения образования;
- приоритет отдается активным методам обучения: играм, проектам, тренингам; дискуссиям, мастерским, применению многообразных педагогических технологий (деятельностные технологии, кейс-технологии, проектные технологии) и психологических техник (игротерапии, арттетрапии, библиотерапии и др.).

С целью формирования конфликтологической компетентности педагогов учреждений общего среднего образования была разработана программа методической учебы «Профилактика конфликтов в учреждении образования».

Цель программы: формирование конфликтологической компетентности педагогов учреждения образования.

Задачи программы:

- понимание учителями психологической сущности конфликта, его специфики;
- осознание негативных эмоций, вызванных конфликтами, их проработка и отреагирование;
- формирование навыков прогнозирования и предупреждения педагогических конфликтов, конструктивного поведения в конфликтных ситуациях;
- снижение уровня агрессивности, враждебности, конфликтности;
- развитие эмпатии, толерантности;
- повышение самоконтроля в общении.

Структура занятий: программа рассчитана на 10 занятий, продолжительность занятий — 60—90 минут, интенсивность занятий — 2 раза в месяц.

Этапы реализации образовательной программы «Профилактика конфликтов в учреждениях образования» по формированию конфликтологической компетентности педагогов в условиях учреждений общего среднего образования представлены в таблице 4.

Таблица 4

Этапы реализации образовательной программы «Профилактика конфликтов в учреждениях образования»

Эта- пы	Блоки	Методы	Содержание
I	Информа-	Лекции,	Информирование педагогов
	ционный	семинары- практикумы	о теории и практике конф- ликта: его структура и дина-

Эта- пы	Блоки	Методы	Содержание
		с использованием интерактивных форм работы	мика; типология и виды конфликтных ситуаций; типология «конфликтных личностей» и правила общения с ними; мотивация конфликта; объективные исубъективные конфликтогены; конфликтные стратегии; способы и приемы разрешения проблемных ситуаций и конфликтов; понятие стресса; защитные механизмы и способы психологической защиты; барьеры общения; технологии предупреждения, управления, разрешения конфликта; методики его диагностики
II	Аксио- логичес- кий и опе- рацион- ный	Практико- ориентиро- ванные фор- мы работы: арттерапия (рисуночные техники, ра- бота с не- структуриро- ванным ра- бочим мате- риалом (гли- на, песок, пластилин), коллаж и пр.), музыко-тера- пия, библио- терапия	Внимание акцентируется на личности самого педагога: формировании позитивной я-концепции, развитии в деятельностных формах навыков самоанализа, самопринятия, регуляции эмоционального состояния, целеполагания и др. Проработка личностных проблем способствует профилактике эмоционального выгорания педагога, являющегося одной из причин конфликтного общения учителя с различными участниками образовательного процесса

Эта- пы	Блоки	Методы	Содержание
			Отработка навыков выстраивания профессионального взаимодействия с субъектами профессиональной деятельности в конфликтных ситуациях; развитие конфликтологических компетенций педагога, формирование умений управления конфликтными ситуациями (диагностика, прогнозирование, профилактика, разрешение). Учителя проводят самодиагностику, овладевая методами выявления факторов, способствующих возникновению конфликта
III	Блок лич- ностных качеств	Психологические техники (игротерапия в тренинговой работе), педагогические технологии развития проектного мышления, кейс-технологии	Совершенствование конфликтологической компетентности педагога как гармонично развитого человека, способного с позиций нравственности, справедливости, честности творчески решать профессиональные задачи. Развитие у учителей таких качеств как справедливость, ответственность, конгруэнтность общения, гармоничность самовыражения, социальная гибкость, способность к честным, открытым, взаимовыгодным отношениям

Тематика занятий программы методической учебы «Профилактика конфликтов в учреждениях образования» по формированию конфликтологической компетентности педагогов представлена в таблице 5.

Таблица 5
Тематика занятий образовательной программы
«Профилактика конфликтов в учреждениях образования»

№ π/π	Тема	Содержание
1	Понятие и типология конфликтов	Понятие конфликта. Основные виды классификации конфликтов. Механизмы возникновения конфликтов. Трудные ситуации в жизнедеятельности человека. Поведение человека в трудных ситуациях. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости
2	Причины возникновения конфликтов	Объективные факторы возникновения конфликтов. Организационно-управленческие причины конфликтов. Социально-психологические причины конфликтов. Личностные причины конфликтов
3	Структура, функции и динамика конфликтов	Объективные составляющие конфликта. Психологические составляющие конфликта. Особенности восприятия конфликтной ситуации. Функции конфликта. Периоды и этапы конфликта. Динамика различных видов конфликтов
4	Внутрилич- ностные конфликты	Общая характеристика внутриличностных конфликтов. Последствия внутриличностных конфликтов. Психологические условия предупреждения внутриличностных конфликтов. Факторы и механизмы разрешения внутриличностных конфликтов

№ π/π	Тема	Содержание
5	Межлич- ностные конфликты	Общая характеристика межличностных конфликтов. Групповые конфликты. Понятие и классификация. Межгрупповые конфликты. Конфликты по вертикали
6	Особенности конфликтов в образователь- ной среде	Особенности конфликтов между учащимися. Специфика конфликтов между учителями и учащимися. Особенности конфликтов между учителями
7	Типичные причины межличностных конфликтов в коллективах учреждений образования	Основные объективные факторы возник- новения конфликтов. Организационно-управленческие при- чины конфликтов. Социально-психологические причины конфликтов. Личностные причины конфликтов
8	Технология предупреж- дения конф- ликтов в уч- реждении образования	Прогнозирование и профилактика конфликтов в образовательной среде. Условия профилактики межличностных конфликтов. Способы и приемы профилактики конфликтов. Изменение своего отношения к ситуации и поведения в ней. Способы и приемы воздействия на поведение оппонента. Психология конструктивной дискуссии и спора. Психология конструктивной критики
9	Профилактика стресса	Психологические факторы нормализации стресса у педагогов и учащихся. Расширение границ мировосприятия как условие профилактики стресса и конфликтов.

№ π/π	Тема	Содержание
		Здоровье учителей и стресс повседневной жизни
10	Конструктив- ное разрешение конфликта	Условия и факторы конструктивного разрешения конфликта. Стратегии и способы разрешения конфликта. Переговорный процесс при межличностном конфликте. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Медиация как способ разрешения конфликтов в учреждении образования. Организация школьной службы медиации в учреждении образования

Результатом реализации программы «Профилактика конфликтов в учреждениях образования» по формированию конфликтологической компетентности педагогов в учреждениях образования станет:

- сформированность у педагогов системы конфликтологических знаний и умений;
- достижение высокого уровня конфликтологической готовности к разрешению педагогических конфликтов во всех их направлениях (учитель учащийся; учащийся учащийся; учитель родитель (законный представитель); учитель учитель; учитель администратор);
- способность к прогнозированию, предупреждению и конструктивному разрешению конфликта, приводящая к гармонизации и установлению педагогически целесообразных отношений с участниками образовательного процесса;
- становление педагогической позиции и индивидуального педагогического стиля поведения, развитость культуры педагогического мышления, на основе опыта

самостоятельного решения профессионально-педагогических задач в условиях учебного процесса, обеспечивающих осознание своей профессиональной ответственности за принимаемые решения.

3.3. ФОРМИРОВАНИЕ У УЧАЩИХСЯ НАВЫКОВ БЕСКОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ

Согласно Концепции непрерывного воспитания детей и учащейся молодежи в Республике Беларусь [33] одной из основных составляющих воспитания является воспитание культуры самопознания и саморегуляции личности, направленное на формирование потребности в саморазвитии и социальном взаимодействии, психологической культуры.

Под социальным взаимодействием понимается процесс воздействия друг на друга субъектов социального мира, в результате которого формируются общественные и межличностные отношения, обеспечивается организация жизнедеятельности социума, осуществляется взаимный обмен информацией, чувствами, реализуется совместная деятельность. Содержание воспитательной работы по формированию культуры социального взаимодействия состоит в развитии у учащихся навыков взаимодействия в микросоциальной (семья, учебная группа, педагоги, объединение по интересам, дружеская компания) и макросоциальной среде (учебное заведение и его социокультурное пространство, общество, поликультурный мир).

Формирование психологической культуры основано на гуманистических отношениях между субъектами образовательного взаимодействия, личностном опыте учащегося и предполагает повышение психологической компетентности, коррекцию личностного развития и поведения, развитие коммуникативных способностей.

Исследование особенностей внутришкольного взаимодействия, проведенное среди учащихся учреждений общего

среднего образования, показало, что межличностные конфликты у детей происходят чаще всего по двум линиям: «учитель — учащийся», «учащийся — учащийся». В первом случае наиболее распространены конфликты деятельности, поведения и отношений, которые, в свою очередь, можно разделить на конфликты общения (нарушение законов коммуникации, отсутствие уважения к точке зрения оппонента) и восприятия (ошибочная оценка, непонимание учащегося учителем, различие ценностей, интересов, представлений разных поколений). Межличностные конфликты между учащимися — чаще всего конфликты ценностей, интересов, мнений.

Наиболее частая причина нарушений в межличностных отношениях, конфликтного поведения учащихся — отсутствие у них коммуникативных умений, навыков эффективного поведения, что наиболее остро проявляется в подростковом возрасте. Подростки используют неадекватные способы убеждения (давление, протест, противопоставление и т. п.), стремятся к непосредственному общению, недооценивая его технический аспект, связанный с умением слушать, ориентироваться в ситуациях, использовать различные вербальные и невербальные способы общения.

Кроме того, особое значение в установлении эффективных взаимоотношений с окружающими имеют определенные индивидуально-психологические особенности личности учащегося. Большинство из тех, кто испытывает затруднения в общении, отличаются качествами, блокирующими успешное межличностное взаимодействие. К таким качествам относится, в частности, агрессивность. Наличие в классе агрессивных учащихся повышает вероятность конфликтов не только с их участием, но и без них — между другими членами классного коллектива.

Одной из серьезных причин, вызывающих конфликтные ситуации среди детей, является социальный статус учащегося в школьном социуме. Для подростков важно не только общаться со сверстниками в учреждении образования, а занять удовлетворяющее их положение среди одноклассников.

Это положение, способное удовлетворить стремление подростка к самоуважению, является разным для каждого учащегося. Одни стремятся занять в группе положение лидера, другие — получить признание и уважение от товарищей, третьи — стать непререкаемым авторитетом в каком-либо деле и т. п. В любом случае потребность в определенном положении среди сверстников становится доминирующим мотивом в поведении, который сказывается на результативности и эффективности процесса обучения.

Неумение или невозможность добиться в силу каких-либо обстоятельств удовлетворяющего учащегося положения приводит к различным нарушениям в учебной деятельности, снижению успеваемости, проявлению недисциплинированности, вплоть до совершения правонарушений. Неприятие детским коллективом, потеря или отсутствие друзей, статус отверженного увеличивают тревожность и агрессивность, что, в свою очередь, является почвой для возникновения конфликтных ситуаций в классе.

Приоритетными задачами работы педагогов-психологов и педагогов социальных учреждений образования являются сохранение и укрепление психологического здоровья субъектов образовательного процесса. Деятельность специалистов СППС направлена на создание атмосферы нетерпимости ко всем проявлениям жестокости и насилия по отношению к детям, своевременное предупреждение возможных нарушений в становлении и развитии личности несовершеннолетнего и межличностных отношениях; формирование у учащихся навыков саморегуляции, стрессоустойчивости, создание благоприятного психоэмоционального климата в школьном коллективе, профилактика стрессов и конфликтов.

Общение, являясь сложным социально-психологическим процессом, характеризуется тремя основными содержательными аспектами: коммуникативным, интерактивным и перцептивным. И каждый из них обладает относительной самостоятельностью и обеспечивает определенные цели субъектов общения. Коммуникативный аспект отражает стремление

партнеров по общению к обмену информацией. Интерактивный аспект проявляется в необходимости соблюдения ими установленных норм общения, а также в стремлении их к активному воздействию друг на друга в определенном направлении. Перцептивный аспект выражает потребность субъектов общения во взаимной эмпатии.

Планируя работу по формированию навыков бесконфликтного общения, определяя ее этапы, содержание и технологии реализации, специалисты СППС учреждения образования должны представлять структуру этой формы взаимодействия. Структурные компоненты бесконфликтного общения включают:

- 1. Нормы этикета:
- высокая культура (соблюдение правил общения, выявление и устранение возможных причин возникновения и обострения межличностных противоречий);
- этика общения (максимальная безоценочность, ненасилие, недопустимость агрессии).
- 2. Качества личности:
- эмпатия:
- толерантность;
- аутентичность;
- конкретность;
- инициативность;
- непосредственность;
- готовность к самопознанию и самооценке и др.

Как показывают данные многочисленных психолого-педагогических исследований, практика воспитания, именно подростковый возраст характеризуется максимальной чувствительностью и благоприятными условиями для развития умений и навыков конструктивного поведения в ситуациях обострения противоречий в межличностных отношениях со сверстниками, педагогами, родителями (законными представителями). В связи с этим целесообразно активизировать работу по формированию навыков эффективного поведения у учащихся подросткового возраста (VII—IX классы учреждения общего среднего образования).

Цель деятельности специалистов СППС по формированию у учащихся навыков эффективного поведения — повышение коммуникативной компетентности учащихся, овладение ими способами и приемами бесконфликтного поведения в межличностном взаимодействии.

Задачи, которые стоят перед педагогами учреждения образования в процессе формирования у учащихся навыков эффективного поведения:

- организация информационно-психологического просвещения учащихся с целью повышения культуры эффективного общения, формирования основ конфликтологической грамотности;
- создание у них установки на бесконфликтное межличностное общение;
- формирование готовности и способности учащихся к диалогу и сотрудничеству;
- формирование готовности детей к конструктивному взаимодействию с субъектами общения независимо от возраста, социальной, этнической, религиозной принадлежности;
- обеспечение личностно-ориентированного взаимодействия педагогов и учащихся в образовательном процессе, внеучебной деятельности;
- создание в учреждении образования пространства неконфликтного взаимодействия.

Эффективность процесса формирования навыков бесконфликтного поведения у учащихся обеспечивается при соблюдении теоретически обоснованных и экспериментально проверенных следующих социально-педагогических и психологических условий:

- учет возрастных и индивидуальных особенностей и потребностей учащихся подросткового возраста;
- обеспечение мотивированности и заинтересованности учащихся в участии в работе по обучению конструктивному общению в ситуациях конфликта;
- закладывание основ конфликтологической грамотности (знание того, что такое конфликт; что является конф-

- ликтогеном; стратегий поведения в конфликтных ситуациях и др.);
- обеспечение комплексного воздействия на личностный, мотивационно-ценностный, информационный, поведенческий компоненты культуры межличностного общения учащихся в процессе поэтапной реализации программы по формированию навыков бесконфликтного поведения;
- организация взаимодействия подростков на основе их совместной деятельности;
- привлечение учащихся к рефлексивной деятельности, к нравственной оценке их поведения;
- взаимодействие субъектов педагогического процесса, осуществляемого в учреждении образования при формировании навыков бесконфликтного поведения.

Основными этапами (структурными компонентами) деятельности специалистов СППС по формированию у учащихся учреждения образования навыков эффективного поведения являются:

Этап I. Диагностический компонент: определение уровня сформированности у учащихся навыков эффективного поведения.

Этап II. Информационно-нормативный компонент: усвоение учащимися базовых знаний о конфлите, его разрушительном воздействии на личность, его негативных (в ситуации конструктивного конфликта — позитивных) последствиях как для участников конфликтного взаимодействия, так и для их ближайшего окружения, о способах построения конструктивных отношений с окружающими и эффективного разрешения межличностных противоречий.

Этап III. Ценностно-целевой компонент: ориентация учащихся на развитие взаимного уважения, понимания и толерантного отношения к субъектам межличностного взаимодействия.

Этап IV. Деятельностный компонент: формирование навыков неконфликтного взаимодействия, умений конструктивного разрешения проблемных ситуаций.

Этап V. Рефлексивно-оценочный этап: определение результативности работы специалистов СППС по формированию навыков бесконфликтного поведения.

Для реализации специалистами социально-педагогической и психологической службы цели и задач деятельности по формированию у учащихся навыков эффективного поведения была разработана программа тренинговых занятий с учащимися. Программа развития у подростков навыков конструктивного поведения в конфликтных ситуациях состоит из специально подобранной системы упражнений, групповых и индивидуальных занятий.

Групповая форма работы с учащимися рассматривается как наиболее эффективная, поскольку позволяет создать развивающее пространство для формирования у них коммуникативных компетенций.

Организация работы с учащимися позволяет специалистам СППС успешно осуществлять процесс формирования у них важнейших коммуникативных умений и навыков, таких как:

- умение вырабатывать совместное решение;
- терпимость к другим мнениям и позициям;
- необходимость поиска компромиссов;
- способность аргументировано отстаивать свою точку зрения;
- стремление к диалогу;
- умение строить общение с учетом эмоционального состояния, общей психологической атмосферы.

Для достижения максимальной эффективности групповых занятий всем участникам необходимо соблюдать определенные правила, важнейшим из которых является соблюдение принципа добровольного участия в работе и доверительного стиля общения. Работа по программе построена с учетом принципа индивидуального подхода к подростку в процессе групповой работы.

Вместе с тем педагогически целесообразно проведение индивидуальной работы с отдельными участниками. Особенно в тех случаях, когда на диагностическом этапе работы

были выявлены такие личностные особенности подростков как повышенная агрессивность, тревожность, застенчивость, импульсивность, конформность и др.

Эффективность конфликтологического тренинга обусловлена предоставлением участникам тренинга возможности получить опыт конструктивного поведения в конфликтных ситуациях. В ходе тренинговых занятий участники обучаются методам и приемам нахождения конструктивного решения в проблемных ситуациях, снижения уровня конфликтности и эмоционального напряжения, учатся непредвзято оценивать свое поведение и поведение оппонента. Положительный воспитательный эффект тренингов состоит и в том, что их использование способствует сплочению конкретного коллектива, развитию эмпатийности, социорефлексии, умений и навыков эффективного взаимодействия.

Особое место в программе работы специалистов СППС по формированию у учащихся коммуникативной компетентности занимают ролевые игры. Интерактивный метод ролевой игры в конфликтологии обладает большим обучающим потенциалом, поскольку дает возможность моделировать реальные конфликтные ситуации, позволяет педагогу (педагогу социальному, педагогу-психологу) вносить, в соответствии с личностными особенностями участников игры, спецификой их поведенческих реакций на внутренние и внешние воздействия, изменения в выполняемые испытуемыми задания. Помимо предлагаемых учащимся заготовленных нескольких возможных вариантов решения конфликтной проблемы, в ходе игры участниками инициируются новые, иногда неожиданные, но очень продуктивные подходы к разрешению конфликтной ситуации. В результате происходит осознанное усвоение подростком эффективных моделей и стратегий поведения в сложных коммуникативных ситуациях.

На первом этапе деятельности специалистов СППС по формированию у учащихся учреждения общего среднего образования навыков эффективного поведения осуществляется психолого-педагогическое изучение индивидуальных особенностей личности подростка, межличностного взаимодействия в ученическом коллективе:

- степени эмоциональной устойчивости учащегося;
- особенностей его поведения в сложных ситуациях;
- представлений учащегося о том, кто чаще всего является инициатором конфликта со сверстниками;
- предпочитаемых учащимися модели и стратегии поведения в предконфликтных, конфликтных и постконфликтных ситуациях (конструктивная, деструктивная, конформистская модели поведения личности в конфликте; стратегии ухода, принуждения, компромисса, уступки, сотрудничества);
- типов конфликтных личностей (демонстративный, ригидный, неуправляемый, сверхточный, «бесконфликтный»);
- способности личности к самооценке;
- тактики поведения в конфликте.

Для организации диагностического этапа деятельности специалистов СППС по формированию у учащихся учреждения образования навыков эффективного поведения специалистам СППС рекомендуется использовать комплекс методик социально-педагогической и психологической диагностики (табл. 6).

 $\begin{tabular}{ll} $Taблицa 6 \\ Комплекс методик социально-педагогической и психологической диагностики уровня сформированности у учащихся навыков эффективного поведения \\ \end{tabular}$

№ π/π	Цель	Диагностические методики
1	Определение личностных особенностей и эмоциональной устойчивости учащихся	«Шкала личной тревожности» (А. М. Прихожан). «Диагностика уровня школьной тревожности» (Б. Н. Филлипс). Методика «Незаконченные предложения» (Дж. Сакс, С. Леви). Тест Е. В. Беспаловой «Твое самочувствие накануне экзаменов».

№ π/π	Цель	Диагностические методики
		Проективные методики: «Дом — Дерево — Человек», «Агрессивность» и др.
2	Изучение отно- шения к себе и окружающим, конфликтных установок учащихся	Методика «Изучение конфликтных установок» (Б. И. Хасан). Рисованный апперцептивный тест (РАТ). Методика определения доминирующей личностной направленности подростка (И. Д. Егорычева). Методика диагностики межличностных отношений Т. Лири (в модификации Л. Н. Собчик). Методика «Диагностика принятия других» (В. Фей). Методика экспресс-диагностики эмпатии (И. М. Юсупов)
3	Выявление и анализ предпочитаемых подростками стратегий поведения в конфликтных ситуациях; выявление в коллективе учащихся конфликтных личностей; определения типа конфликтной личности	Методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К. Томаса (в адаптации Н. В. Гришиной). Методика оценки стратегий поведения в конфликте Дж. Г. Скотта. Тест «Тактика поведения в конфликте» (С. М. Емельянов). Методика «Как вы действуете в условиях конфликта» (В. П. Пугачев). Методика «Q-сортировка» В. Стефансона. Методика «Определение уровня внутриличностной конфликтности» (А. Шипилов)

Анализ результатов диагностического исследования позволяет специалистам СППС выявить и определить степень готовности учащихся к конструктивному взаимодействию

с субъектами общения и определить содержание и объем работы по формированию у учащихся навыков эффективного поведения.

Для организации **информационно-нормативного этапа** деятельности специалистов СППС по формированию у учащихся учреждения образования навыков эффективного поведения предлагается представленная ниже программа работы (табл. 7).

Таблица 7
Примерное планирование работы специалистов СППС по формированию у учащихся основ конфликтологической грамотности

№ п/п	Цель	Формы и методы работы	Целевая группа, исполнители
1	Ознакомление учащихся с понятием «бесконфликтное общение». Формирование представлений о стратегиях поведения в конфликте. Углубление самопонимания учащихся путем выявления и анализа предпочитаемых ими моделей и стратегий поведения в конфликтной ситуации	Информационная беседа «Что такое бесконфликтное общение? Стратегии поведения в конфликтной ситуации»	Учащиеся VII—IX классов, педагог социальный, педагог-психолог
2	Актуализация опорных знаний учащихся о способах эффективного взаимодействия в ситуации конфликта. Формирование стремления учащихся к самопознанию	Классный час «Конфликт и способы эф- фективного поведения»	Учащиеся VII—IX клас- сов, классный руководитель, педагог соци- альный

№ п/п	Цель	Формы и методы работы	Целевая группа, исполнители
3	Усвоение учащимися информации о правилах эффективного общения; освоение ими моделей и форм конструктивного поведения. Закрепление полученных знаний	Мини-лекция «Правила эф- фективного общения». Решение ситу- ационных задач	Учащиеся VII—IX клас- сов, педагог социальный, педагог- психолог
4	Ознакомление уча- щихся с механизмами возникновения конф- ликтов и возможными способами предупреж- дения конфликтных ситуаций в общении	Практическое занятие «Ме-ханизмы возникновения конфликтов и способы их предупреждения»	Учащиеся VII—IX клас- сов, педагог- психолог
5	Формирование представлений учащихся о наиболее распространенных причинах возникновения конфликтов в коллективе класса	Мини-лекция «Причины конфликтов в ученической среде»	Учащиеся VII—IX клас- сов, педагог социальный, педагог- психолог
6	Стимулирование творческой активности учащихся в процессе формирования основ конфликтологической грамотности. Овладение подростками умениями рефлексировать, анализировать свое поведение	Дискуссия «Конструктив- ное разреше- ние конфликт- ных ситуаций». Использование метода «мозго- вой штурм»	Учащиеся VII—IX клас- сов, педагог социальный, педагог- психолог

Для организации **ценностно-целевого этапа** деятельности специалистов СППС по формированию у учащихся учреждения общего среднего образования навыков эффективного поведения предлагается представленная ниже программа работы (табл. 8) и цикл тренинговых занятий (приложение 2). *Таблица* 8

Примерное планирование работы специалистов СППС по формированию ориентации учащихся на развитие взаимного уважения, понимания и толерантного отношения к субъектам межличностного взаимодействия

№ π/π	Цель	Формы и методы работы	Целевая группа, исполнители
1	Сплочение коллектива, активизация положительных эмоций посредством создания атмосферы благожелательности и настроя участников занятия на продуктивную работу	Занятие с элемента- ми тренинга «Класс глазами каждого». Творческое задание «Строим вместе модель идеального класса»	Учащиеся VII—IX классов, педагог- психолог
2	Формирование культуры межличностного взаимодействия, толерантного отношения к партнеру (или оппоненту) общения. Развитие навыков активного слушания, умения аргументировать свое мнение	Социально-психоло- гический тренинг «Умейте слушать»	Учащиеся VII—IX клас- сов, педагог- психолог

№ п/п	Цель	Формы и методы работы	Целевая группа, исполнители
3	Развитие коммуникативных навыков, социальной компетентности. Развитие способности к установлению взаимопонимания с партнером по общению на невербальном уровне. Создание благоприятного морально-психологического климата в ученическом коллективе, доброжелательного, открытого отношения учащихся друг к другу	Практическое занятие «Условия бесконфликтного общения». Ролевая игра «Барьеры в общении». Упражнение «Договорились» (использование полученных на занятии знаний)	Учащиеся VII—IX классов, педагог- психолог
4	Предоставление учащимся возможности получить опыт конструктивного поведения в ситуации возникшего противостояния между субъектами общения	Ролевая игра «Сглаживание конфликтов». Упражнение «Продолжи предложение "Я скажу о тебе только хорошее"»	Учащиеся VII—IX клас- сов, педагог- психолог

№ π/π	Цель	Формы и методы работы	Целевая группа, исполнители
5	Развитие коммуникативных способностей учащихся, умения продуктивно общаться в ситуации обострения противоречия в межличностном взаимодействии. Формирование благоприятной психологической и нравственной атмосферы в классе	Классный час «Конф- ликт и способы эф- фективного поведе- ния как средство конструктивного разрешения противоречия»	Учащиеся VII—IX классов, классный руководитель, педагог социальный
6	Формирование общего командного духа, сплочение коллектива, повышение ответственности членов класса в решении общих задач; преодоление психологических барьеров в общении между учащимися	Тренинговое занятие «Сплочение». Упражнение «Продолжи предложение "Мы с тобой похожи тем, что"». Сюжетно-ролевая игра «Атомы и молекулы»	Учащиеся VII—IX клас- сов, педагог- психолог
7	Повышение коммуникативной компетентности учащихся, готовности к открытому диалогу;	Проведение «Недели толерантности»: Тренинг толерантного общения. Вечер народных культур и традиций.	Учащиеся VII—IX клас- сов, классные руководите- ли, педагог социальный,

№ п/п	Цель	Формы и методы работы	Целевая группа, исполнители
	развитие культуры достоинства и терпимости по отношению к окружающим. Формирование у учащихся установок толерантности в отношении культурного многообразия мира	Диспут «Границы толерантности». Деловая игра «Вместе строим город». Выставка творческих работ «Мир, в котором я живу»	педагог- психолог

Для организации деятельностного этапа работы специалистов СППС по формированию у учащихся учреждения образования навыков эффективного поведения предлагается представленная ниже программа работы (табл. 9).

Таблица 9
Примерное планирование работы специалистов СППС
по формированию навыков бесконфликтного взаимодействия,
конструктивного разрешения конфликтных ситуаций

<u>№</u> π/π	Цель	Формы и методы работы	Целевая группа, исполнители
1	Обучение уча- щихся способам и приемам регу- ляции эмоцио- нальных состоя- ний. Формирование умений и навы- ков распознава-	Тренинг «Путешествие в мир эмоций». Игры и упражнения: «Выражение настроения», «Сочини сказку», «Эмоциональная гимнастика» и др.	Учащиеся VII—IX клас- сов, педагог- психолог

№ п/п	Цель	Формы и методы работы	Целевая группа, исполнители
	ния эмоциональ- ного состояния собеседника	Тест «Умеете ли вы держать себя в конф- ликтной ситуации?»	
2	Индивидуальная работа с учащимися с повышенным уровнем конфликтности. Овладение подростками эффективными способами управления эмоциями в сложных ситуациях межличностного взаимодействия	Тренинг «Метод экспрессии в творческой ситуации» (рисование, моделирование, коллаж)	Учащиеся VII—IX клас- сов, педагог- психолог
3	Формирование у учащихся умения самоконтроля в предконфликтной и конфликтной ситуациях, умения выбирать конструктивный стиль межличностного взаимодействия	Тренинг «Как поме- шать конфликтной ситуации перерасти в конфликт?». Упражнения «Ассо- циации», «Приоста- новим конфликт», «Алфавит эмоций», «Я в конфликте»	Учащиеся VII—IX клас- сов, педагог социальный, педагог-пси- холог
4	Формирование понятия о способах поведения в конфликте,	Практическое игровое занятие «Поведение в конфликтных ситуациях».	Учащиеся VII—IX клас- сов, педагог- психолог

№ п/п	Цель	Формы и методы работы	Целевая группа, исполнители
	умения договариваться в условиях столкновения целей, интересов	Игра «Хорошо — плохо». Анкета «Конфликтная ли вы личность?». Практикум «Решение проблемных ситуаций»	
5	Развитие навы- ков прогнозиро- вания и разреше- ния конфликт- ных ситуаций	Практическое игровое занятие «Как не допустить использования конфликтогенов в сложной ситуации». Упражнение «Достойный ответ». Памятка «Пути разрешения конфликта»	Учащиеся VII—IX клас- сов, педагог социальный, педагог- психолог
6	Формирование у учащихся мотивации к положительному взаимодействию с оппонентами. Ознакомление с видами критики, которые не ущемляют достоинства критикуемого	Практическое занятие «Искусство критики». Мини-лекция «Формы и мотивы критики». Тест «Критика и вы»	Учащиеся VII—IX клас- сов, педагог социальный, педагог- психолог
7	Создание в уче- ническом кол- лективе условий для сохранения,	Занятие с элемента- ми тренинга «Техни- ки, снижающие эмоциональное и	Учащиеся VII—IX клас- сов, педагог- психолог

№ π/π	Цель	Формы и методы работы	Целевая группа, исполнители
	укрепления и профилактики психологического здоровья учащихся. Отработка навыков контроля негативных эмоций в процессе общения. Обучение способам снижения повышенного уровня эмоционального напряжения	психическое напряжение». Мини-лекция «Способы снятия нервнопсихического напряжения». Аутотренинг «Первая помощь в острой стрессовой ситуации»	

Рефлексивно-оценочный этап реализации специалистами СППС программы работы по формированию у учащихся навыков эффективного поведения заключается в определении результативности работы.

Цель: сопоставление полученных результатов деятельности специалистов СППС по формированию у учащихся навыков эффективного поведения с изначально определенными целью и задачами.

Одним из важнейших средств повышения эффективности воспитательной (в данном случае конфликтологической) деятельности является педагогический анализ. Прежде всего, используя методы наблюдения, беседы, следует определить, насколько активизирована была деятельность учащихся в процессе организации специалистами СППС работы по формированию навыков эффективного поведения, смогли ли учащиеся испытать чувство эмоционального удовлетворения от процесса познания, приобретения и развития уме-

ний и навыков конструктивного поведения. В положительном случае у учащихся будет формироваться устойчивая мотивация к самосовершенствованию, потребность в творчестве, дальнейшем познании и самопознании.

Работу по подведению итогов работы можно представить в виде следующего алгоритма.

Этап повторной диагностики. Цель данного этапа работы заключается в определении эффективности проделанной работы, выявлении достижений и недостатков.

Исходя из конкретной педагогической действительности выбираются 2—3 методики психолого-педагогической диагностики, использование которых позволит определить и измерить изменения в представлениях учащихся о конфликте, его последствиях, в характере их поведения в предконфликтных и конфликтных ситуациях.

Этап обсуждения специалистами СППС учреждения образования совместно с учащимися результатов работы по формированию конфликтологических знаний, умений и навыков.

Выполненный специалистами СППС учреждения образования в кооперации с учащимися анализ проделанной работы по формированию навыков конструктивного поведения в предконфликтных и конфликтных ситуациях позволяет более объективно подойти к оценке результативности реализации программы совместной деятельности, способствует повышению самооценки и самоуважения субъектов воспитательной работы, активизирует их познавательную деятельность и мотивирует к самовоспитанию и достижению новых успехов.

Этап определения и обоснования социально-педагогических и психологических условий, обеспечивающих положительную результативность проделанной специалистами СППС работы по формированию у учащихся навыков конструктивного поведения, анализа причин недостатков и неудач (если они имели место).

Обобщающий этап: формулирование выводов по результатам работы, оформление достигнутых результатов и планирование дальнейшей профилактической работы с учащимися.

3.4. МЕДИАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В УРЕГУЛИРОВАНИИ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ В ШКОЛЬНОМ СОЦИУМЕ

В настоящее время общество остро нуждается в способности граждан конструктивно взаимодействовать, что диктует необходимость развития у подрастающего поколения социального интеллекта, менталитета сотрудничества, социального партнерства. Обучение эффективному взаимодействию, конструктивному регулированию конфликтов и формирование установок на их ненасильственное разрешение постепенно становится важной задачей современного образования.

Существует множество методов управления конфликтными ситуациями, среди которых особое место занимает медиация как наиболее распространенный метод посредничества в конфликтах.

Медиация — одна из технологий урегулирования споров (или конфликтной ситуации) при участии третьей стороны (медиатора), не заинтересованной в данном конфликте, но помогающей выработать определенное соглашение по спору, полностью контролируя процесс принятия решения по урегулированию спора и условия его разрешения.

Медиация — метод, в основе которого лежит уважение к личности, добровольное участие и волеизъявление, свобода выработки и принятия решений, основывающихся на возможности защиты и удовлетворения интересов сторон, при условии предоставления равных прав всем сторонам конфликта.

В последнее время в образовательной сфере, в частности в учреждениях образования, уделяется гораздо больше внимания изучению и использованию технологии медиации как способа урегулирования конфликтов, а также как профилактического метода [16, 32, 39]. Являясь наиболее мягкой формой альтернативного разрешения споров, этот метод дает возможность во время процедуры медиации сторонам, участвующим в конфликте, самостоятельно приходить к взаимо-

выгодному решению, опираясь на опыт, знания, умения и профессионализм медиатора.

Особенности современной медиации: специальный подход к конфликту, при котором защищаются интересы каждого; признание приоритетности самоопределения и ответственности всех участников процесса; фокусировка на возможностях и ресурсах, правах и обязанностях субъектов; ориентировка на нахождение взаимовыгодного согласия; признание изменяемости ранее полученных договоренностей в процессе повседневной жизни; адаптивная гибкость в выработке решений, которые претворяются в жизнь, так как соответствуют интересам участников конфликта и реально существующим условиям.

В настоящее время это новая технология, рассматривающая конфликт как точку роста новых отношений, позволяющая разрешать его, раскрывая за позициями истинные интересы сторон и опираясь на договоренности как принцип человеческого сосуществования.

Метод школьной медиации способствует решению этих задач в работе с детьми, закладывая основу воспитания будущих поколений, опирающихся на гуманистические ценности, ставящих человеческую жизнь, благополучие и гармоничное развитие личности, позитивное общественное взаимодействие на первое место.

Особенно важным становится внедрение данной инновации в работу с подростками, так как именно в этом возрасте у них происходит пересмотр ценностей, а вместе с тем и поиск новых авторитетных фигур, кумиров, видов деятельности. Медиация позволяет вплотную заниматься проблемами ребенка, так как она ставит в центр внимания именно потребности личности. Школьная медиация помогает сократить количество конфликтных ситуаций и облегчить их последствия.

В подростковом возрасте спектр необходимых навыков для обучения поведению в конфликте и его превенции становится гораздо шире, чем в младшем школьном возрасте.

Появляется возможность обучать подростков для работы в качестве школьных медиаторов или их помощников (в тех случаях, когда начинающему медиатору необходима поддержка со стороны взрослых или более опытных учащихся).

Учреждение образования является мини-социумом, и от того, как научатся дети взаимодействовать с ровесниками и представителями других поколений на его территории, зависит, как они смогут это делать в реальном взрослом социуме. Если конфликты будут играть разрушительную роль в жизни ребенка, их негативные последствия скажутся и спустя десятилетия. Если же конфликтное взаимодействие в школьные годы научит его относиться к конфликту как к возможности выйти на уровень глубинного понимания своего оппонента, то такой позитивный опыт может быть плодотворно использован в дальнейшем. Коммуникация не будет представлять для такого человека опасности, что значительно расширит его возможности и в профессиональной деятельности, и в личной жизни.

Внедрение медиативных технологий в деятельность по профилактике и регулированию конфликтных ситуаций в учреждениях образования является важнейшей социальной инновацией, востребовано жизнью и становится одной из приоритетных задач в области современного воспитания и образования.

Реализация медиативных технологий регулирования и профилактики конфликтных ситуаций осуществляется путем создания в учреждениях образования служб школьной медиации. Такая служба представляет собой организацию в учреждениях образования, в которой дети на волонтерских началах под руководством взрослого куратора (руководителя) цивилизованным способом способствуют разрешению конфликтов и проблемных ситуаций с помощью медиации и других программ восстановительного разрешения конфликтов.

Цель службы школьной медиации — реализация в учреждениях образования восстановительного подхода к реагированию на конфликты [39].

В процессе своей деятельности служба медиации решает следующие ${\it sadauu}$, направленные на работу с конфликтами и напряженностью в школьном сообществе:

- проведение медиации (программ примирения) между конфликтующими сторонами;
- обучение учащихся конструктивной коммуникации и медиации;
- просвещение и презентационные мероприятия для педагогов, администрации учреждения образования, учащихся и их родителей (законных представителей) с целью прояснения ценностей восстановительного подхода и увеличения числа ситуаций, передаваемых на медиацию;
- налаживание взаимопонимания между разными людьми, организация школьных конференций для решения важных проблемных вопросов.

В качестве основного метода своей работы службы используют медиацию — посредничество в решении конфликта.

В школьных службах медиаторами (при условии прохождения программы подготовки) могут быть:

- а) учащиеся;
- б) педагогические работники учреждения образования;
- в) родители (законные представители) учащихся по согласованию с администрацией учреждения образования.

Куратором (руководителем) службы медиации может быть взрослый, прошедший подготовку в качестве медиатора и готовый осуществлять систематическую поддержку и развитие службы. Куратор (руководитель) должен иметь доступ к информации о происходящих в учреждении образования конфликтах. Задача куратора (руководителя) — организовать работу службы медиации и обеспечить получение службой информации о конфликтах и спорах.

Это может быть педагог-психолог, педагог социальный или другой сотрудник учреждения образования.

Участниками программ примирения могут быть учащиеся, педагоги, администрация, родители (законные представители)

учащихся. При медиации конфликтов между взрослыми обязательно участие взрослого медиатора.

Организация службы школьной медиации включает:

- организацию обучения сотрудников и учащихся восстановительным практикам и повышение квалификации в этой области;
- отбор учащихся в службу медиации;
- разработку и принятие положения о службе;
- определение категории дел, с которыми работает служба;
- определение и согласование с администрацией организационной схемы направления дел в службу медиации;
- определение времени и места проведения встреч, других организационных вопросов;
- создание команды учащихся медиаторов службы;
- отслеживание передачи конфликтных ситуаций в службу медиации, нахождение более эффективных способов обращения в службу;
- проведение занятий с учащимися-медиаторами (клуб медиаторов);
- организацию работы службы школьной медиации по конкретным ситуациям;
- обсуждение потенциально конфликтных ситуаций и работу по снижению риска конфликтов;
- внедрение элементов восстановительной культуры и восстановительных практик в методические советы, родительские собрания, педагогические советы, классные часы и др.

Создание служб школьной медиации в учреждениях образования и процесс обучения будущих медиаторов предполагает не только передачу технологий и организационных схем деятельности. Чрезвычайно важную роль при этом играет трансляция ценностных представлений и концепций, которые образуют фундамент для формирования культуры коммуникации и безопасности образовательной среды.

Ожидаемым результатом деятельности службы школьной медиации выступают:

- 1. Разрешение конфликтов силами учреждения образования.
- 2. Изменение традиций реагирования на конфликтные ситуации.
- 3. Профилактика таких ситуаций и школьной дезадаптации.

Разрешение конфликтов силами учреждения образования. Одним из основных принципов восстановительного подхода является принцип ответственности за разрешение ситуации самих ее участников. При разрешении конфликтной ситуации посредством медиации ответственность за ее разрешение предоставляется сторонам. В результате учащиеся учатся сами, опираясь на помощь и поддержку взрослых (медиатора и, возможно, присутствующих на встрече людей из их ближайшего окружения), находить конструктивное решение, заглаживать причиненный их поступками вред, восстанавливать нарушенные отношения и связи. Таким образом, акцент в разрешении конфликтных ситуаций смещается с разрешения этих ситуаций взрослыми за учащихся (административным путем, либо посредством направления его к педагогу-психологу, либо с помощью передачи ответственности за конфликт родителям (законным представителям)) в сторону разрешения их самими учащимися.

Изменение традиций реагирования на конфликтные ситуации. Поскольку именно взрослые, в том числе педагоги, формируют у учащихся модель поведения и разрешения конфликтов в учреждении образования, важно, чтобы взрослые осознанно поддерживали инициативу учащихся и участвовали вместе с ними в построении новой традиции реагирования на сложные ситуации в школьном коллективе. Служба школьной медиации, опирающаяся в своей деятельности на принципы восстановительного подхода, и поддерживающие ее взрослые являются важнейшей частью школьного сообщества, проводниками новой традиции медиации.

Профилактика конфликтных ситуаций и школьной дезадаптации. Чаще всего конфликт — последнее звено в цепочке предыдущих ситуаций, которые не были эффективно

разрешены, и которым не было уделено достаточного внимания. Школьная служба медиации работает не только реактивно (лишь в ответ конфликта), но и активно, реагируя на напряженность и отсутствие взаимопонимания в коллективе. Восстановительный подход к разрешению конфликтных ситуаций, реализуемый службой школьной медиации в форме специальных программ, дает возможность учащимся освоить конструктивное, ответственное поведение в конфликтных ситуациях и способы конструктивного разрешения конфликтов.

Итогом каждой завершенной программы примирения является принятие ответственности за конфликт всеми участниками конфликтной ситуации и восстановление разрушенных отношений между ними. У учащихся, прошедших обучение медиации в полном объеме, повышается уровень коммуникативной грамотности и расширяется репертуар способов поведения в конфликтных ситуациях. Таким образом, в учреждении образования создается сообщество учащихся, всем своим поведением транслирующих конструктивные способы социализации, а также помогающих другим освоить способы, позитивно влияющие на психологический климат.

Подготовка школьных медиаторов из числа учащихся является одной из приоритетных задач развития службы медиации учреждения образования. Медиация конфликтов между учащимися, осуществляемая взрослыми (педагогами, педагогом-психологом, педагогом социальным), зачастую усложнена разницей в жизненном опыте и статусах конфликтующих сторон и медиатора, закрепленной в традиционной системе отношений между участниками образовательного процесса и затрудняющей полноценную реализацию основных принципов медиации.

На этом фоне медиация «равный — равному» имеет ряд естественных преимуществ:

• учащиеся имеют возможность лучше понять суть проблем и переживаний своих ровесников в силу принадлежности к одной субкультуре;

- между ровесниками нет статусно обусловленных отношений власти и подчинения;
- взаимодействие «равный равному» позволяет сделать процесс медиации соразмерным возрасту конфликтующих сторон;
- медиация «равный равному» способствует нормализации конструктивных способов разрешения возникающих противоречий.

Подготовка школьных медиаторов из числа учащихся проводится куратором школьной службы медиации — педагогом-психологом, педагогом социальным или педагогом, знакомым с принципами медиации и разделяющим их, имеющим опыт реализации технологии медиации конфликтов.

Оптимально привлекать в службу медиации подростков в возрасте 12-15 лет, достигнувших определенного уровня психологической зрелости и располагающих некоторым объемом жизненного опыта, которые являются необходимым условием понимания сути медиации и освоения ее технологических сторон.

Цель подготовки медиаторов из числа учащихся учреждения образования — содействие профилактике и разрешению межличностных конфликтов, повышение уровня психологической безопасности образовательной среды.

Основные задачи:

- обучить учащихся методам эффективного взаимодействия со сверстниками, педагогами и родителями (законными представителями), урегулированию межличностных и межгрупповых конфликтов;
- сформировать у подростков представления о конфликтах, их причинах и способах разрешения, препятствовать их эскалации;
- способствовать овладению учащимися навыками бесконфликтного поведения;
- научить конструктивно разрешать разнообразные и разнонаправленные конфликты, возникающие в образовательной среде;

- использовать медиативный подход и создавать условия для выбора ненасильственных стратегий поведения в ситуациях напряжения и стресса;
- развить умение транслировать полученные знания в ученической среде;
- обучить коммуникативным техникам и приемам ведения медиативной беседы;
- развить переговорные компетентности, умение применять на практике коммуникативные инструменты медиатора.

В процессе обучения учащиеся должны приобрести следующие знания, умения и навыки:

- элементарные знания из области психологии общения, возрастной психологии, психологии конфликта;
- освоение технологии осуществления процесса медиации в конфликте;
- самопрезентации;
- активное слушание;
- анализ и прогноз развития коммуникативной ситуации;
- сформированность конструктивной мотивации медиаторской деятельности;
- готовность к реализации на практике ее основных принципов: беспристрастности, конфиденциальности, добровольности и др.

Успешность деятельности медиатора определяется его психологической и конфликтологической компетентностью, умением устанавливать контакт, применять на практике принципы активного слушания и другие коммуникативные инструменты.

Конфликтологическая компетентность медиатора включает знание о сущности конфликта и его типах, этапах его эскалации, фильтров и искажений восприятия, конфликтогенов, основных стратегий поведения личности в конфликте и др.

К коммуникативным инструментам медиатора относятся: умение побуждать к самораскрытию и продолжению разго-

вора, прояснять сказанное, отражать содержание (парафраз), вербализировать чувства, резюмировать, обобщать сказанное обеими сторонами, определяя предмет конфликта.

Для повышения эффективности коммуникации в зоне конфликта медиатору нужно владеть техникой невербального общения, использовать техники задавания вопросов, я-сообщение, деконструкцию, рефрейминг и другие психологические приемы коммуникации.

Важно развитое умение медиатора проявлять эмпатию, безоценочное принятие, соблюдать психологические границы.

План работы специалистов СППС по созданию и поддержке школьных групп медиации включает: интерактивные занятия, рассчитанные на 10-15 человек, которые проходят в форме мини-лекций, тренинговых упражнений, ролевых игр, дискуссий и других методов активного обучения (табл. 10).

Таблица 10 План работы специалистов СППС по созданию и поддержке школьных групп медиации

№ п/п	Тема	Содержание	Кол-во часов
1	Понятие о ме- диации	Формирование представлений учащихся о содержании работы медиатора, структуре медиации	1
2	Психология конфликта	Расширение представлений учащихся о психологической сущности конфликтов	1
3	Причины школьных конфликтов	Расширение представлений учащихся о причинах конфликтов, с которыми могут столкнуться школьные медиаторы	1
4	Способы раз- решения конф- ликта	Формирование представлений учащихся о продуктивных способах разрешения конфликтов	1

№ п/п	Тема	Содержание	Кол-во часов
5	Эффективная коммуникация	Формирование представлений учащихся о закономерностях эффективной коммуникации и формирование навыков ее осуществления	1
6	Бесконфликт- ный стиль общения	Создание условий для выявления и анализа учащимися барьеров в общении, закономерностей эффективного поведения в трудных коммуникативных ситуациях	1
7	Теория и практика в работе медиатора	Освоение учащимися технологии организации медиации	1
8	Трудности в ра- боте медиатора	Создание условий для рефлексии учащимися потенциальных трудностей в процессе медиации и возможностей их преодоления	1
9	Личность и мотивация медиатора	Создание условий для рефлексии учащимися собственных личностных качеств и мотивов, значимых для выполнения функций медиатора	1
10	Основные умения школьного медиатора	Контроль достижений, создание условий для рефлексии учащимися собственных успехов	1

Ожидаемые результаты. Предполагается, что по завершении обучения учащиеся:

- овладеют способами конструктивного разрешения проблемных ситуаций;
- расширят диапазон используемых стратегий поведения в конфликте;

- приобретут навык группового взаимодействия;
- овладеют минимальными психологическими знаниями, необходимыми для бесконфликтного поведения;
- расширят свои возможности самопознания и саморазвития;
- получат оснащение для реализации приобретенных знаний:
- будут проводить мероприятия по профилактике конфликтных взаимоотношений в учреждении образования.

Введение в практику учреждений образования службы школьной медиации позволит снизить уровень конфликтности в образовательной среде, улучшить психологический климат в классных коллективах, активизировать процесс конструктивного решения конфликтных ситуаций, которые неизбежно возникают в процессе обучения и общения в школьном социуме.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

МЕТОДИКИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГОВОГО ИССЛЕДОВАНИЯ КОНФЛИКТОГЕННОСТИ ШКОЛЬНОГО СОЦИУМА

1. Для опроса учащихся

Анкета для учащихся

Уважаемый учащийся!

Просим быть предельно откровенным в ответах на предложенные вопросы.

Правила заполнения анкеты:

- 1. Внимательно прочитайте вопрос и все предлагаемые варианты ответов на него.
- 2. Отметьте тот вариант ответа, который соответствует Вашему мнению.
- 3. Если Ваше мнение не удалось предусмотреть, или отсутствуют варианты ответов, напишите свои ответы на свободных строках.
- 4. Убедительная просьба: не оставляйте, пожалуйста, ни одного вопроса без ответа.

Анонимность гарантирована. Заранее спасибо!

1. Ваш пол:
1) Мужской;
2) женский.
2. Ваш возраст
3. Класс
4. Укажите состав своей семьи

- 5. Бывают ли ссоры в Вашей семье?
 - 1) Да;
 - 2) нет \rightarrow переход к вопросу N_{\circ} 9.
- 6. Насколько часто происходят ссоры в Вашей семье?
 - 1) Постоянно;
 - 2) часто;
 - 3) редко.
- 7. Переживаете ли Вы, если ссоритесь с близкими?
 - 1) Я всегда очень тяжело переживаю ссоры и долго вспоминаю неприятные моменты;
 - 2) я всегда переживаю, но скоро забываю неприятности;
 - 3) я не очень беспокоюсь по этому поводу;
 - 4) я совершенно не волнуюсь, когда происходят ссоры.
- 8. Определите степень конфликтности в Вашей семье по десятибалльной шкале.
 - 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 9. Бывают ли ссоры среди Ваших одноклассников или школьных друзей?
 - 1) Да;
 - 2) нет → переход к вопросу № 12.
- 10. Насколько часто происходят ссоры среди Ваших одно-классников?
 - 1) Постоянно;
 - 2) часто;
 - 3) редко.
 - 11. Переживаете ли Вы, если ссоритесь с одноклассниками?
 - 1) Я всегда очень тяжело переживаю ссоры и долго вспоминаю неприятные моменты;
 - 2) я всегда переживаю, но скоро забываю неприятности;
 - 3) я не очень беспокоюсь по этому поводу;
 - 4) я совершенно не волнуюсь, когда происходят ссоры.
- 12. Определите степень конфликтности среди одноклассников по десятибалльной шкале.
 - 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 13. Вы сами участвуете в конфликтах в учреждении образования?
 - 1) Дa;
 - 2) нет.

14. Какая причина чаще всего лежит в основе Вашего конф-
ликта с родителями?
1) Им трудно понять меня;
2) им не нравятся мои друзья;
3) их не устраивают мои оценки;
4) другое (напишите)
15. Какая причина чаще всего лежит в основе Вашего конф-
ликта с одноклассниками?
1) Их не устраивает мое поведение;
2) он/она мне просто не нравится;
3) из-за различий в увлечениях;
4) другое (напишите)
 16. При возникающем конфликте с одноклассником на
что Вы в первую очередь обращаете внимание?
1) На пол;
2) на его авторитет в классе/учреждении образования;
3) ни на что;
4) другое (напишите)
17. Что Вы сделаете, если одноклассник Вас очень обидит?
1) Ударю его;
2) поговорю с ним/ней, выясню причины и устраню их;
3) ничего не сделаю;
4) попрошу прощения, даже если он/она не прав(а);
5) другое (напишите)
18. Как часто Вы выбираете такой стиль поведения?
1) Всегда;
2) только когда уверен(а) в своей правоте;
3) только из-за серьезной причины;
4) другое (напишите)
19. Рассматриваете ли Вы возможность применения силы
в конфликтной ситуации?
1) Да;

- нет;
- 3) затрудняюсь ответить.
- 20. Как часто Вы жалеете о том, что поссорились с одно-классниками?
 - 1) Всегда;
 - 2) бывает, но редко;
 - 3) никогда.
- 21. Когда ссоритесь с одноклассниками, Вы потом выясняете причину происшедшего?
 - 1) Да, я всегда так поступаю;
 - 2) бывает, но редко;
 - 3) нет, после примирения я сразу забываю о происшед-

Опросник для учащихся «Конфликты в учреждении образования»

Возрас	Γ
Класс_	
Пол _	(муж./жен.)

Приглашаем Вас принять участие в опросе и просим высказать свое мнение по ряду проблем, с которыми приходится сталкиваться.

Цель — выявление происходящих в учреждении образования конфликтов и поиск средств их преодоления.

Ваши ответы помогут найти выход из этой проблемы. Анкета заполняется просто: обведите номер выбранного Вами варианта ответа. Подписывать анкету не обязательно.

1. Какие суждения, по Вашему мнению, точно характеризуют обстановку в Вашем учреждении образования, классе? Обведите кружком один из ответов:

Обстановка в учреждении образования:

- 1) Спокойная, рабочая;
- 2) напряженная, рабочая;
- 3) напряженная, конфликтная;
- 4) другое_____

Обстановка в классе:
1) Спокойная, рабочая;
2) напряженная, рабочая;
3) напряженная, конфликтная;
4) другое
2. Как Вы оцениваете коллектив своего класса и отноше-
ния в нем?
1) Дружный, сплоченный;
2) дружный, но в коллективе все решает лидер (микрогруппировка);
3) разобщенный (каждый сам по себе);
4) недружный (между микрогруппами возникают конфликты);
5) очень недружный, у меня часто возникают проблемы в общении;
6) в коллективе я одинок;
7) другое (указать)
3. Считаете ли Вы себя защищенным в стенах учреждения
образования? Обведите кружком один из ответов:
1) Да; 2) нет;
3) не знаю.
4. Много ли конфликтов возникает вокруг Вас в учреж-
дении образования?
1) Да;
2) Het;
3) не знаю.
5. Часто ли Вам приходится участвовать в конфликтах
в учреждении образования?
1) Каждый день;
2) несколько раз в неделю;
3) несколько раз в месяц;
4) несколько раз в год;

5) не чаще 1 раза в год;

6) никогда.

6. Кому Вам проще рассказать о конфликте в учреждения
образования?
1) Другу;
2) родителям;
3) другим родственникам;
4) классному руководителю;
5) педагогу социальному;
6) педагогу-психологу;
7) любимому учителю;
8) другому человеку (напишите, кому)
7. С кем Вы больше всего опасаетесь вступать в конфликт
1) Директором;
2) завучем;
3) классным руководителем;
4) старшеклассниками;
5) одноклассниками;
6) родителями;
7) другим человеком (напишите, кем)
8. Назовите наиболее острый конфликт, пережитый Вамі
за время обучения в учреждении образования в отношения:
с учителями:
9. Что, по Вашему мнению, явилось причиной этого конф
ликта?
1) Несправедливая оценка;
2) неуважительное отношение учителя к учащемуся
3) вызывающее поведение учащегося;
4) учитель плохо знает свой предмет;
5) незнание учащимся учебного материала, нежелани
учиться;
6) забывчивость, невнимательность учителя;
7) неисполнительность, необязательность учащегося;
8) учитель непонятно излагает учебный материал;
9) нарушения учебной дисциплины учащимся, опозда
ния, пропуски занятий;

	10) учитель предъявляет завышенные, необоснованные
	требования к знаниям учащегося;
	11) требование учащимся более высокой оценки; 12) учитель перегружает заданиями для самостоятель-
	ной работы;
	13) другое
10.	 Кто участвовал в конфликте? Если необходимо, ука-
жите	несколько позиций:
	1) Учащийся;
	2) учитель;
	3) группа учащихся (укажите число участников);
	4) группа учителей;
	5) родители;
	6) представители администрации;
	7) кто еще? Укажите
11.	В чем выражались требования конфликтующих сторон?
12.	Как долго длился конфликт?
	1) Несколько дней;
	2) несколько недель;
	3) несколько месяцев;
	4) другое
13.	Если конфликт был преодолен, что этому способствовало?
	1) Уступка одной из сторон;
	2) вмешательство третьего лица (укажите, кого);
	3) обсуждение проблемы и достижение сторонами
	взаимного согласия;
	4) другое
14.	Если конфликт не был преодолен, что этому способ-
ствов	
	1) Непримиримость обеих сторон;
	2) жесткость позиции одной из сторон;

•	обе стороны ушли от разрешения конфликта; другое
15 V-	
	кажите положительные последствия конфликта: Расширение информации о себе и других;
	найдены новые пути решения проблемы;
	улучшился психологический климат;
4)	улучшился психологический климат; наладились отношения с другими людьми, появи- лись новые друзья;
5)	другое
	 кие способы разрешения конфликтов чаще всего често в Вашем учреждении образования?
1)	Учитель и учащийся достигают компромисса в кон- фликтной ситуации;
	учитель морально подавляет учащегося, заставляет его приспосабливаться к себе;
	конфликт настолько непримирим, что в его разре- шение включаются родители и (или) администрация;
	никаких мер с обеих сторон не предпринимается в надежде, что конфликт сам сойдет на нет;
5)	другие способы разрешения (напишите, какие)
17 Km	о, как правило, чаще всего помогает Вам разрешить
	о, как правило, чаще всего помогает вам разрешить ктную ситуацию?
_	Директор;
	завуч;
,	педагог социальный;
	педагог-психолог;
	классный руководитель;
	старшеклассники;
	одноклассники;
	родители;
9)	другие люди (напишите, кто)

1) Да; 2) нет; 3) не знаю. 19. Как Вы обычно ведете себя в конфликтной ситуации? 1) Отстаиваю свои интересы любыми способами; 2) стремлюсь найти взаимоприемлемое решение; 3) сглаживаю «острые углы», если надо, могу уступить; 4) стремлюсь во что бы то ни стало уйти от конфликта; 5) ничего не предпринимаю, так как все устроится; 6) другое 20. Можно ли сказать, что в учреждении образования создаются условия для того, чтобы 1) Предупреждать возникновение конфликтов; 2) научить Вас тому, как вести себя в конфликтной ситуации; 3) убедить Вас не решать спорные вопросы силой; 4) всегда учитывать интересы других. 21. Ощущаете ли Вы необходимость получения знаний и навыков урегулирования конфликтов? 1) Да; 2) нет; 3) не знаю. Анкета для учащихся 1. Продолжите фразу: «Конфликт — это» 2. Какие трудности возникают у Вас при общении с учителями?	18. Умеете ли Вы самостоятельно справляться с конфлик-
2) нет; 3) не знаю. 19. Как Вы обычно ведете себя в конфликтной ситуации? 1) Отстаиваю свои интересы любыми способами; 2) стремлюсь найти взаимоприемлемое решение; 3) сглаживаю «острые углы», если надо, могу уступить; 4) стремлюсь во что бы то ни стало уйти от конфликта; 5) ничего не предпринимаю, так как все устроится; 6) другое 20. Можно ли сказать, что в учреждении образования создаются условия для того, чтобы 1) Предупреждать возникновение конфликтов; 2) научить Вас тому, как вести себя в конфликтной ситуации; 3) убедить Вас не решать спорные вопросы силой; 4) всегда учитывать интересы других. 21. Ощущаете ли Вы необходимость получения знаний и навыков урегулирования конфликтов? 1) Да; 2) нет; 3) не знаю. Анкета для учащихся 1. Продолжите фразу: «Конфликт — это»	тами?
3) не знаю. 19. Как Вы обычно ведете себя в конфликтной ситуации? 1) Отстаиваю свои интересы любыми способами; 2) стремлюсь найти взаимоприемлемое решение; 3) сглаживаю «острые углы», если надо, могу уступить; 4) стремлюсь во что бы то ни стало уйти от конфликта; 5) ничего не предпринимаю, так как все устроится; 6) другое 20. Можно ли сказать, что в учреждении образования создаются условия для того, чтобы 1) Предупреждать возникновение конфликтов; 2) научить Вас тому, как вести себя в конфликтной ситуации; 3) убедить Вас не решать спорные вопросы силой; 4) всегда учитывать интересы других. 21. Ощущаете ли Вы необходимость получения знаний и навыков урегулирования конфликтов? 1) Да; 2) нет; 3) не знаю. Анкета для учащихся 1. Продолжите фразу: «Конфликт — это»	1) Дa;
19. Как Вы обычно ведете себя в конфликтной ситуации? 1) Отстаиваю свои интересы любыми способами; 2) стремлюсь найти взаимоприемлемое решение; 3) сглаживаю «острые углы», если надо, могу уступить; 4) стремлюсь во что бы то ни стало уйти от конфликта; 5) ничего не предпринимаю, так как все устроится; 6) другое 20. Можно ли сказать, что в учреждении образования создаются условия для того, чтобы 1) Предупреждать возникновение конфликтов; 2) научить Вас тому, как вести себя в конфликтной ситуации; 3) убедить Вас не решать спорные вопросы силой; 4) всегда учитывать интересы других. 21. Ощущаете ли Вы необходимость получения знаний и навыков урегулирования конфликтов? 1) Да; 2) нет; 3) не знаю. Анкета для учащихся 1. Продолжите фразу: «Конфликт — это»	 нет;
1) Отстаиваю свои интересы любыми способами; 2) стремлюсь найти взаимоприемлемое решение; 3) сглаживаю «острые углы», если надо, могу уступить; 4) стремлюсь во что бы то ни стало уйти от конфликта; 5) ничего не предпринимаю, так как все устроится; 6) другое 20. Можно ли сказать, что в учреждении образования создаются условия для того, чтобы 1) Предупреждать возникновение конфликтов; 2) научить Вас тому, как вести себя в конфликтной ситуации; 3) убедить Вас не решать спорные вопросы силой; 4) всегда учитывать интересы других. 21. Ощущаете ли Вы необходимость получения знаний и навыков урегулирования конфликтов? 1) Да; 2) нет; 3) не знаю. Анкета для учащихся 1. Продолжите фразу: «Конфликт — это»	3) не знаю.
1) Отстаиваю свои интересы любыми способами; 2) стремлюсь найти взаимоприемлемое решение; 3) сглаживаю «острые углы», если надо, могу уступить; 4) стремлюсь во что бы то ни стало уйти от конфликта; 5) ничего не предпринимаю, так как все устроится; 6) другое 20. Можно ли сказать, что в учреждении образования создаются условия для того, чтобы 1) Предупреждать возникновение конфликтов; 2) научить Вас тому, как вести себя в конфликтной ситуации; 3) убедить Вас не решать спорные вопросы силой; 4) всегда учитывать интересы других. 21. Ощущаете ли Вы необходимость получения знаний и навыков урегулирования конфликтов? 1) Да; 2) нет; 3) не знаю. Анкета для учащихся 1. Продолжите фразу: «Конфликт — это»	19. Как Вы обычно ведете себя в конфликтной ситуации?
3) сглаживаю «острые углы», если надо, могу уступить; 4) стремлюсь во что бы то ни стало уйти от конфликта; 5) ничего не предпринимаю, так как все устроится; 6) другое 20. Можно ли сказать, что в учреждении образования создаются условия для того, чтобы 1) Предупреждать возникновение конфликтов; 2) научить Вас тому, как вести себя в конфликтной ситуации; 3) убедить Вас не решать спорные вопросы силой; 4) всегда учитывать интересы других. 21. Ощущаете ли Вы необходимость получения знаний и навыков урегулирования конфликтов? 1) Да; 2) нет; 3) не знаю. Анкета для учащихся 1. Продолжите фразу: «Конфликт — это»	
4) стремлюсь во что бы то ни стало уйти от конфликта; 5) ничего не предпринимаю, так как все устроится; 6) другое 20. Можно ли сказать, что в учреждении образования создаются условия для того, чтобы 1) Предупреждать возникновение конфликтов; 2) научить Вас тому, как вести себя в конфликтной ситуации; 3) убедить Вас не решать спорные вопросы силой; 4) всегда учитывать интересы других. 21. Ощущаете ли Вы необходимость получения знаний и навыков урегулирования конфликтов? 1) Да; 2) нет; 3) не знаю. Анкета для учащихся 1. Продолжите фразу: «Конфликт — это»	2) стремлюсь найти взаимоприемлемое решение;
5) ничего не предпринимаю, так как все устроится; 6) другое 20. Можно ли сказать, что в учреждении образования создаются условия для того, чтобы 1) Предупреждать возникновение конфликтов; 2) научить Вас тому, как вести себя в конфликтной ситуации; 3) убедить Вас не решать спорные вопросы силой; 4) всегда учитывать интересы других. 21. Ощущаете ли Вы необходимость получения знаний и навыков урегулирования конфликтов? 1) Да; 2) нет; 3) не знаю. Анкета для учащихся 1. Продолжите фразу: «Конфликт — это»	3) сглаживаю «острые углы», если надо, могу уступить;
6) другое	4) стремлюсь во что бы то ни стало уйти от конфликта;
6) другое	
20. Можно ли сказать, что в учреждении образования создаются условия для того, чтобы 1) Предупреждать возникновение конфликтов; 2) научить Вас тому, как вести себя в конфликтной ситуации; 3) убедить Вас не решать спорные вопросы силой; 4) всегда учитывать интересы других. 21. Ощущаете ли Вы необходимость получения знаний и навыков урегулирования конфликтов? 1) Да; 2) нет; 3) не знаю. Анкета для учащихся 1. Продолжите фразу: «Конфликт — это» —————————————————————————————————	
здаются условия для того, чтобы 1) Предупреждать возникновение конфликтов; 2) научить Вас тому, как вести себя в конфликтной ситуации; 3) убедить Вас не решать спорные вопросы силой; 4) всегда учитывать интересы других. 21. Ощущаете ли Вы необходимость получения знаний и навыков урегулирования конфликтов? 1) Да; 2) нет; 3) не знаю. Анкета для учащихся 1. Продолжите фразу: «Конфликт — это» —————————————————————————————————	
здаются условия для того, чтобы 1) Предупреждать возникновение конфликтов; 2) научить Вас тому, как вести себя в конфликтной ситуации; 3) убедить Вас не решать спорные вопросы силой; 4) всегда учитывать интересы других. 21. Ощущаете ли Вы необходимость получения знаний и навыков урегулирования конфликтов? 1) Да; 2) нет; 3) не знаю. Анкета для учащихся 1. Продолжите фразу: «Конфликт — это» —————————————————————————————————	
1) Предупреждать возникновение конфликтов; 2) научить Вас тому, как вести себя в конфликтной ситуации; 3) убедить Вас не решать спорные вопросы силой; 4) всегда учитывать интересы других. 21. Ощущаете ли Вы необходимость получения знаний и навыков урегулирования конфликтов? 1) Да; 2) нет; 3) не знаю. Анкета для учащихся 1. Продолжите фразу: «Конфликт — это» —————————————————————————————————	20. Можно ли сказать, что в учреждении образования со-
2) научить Вас тому, как вести себя в конфликтной ситуации; 3) убедить Вас не решать спорные вопросы силой; 4) всегда учитывать интересы других. 21. Ощущаете ли Вы необходимость получения знаний и навыков урегулирования конфликтов? 1) Да; 2) нет; 3) не знаю. Анкета для учащихся 1. Продолжите фразу: «Конфликт — это» —————————————————————————————————	здаются условия для того, чтобы
ситуации; 3) убедить Вас не решать спорные вопросы силой; 4) всегда учитывать интересы других. 21. Ощущаете ли Вы необходимость получения знаний и навыков урегулирования конфликтов? 1) Да; 2) нет; 3) не знаю. Анкета для учащихся 1. Продолжите фразу: «Конфликт — это» —————————————————————————————————	1) Предупреждать возникновение конфликтов;
3) убедить Вас не решать спорные вопросы силой; 4) всегда учитывать интересы других. 21. Ощущаете ли Вы необходимость получения знаний и навыков урегулирования конфликтов? 1) Да; 2) нет; 3) не знаю. Анкета для учащихся 1. Продолжите фразу: «Конфликт — это» 2. Какие трудности возникают у Вас при общении с учи-	
4) всегда учитывать интересы других. 21. Ощущаете ли Вы необходимость получения знаний и навыков урегулирования конфликтов? 1) Да; 2) нет; 3) не знаю. Анкета для учащихся 1. Продолжите фразу: «Конфликт — это» 2. Какие трудности возникают у Вас при общении с учи-	
21. Ощущаете ли Вы необходимость получения знаний и навыков урегулирования конфликтов? 1) Да; 2) нет; 3) не знаю. Анкета для учащихся 1. Продолжите фразу: «Конфликт — это» 2. Какие трудности возникают у Вас при общении с учи-	
навыков урегулирования конфликтов? 1) Да; 2) нет; 3) не знаю. Анкета для учащихся 1. Продолжите фразу: «Конфликт — это» 2. Какие трудности возникают у Вас при общении с учи-	
1) Да; 2) нет; 3) не знаю. Анкета для учащихся 1. Продолжите фразу: «Конфликт — это» —————————————————————————————————	
2) нет; 3) не знаю. Анкета для учащихся 1. Продолжите фразу: «Конфликт — это» 2. Какие трудности возникают у Вас при общении с учи-	навыков урегулирования конфликтов?
3) не знаю. Анкета для учащихся 1. Продолжите фразу: «Конфликт — это» 2. Какие трудности возникают у Вас при общении с учи-	1) Дa;
Анкета для учащихся 1. Продолжите фразу: «Конфликт — это» 2. Какие трудности возникают у Вас при общении с учи-	 нет;
1. Продолжите фразу: «Конфликт — это» 2. Какие трудности возникают у Вас при общении с учи-	3) не знаю.
2. Какие трудности возникают у Вас при общении с учи-	Анкета для учащихся
2. Какие трудности возникают у Вас при общении с учи-	

3. Как часто у Вас возникают конфликтные ситуации с учителями?
4. Каковы причины конфликтов с учителями?
5. Кто, по Вашему мнению, является виновником конфликта?
6. От кого, по Вашему мнению, зависит разрешение конфликта?
7. Какими качествами должен, на Ваш взгляд, обладать идеальный учитель?
8. Какими качествами должен обладать идеальный учащийся?

2. Для опроса педагогов

Анкета-опросник для педагогов

Уважаемый коллега!

Просим Вас принять участие в исследовании образовательной среды нашего учреждения образования. Возможные варианты Ваших ответов в большинстве случаев даны в анкете. Выберите и отметьте тот из них, который соответствует Вашему мнению.

Благодарим Вас за сотрудничество.

- 1. Как Вы думаете, требует ли Ваша работа постоянного совершенствования профессионального мастерства?
 - Да;
 - 2) пожалуй, да;
 - 3) пожалуй, нет;
 - нет.
- $2.\$ Цифра «0» характеризует работу, которая очень не нравится; «9» работу, которая очень нравится. Как бы Вы оценили свою работу?
 - $0\ 1\ 2\ 3\ 4\ 5\ 6\ 7\ 8\ 9$
- 3. Собираетесь ли Вы в ближайшее время (1-2 года) перейти на другое место работы?
 - 1) Дa;
 - 2) нет.
- 4. Считаете ли Вы, что работа, которую Вам приходится выполнять, помогает развитию Ваших способностей?
 - Да;
 - 2) пожалуй, да;
 - 3) пожалуй, нет;
 - 4) нет.
- 5. Если бы представилась возможность, хотели бы Вы получить другую специальность?
 - 1) Дa;
 - 2) нет.
- 6. Какое настроение вызывает у Вас работа, которую Вы выполняете?
 - 1) Обычно плохое;
 - 2) чаще плохое;
 - 3) не влияет;
 - 4) чаще хорошее;
 - 5) обычно хорошее.
- 7. Оцените по пятибалльной шкале следующие характеристики школьной среды.

Отметьте (номер в кружочек) пять наиболее важных характеристик с Вашей точки зрения.

№ п/п	Характеристика школьной среды	Степень удовлетворенности выбранной характеристикой
1	Взаимоотношения с коллегами	
2	Взаимоотношения с учащимися	
3	Эмоциональный комфорт	
4	Возможность высказать свою точку зрения	
5	Уважительное отношение к себе	
6	Сохранение личного достоинства	
7	Возможность обратиться за по- мощью	
8	Возможность проявлять инициативу, активность	
9	Учет личных проблем и затрудне- ний	
10	Внимание к просьбам и предложениям	

- 8. Считаете ли Вы свою работу увлекательной?
 - 1) Дa;
 - 2) пожалуй, да;
 - 3) пожалуй, нет;
 - 4) нет.

Опросный лист для педагогов

Оцените свою готовность к управлению и моделированию педагогического конфликта по пятибалльной шкале, где 1 — очень плохо, 2 — плохо, 3 — удовлетворительно, 4 — хорошо, 5 — очень хорошо.

№ π/π	Позиция	Оценка
1	Владею знаниями о сущности педагогического конфликта	
2	Знаю причины и мотивацию педагогического конфликта	
3	Знаю типичные конфликтные ситуации и конф- ликты в педагогике	
4	Знаю способы и приемы предупреждения конф- ликтов с учащимися	
5	Знаю способы и приемы разрешения конфликтов с учащимися	
6	Знаю способы и приемы управления собственными конфликтными состояниями	
7	Отношусь к конфликту как к источнику напряжения, стараюсь избегать их	
8	Отношусь к конфликту как к источнику развития какого-нибудь явления, несовершенство которого он вскрывает	
9	Избегаю конфликтов с учащимися, потому что не знаю, как их разрешать	
10	Избегаю конфликтных ситуаций, потому что в них нет воспитательного потенциала	
11	Использую конфликтную ситуацию как метод воспитания, обучения и развития учащихся	
12	Стараюсь быть гибким в конфликтной ситуа- ции	
13	Умею определять тип конфликтной ситуации	
14	Умею произвести адекватный конфликтной ситуации выбор стиля конфликтного взаимодействия	

№ п/п	Позиция	Оценка
15	Умею использовать психологическую защиту с целью снятия психического напряжения	
16	Умею устанавливать психологический контакт с учащимися	
17	Умею вести диалоговое общение	
18	Умею разрешить конфликт между учащимися	
19	Умею вести конструктивный спор	
20	Умею оказывать убеждающее воздействие на оппонента	

Анкета для педагогов

1. Продолжите фразу: «Конфликт — это»
2. Какие трудности возникают у Вас при общении с учащимися?
3. Как часто у Вас возникают конфликтные ситуации учащимися?
4. Каковы причины конфликтов с учащимися?
5. Кто, по Вашему мнению, является виновником конфликта?

6. От кого, по Вашему мнению, зависит разрешение конфликта?
7. Какими качествами, на Ваш взгляд, должен обладат идеальный учащийся?
8. Какими качествами должен обладать идеальный педагог?

3. Для опроса родителей (законных представителей) учащихся:

Анкета для родителей (законных представителей) учащихся

- 1. Удовлетворены ли Вы организацией образовательного процесса в учреждении образования?
 - 1) Вполне;
 - 2) не совсем;
 - 3) не удовлетворен.
- 2. Удовлетворяет ли Вас режим работы учреждения образования?
 - Да;
 - 2) не совсем;
 - 3) нет.
- 3. Что Вас больше беспокоит при обучении Вашего ребенка в учреждении образования?
 - 1) Причин для беспокойства нет;
 - 2) поведение ребенка в учреждении образования;
 - 3) успеваемость ребенка;
 - 4) несправедливое отношение учителей к ребенку;
 - 5) нежелание ребенка учиться;
 - 6) проблемы в отношениях со сверстниками;

7) проблемы в отношениях с учителями; 8) мои отношения с дочерью или сыном; 9) Ваш вариант 4. Как Вы считаете, сможет ли Ваш ребенок в учреждении образования, где он учится, получить знания в соответствии с его склонностями и способностями? 1) Да; 2) не уверен; 3) не сможет. 5. Удовлетворены ли Вы качеством знаний Вашего ребенка? 1) Да; не совсем; 3) нет. 6. Удовлетворены ли Вы уровнем его воспитанности? 1) Да; 2) не совсем; 3) нет. 7. Удовлетворены ли Вы уровнем его личностного развития? 1) Да; 2) не совсем; 3) нет. 8. Как Вы считаете, созданы ли в учреждении образования условия для развития творческих способностей ребенка? 1) Дa; 2) частично созданы; 3) нет. 9. Охотно ли Ваш ребенок идет в школу? 1) Да; 2) не всегда;

10. Переживает ли он по поводу своих успехов или неудач?

3) нет.

1) Да;

3) нет.

2) не всегда;

- 11. Делится ли с Вами ребенок своими школьными впечатлениями?
 - Да;
 - 2) не всегда;
 - 3) нет.
- 12. Часто ли он жалуется на одноклассников, обижается на них?
 - 1) Дa;
 - 2) иногда;
 - 3) не жалуется.
- 13. Часто ли ребенок жалуется на учителей, обижается на них?
 - 1) Дa;
 - 2) иногда;
 - 3) не жалуется.
- 14. Если у ребенка бывают конфликты с учителями, то, по Вашему мнению, каковы их причины?
 - 1) Пропуски занятий, опоздания;
 - 2) поведение ребенка в учреждении образования;
 - 3) успеваемость Вашего ребенка;
 - 4) несправедливые оценки учителей;
 - 5) скучные уроки учителей;
 - 6) несовременные взгляды учителей;
 - 7) характер Вашего ребенка;
 - 8) вредные привычки Вашего ребенка;
 - 9) внешний вид Вашего ребенка;
 - 10) несправедливое отношение учителей к друзьям Вашего ребенка;
 - 11) утверждение ребенка, что ему не нравится тот предмет, по которому у него конфликты с учителем;
 - 12) утверждение ребенка, что он не понимает материал, который объясняет учитель;
 - 13) между Вашим ребенком и учителем практически не бывает конфликтов;

14) Ваш вариант	

- 15. Как Вы считаете, объем домашних заданий...
 - 1) Вполне по силам ребенку;
 - 2) не всегда;
 - 3) в основном, не по силам.
- 16. Участвуете ли Вы в учебно-воспитательной работе учреждения образования?
 - 1) Да, участвую;
 - 2) практически не участвую, лишь посещаю родительские собрания.
- 17. Как Вы оцениваете взаимодействие учреждения образования и семьи в обучении и воспитании учащихся?
 - 1) Оцениваю как эффективное и плодотворное;
 - 2) оцениваю как малоэффективное;
 - 3) затрудняюсь ответить.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ЦИКЛ ТРЕНИНГОВЫХ ЗАНЯТИЙ, НАПРАВЛЕННЫХ НА ФОРМИРОВАНИЕ У УЧАЩИХСЯ НАВЫКОВ БЕСКОНФЛИКТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ, КОНСТРУКТИВНОГО РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

Тренинг «Путешествие в мир эмоций»

Цель: формирование у учащихся навыка адекватного в конкретной ситуации выражения своих чувств и эмоций, развитие способности понимать эмоциональное состояние партнера (оппонента) общения.

КИТКНАЕ ДОХ

Эмоции играют важную роль в жизни человека: помогают воспринимать действительность и реагировать на нее.

Что такое эмоция? Эмоции возникают в результате общения человека с другими людьми. Эмоции — это средство, с помощью которого мы контактируем друг с другом. Это реакция организма на внешние и внутренние раздражители.

Содержательную сторону эмоций выражают чувства — это выраженное переживаемое человеком отношение к окружающей действительности.

— Какие вы знаете эмоции? (Ответы учащихся.)

Игра «Буквы алфавита»

- A апатия;
- Б блаженство, беспомощность, безмятежность, бодрость, беспечность;
- В восхищение, восторг, воодушевление, высокомерие;
- Γ гнев, горе, грусть;
- Д досада, депрессия;
- ж— жалость;
- 3 злость, замешательство;
- И игнорирование, изворотливость, инертность;
- К критиканство, колкость;
- Π ликование, любовь;
- М месть, монотонность;
- Н надменность, настороженность;
- О оптимизм, опасение, отчаяние, отвержение, отвращение;
- Π предвкушение, паника, покой;
- Р радость, решимость;
- ${\bf C}$ страх, скука, страсть, смятение, сожаление, симпатия;
- Т тревога, тяжесть;
- У удивление, ужас, уверенность, утомительность;
- Х хандра, холодность;
- Ч черствость;
- Э энтузиазм, эмпатия, эгоизм;
- Я ярость, язвительность.

Противопоставьте эмоции (положительные/отрицательные): восторг, ужас, восхищение, злость, радость, ярость, удивление, гнев, нежность, страх, ликование, сожаление.

Управление сильными эмоциями

Сильные положительные эмоции, как и отрицательные эмоции, приносят стресс для нервной системы. Временное игнорирование эмоций может принести пользу, но хрони-

ческое блокирование эмоций никак нельзя назвать полезным для здоровья.

Способы, позволяющие справиться с неопределенными эмоииями:

- 1. Прослушивание приятной музыки.
- 2. Прогулки по живописным местам.
- 3. Общение с друзьями.
- 4. Просмотр хорошей комедии и мелодрамы.
- 5. Покупка любимых цветов.
- 6. Прием ванны.
- 7. Сон.
- 8. Размышление о смысле жизни.
- Одни люди не в состоянии оставаться спокойными во время ссоры, другие же способны сохранять душевное равновесие даже в момент наивысшего накала страстей. Умеете ли вы справляться с конфликтными ситуациями?

Тест «Умеете ли Вы держать себя в руках во время конфликтной ситуации?»

- 1. Можете ли Вы в приступе ярости разбить посуду?
 - А. Да, это возможно.
 - Б. Ну, если меня спровоцировать, то безусловно.
 - В. Нет, это только ухудшит ситуацию, да и посуду жалко.
- 2. Дискуссии, в которых участники придерживаются разных мнений...
 - А. Не нужны.
 - Б. К сожалению, необходимы.
 - В. Ничего не дают.
 - 3. Двое друзей (подруг) начали горячую дискуссию, Вы...
 - А. Буду держаться в стороне.
 - Б. Меня это развлечет.
 - В. Попробую быть посредником.
- 4. Что Вы думаете по поводу изречения «Всегда уступает тот, кто умнее»?
 - А. Глупости отговорка не для умных, а для слабых.

- Б. Подобная тактика способна сохранить много нервных клеток.
- В. Перед тем как уступить, нужно все хорошенько обдумать.
- 5. Ваш (a) друг (подруга) несколько дней сильно раздражен (a).
 - А. Спрошу, что случилось.
 - Б. Попрошу его (ее) быть сдержанным (ой).
 - В. Буду избегать общения с ним (ней).
- 6. За соседним столиком в кафе кто-то делает бестактные замечания по Вашему поводу.
 - А. Дам отпор.
 - Б. Я пересяду за другой столик.
 - В. Меня это не волнует.

Результаты. Подсчитайте количество баллов, пользуясь таблицей.

Вариант ответа	1	2	3	4	5	6	
A	1	3	1	1	2	2	
Б	3	2	3	2	1	3	
В	2	1	2	3	3	1	

- 6-9 баллов. Вы придаете большое значение гармонии отношений и поэтому стараетесь возникающие конфликты разрешать мирным путем. К сожалению, это не всегда возможно. Иногда, чтобы разрядить атмосферу, необходима «гроза».
- 10-14 баллов. Вы никогда не поддаетесь на провокацию, и поэтому Вас практически невозможно вывести из себя. Прежде чем начинать спор, Вы всегда пытаетесь оценить ситуацию. Если начинается ссора, Вы сохраняете завидное хладнокровие.
- 15-18 баллов. В любой ситуации для Вас, прежде всего, важна ясность. И ее Вы будете добиваться любой ценой, иногда даже через конфликт. И, конечно же, иногда Вы бываете чересчур эмоциональны.

— Большинство конфликтов в учреждении образования начинается именно на уровне общения. Они возникают изза неудачно сказанного слова, обидного сравнения, несправедливой оценки, повышенного эмоционального состояния. Без эмоций трудно убедить партнера по общению в своей правоте. Эмоции помогают найти истину. Количество конфликтных эмоций велико.

Игра «Чувства и животные»

На одном столе лежат карточки с эмоциями, на втором — карточки с животными. Задача игрока — пройти по комнате так, как ходит животное, переживающее это чувство. Второй игрок должен угадать, что это за зверь и какую эмоцию он испытывает.

ГНЕВ	МЕДВЕДЬ
ПЬЕЗЬЕНИЕ	СЛОН
CTPAX	кошка
РАДОСТЬ	ПЕТУХ
УДИВЛЕНИЕ	ЛЯГУШКА
ВИНА	СОБАКА

Вывод: проявили эмоцию с помощью пантомимики.

Игра «Зеркало»

(на развитие наблюдательности и коммуникативных способностей)

Вызываются два участника: один выражает эмоцию, другой должен повторить (например, гнев — губы сжаты, брови нахмурены; удивление — рот чуть-чуть приоткрыт, кончики бровей приподняты, глаза широко открыты), а он попробует придать своему лицу то же самое выражение.

Вывод: проявили эмоцию с помощью мимики.

А еще с помощью чего можно проявить чувства и эмоции? (Эмоции и чувства проявляются с помощью мимики, пантомимики, жестов, изменений интонаций и тембра голоса.)

Игра «Сочини сказку»

Группа делится на команды, каждой команде дается карточка, на которой написана определенная эмоция. Нужно сочинить сказку, используя эту эмоцию.

Этюд «Охотник»

(на выражение чувства уверенности в себе, выработку умения преодолевать страх)

— Ты охотник на львов и тигров. Опасности грозят со всех сторон: висящая лиана оказывается зашипевшим удавом, а коряга в ручье — это свирепый крокодил... Но отважный охотник уверен в своих силах. Он преодолевает все препятствия и достигает своей цели: бросившийся на него лев повергнут на землю. Охотник стоит над ним, расправив плечи и выпрямив спину.

Этюд «Таинственная дверца»

(на выражение интереса и удивления)

— Представь себя путешественником. Ты идешь по темной пещере, освещая путь факелом. И вдруг в гранитной скале ты видишь маленькую железную дверь. Ты отодвигаешь засов, медленно открываешь дверь и видишь там... (придумай, что же ты там увидел такое, что тебя это очень удивило).

Упражнение «Эмоциональная гимнастика»

— Каждый из вас сейчас получит карточку, на которой написана определенная эмоция. Постарайтесь выразить эту эмоцию. Вы можете поступить любым доступным для вас способом (мимикой, жестами, словами и т. п.). Единственное, чего нельзя делать, — это произносить название эмоции или показывать карточку окружающим. Задача остальных участников группы — назвать эмоцию, которую вы изображаете, и придумать ситуации из жизни, в которых эта эмоция возникает.

Предлагаемые варианты:

ожидание/нетерпение/скука/волнение/суета возбуждение/переживание/страх/растерянность/веселье напряжение/счастье/испуг/радость

Игра «Эстафета чувств»

Все игроки стоят с закрытыми глазами, первый играющий получает карточку с заданной эмоцией. Получив задание, первый игрок решает, как он может передать то же чувство другим способом, касается соседа рукой и, когда тот открывает глаза, передает ему пантомимой свой вариант того же чувства.

Упражнение «Выражение настроения»

Игрокам предлагается изобразить походкой состояния: очень уставшего человека; счастливого человека, получившего чудесное сообщение; перепуганного человека; лунатика, бредущего с открытыми глазами; гения, получившего Нобелевскую премию; канатоходца.

Подведение итогов

— Наше занятие подходит к концу. Я надеюсь, вы узнали что-то новое и интересное о себе. Мы играли с вами в игры, где вы изображали различные эмоциональные состояния. Какую эмоцию было сложнее всего изобразить? (Ответы учащихся.)

Спасибо всем, до новых встреч!

Тренинг «Метод экспрессии в творческой ситуации»

Цель: овладение учащимися эффективными способами управления эмоциями в сложных ситуациях межличностного взаимодействия.

Метод экспрессии в творческой ситуации предполагает включение рисования, образных разговоров, писание картин и произведений и т. д. Личность учащегося обогащается,

выступая одновременно и в роли творца и в роли воспринимающего. Через эмоции, выраженные в созданном произведении, личность становится более открытой и творческой.

В основу метода положены известные методики гуманистической психологии, ориентированные на субъективное творчество.

Приемы:

- рисование;
- моделирование, коллаж с помощью бумаги, красок, дерева;
- танец;
- пантомима и др.

Метод экспрессии в творческой ситуации:

- дает возможность выражать агрессивные чувства в социально приемлемой манере и за кратчайший срок освобождаться от них;
- развивает воображение и творчество через развитие фантазии;
- способствует развитию самосознания в силу того, что познание своей эмоциональной жизни происходит через усиление внимания к собственным чувствам, особенностям личности, воображения, мышления, отношений;
- помогает укрепить взаимоотношения с людьми.

Основные этапы метода экспрессии:

- 1. Начинать процесс следует с того, чтобы построить атмосферу безопасности и доверия, т. е. создать среду, в которой учащийся мог бы освободить себя от своих проблем: участники занятия рассаживаются удобно; педагог социальный (педагог-психолог) использует методики для создания определенного настроения и состояния.
- 2. Этап рефлексии можно начать со слов: «Я хотела бы, чтобы вы некоторое время подумали о том, что здесь происходило...» и т. д.
- 3. Переход κ рисованию, написанию, разговору, пантомиме и т. д.
- 4. Предлагается музыка (15—20 мин): веселая, тревожная, задорная, грустная, устрашающая и т. д. отрывки

из различных музыкальных произведений и дается инструкция: «Изобразите чувства, которые у вас вызывает та или иная музыкальная композиция».

- 5. Разбейтесь на группы по 4-5 человек. Пусть каждый изобразит в живой скульптуре чувство, вызванное конфликтной ситуацией, которую он пережил или переживает, наиболее тревожащей, беспокоящей его.
 - И, наоборот, наиболее радостное чувство.
- 6. Коллаж. Создается на тему «Кто я?» или «Какой я?». Задача в том, чтобы подобрать картинки и слова из журналов и газет такие и таким образом, чтобы можно было ответить на вопрос: «Кто я?»

Тренинг «Как помешать конфликтной ситуации перерасти в конфликт?»

Цель: формирование у учащихся умение самоконтроля в предконфликтной и конфликтной ситуации, умение выбирать наиболее конструктивный стиль межличностного взаимодействия.

Правила тренинга

- Здесь и сейчас.
- Я-высказывания.
- Искренность.
- Конфиденциальность.
- Недопустимость оценок: оцениваем не участника, а его действия.
- Активность участия.
- Уважение говорящего.
- Правило «стоп».

Упражнение «Ассоциации»

Продолжите фразу:

- «Конфликт это...»
- «Конфликт это плохо, потому что...»
- «Если я не согласна, то...»
- «Если я хочу помириться, то...»

Упражнение «Приостановим конфликт»

Предложите проблемную ситуацию, возникшую во взаимоотношениях со сверстниками, когда уместно произнести фразу:

- Давай сделаем перерыв, обдумаем все и вместе примем решение.
- Давай подумаем вместе, как решить проблему, сохранив наши отношения?
- Хорошо, я понимаю тебя.
- Помоги мне тебя понять.
- Кажется, мы сможем решить эту проблему, ведь бывало и хуже!
- Как ты считаешь, что я могу сделать, чтобы улучшить ситуацию?
- Давай посмотрим на эту проблему иначе.
- Давай обсудим это спокойно потом.
- Может, лучше сдать оружие и продолжить переговоры с белым флагом на следующий день.
- Давай прекратим ругаться прямо сейчас.

Упражнение «Алфавит эмоций»

По цепочке каждый человек должен назвать эмоцию, возникающую в конфликтной ситуации. По одной эмоции на каждую букву алфавита.



ПРИТЧА

Один человек всю жизнь искал безоблачное, счастливое, идеальное устройство жизни. Он сносил немало башмаков, обойдя много стран. Наконец в одном городе на площади он увидел толпу. Все

стремились пробиться к стоявшей в середине коробочке и заглянуть в одно из ее окошек.

Когда это удалось нашему страннику, то он был потрясен, очарован тем, что увидел. Это было то, к чему он стремился всю жизнь.

Вечером, счастливый, он расположился на отдых под крепостной стеной. Рядом пристроился такой же бродяга. Они разговорились. Бродяга с восторгом стал описывать то, что он увидел в одном из окошек коробочки.

Но оказалось, что он увидел совсем другое. Как так? «Ты просто смотрел с другой стороны», — был ответ.

— Могут ли быть у всех одинаковые интересы, убеждения, взгляды? (Все люди разные. У нас могут быть разными не только возраст, пол, внешность. Поэтому не удивительно, что мы по-разному воспринимаем одни и те же вещи, явления.)

Упражнение «Я в конфликте»

— В течение 10 минут вам нужно будет нарисовать картину «Я в конфликте».

Это может быть автопортрет или абстрактное произведение. Главное — чтобы работа передавала эмоции, которые вы чаще всего испытываете в проблемных ситуациях, способы реагирования на конфликты и поведение в них.

В процессе рисования важно не оценивать себя со стороны, а передать реальное положение вещей.

Потом все рисунки перемешиваются, вы должны будете угадать, кто автор рисунка и что он хотел показать.

Практическое игровое занятие «Поведение в конфликтных ситуациях»

Цель: знакомство учащихся со стратегиями поведения в конфликтной ситуации; формирование у учащихся умения правильно оценивать конфликтные ситуации и способы разрешения конфликтов; развитие навыков общения.

Игра «Хорошо — плохо»

Игра проводится по кругу. Первый человек начинает фразу со слов «Это хорошо...», называя какое-то событие, следующий опровергает его утверждение словами «Это плохо...» и т. д.

— Как вы думаете, чему учит эта игра?

В любом событии можно найти хорошее и плохое. И от того, как мы относимся к разным событиям в жизни, могут возникать различные ссоры и недопонимания. А теперь давайте поговорим о том, что же такое конфликты.

Конфликт — это такое отношение между людьми, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок и т. п.).

Для уяснения сути конфликта важно выделить его основные признаки:

- 1. Конфликт всегда возникает на основе противоположно направленных мотивов или суждений. Такие мотивы и суждения являются необходимым условием его возникновения.
- 2. Конфликт это всегда противоборство, которое характеризуется нанесением взаимного ущерба (морального, материального, физического, психологического и т. п.).

Работа в группах (обсуждение проблемной ситуации)

Мама решила проверить школьный дневник дочери. Когда она взяла дневник в руки, из него выпал сложенный в несколько раз листок. Мама развернула листок и увидела, что это записка. За чтением записки ее застала дочь, вернувшаяся от подруги. Девочка вырвала записку из рук матери. Та накричала на дочь. Девочка хлопнула дверью и закрылась в комнате.

Ответьте на вопросы:

- Кто участвует в конфликте?
- Кто виноват в конфликте?
- Каковы позиции участников конфликта?

- А какие конфликты случались у вас?
- Какие чувства вы тогда испытывали?
- Что послужило причиной возникновения конфликта?

Анкета «Конфликтная ли Вы личность?»

- 1. В классе начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?
 - 1) Не принимаю участия;
 - 2) кратко высказываюсь в защиту той точки зрения, которую считаю правильной;
 - 3) активно вмешиваюсь и «вызываю огонь на себя».
- 2. Выступаете ли Вы на собраниях (классных часах) с критикой взрослых?
 - 1) Her;
 - 2) только если имею для этого веские основания;
 - 3) критикую всегда и по любому поводу.
 - 3. Часто ли Вы спорите с друзьями?
 - 1) Только в шутку, и то если это люди необидчивые;
 - 2) лишь по принципиальным вопросам;
 - 3) споры моя стихия.
- 4. Вы стоите в очереди. Как отреагируете, если кто-то становится впереди Bac?
 - 1) Я возмущаюсь в душе, но молчу: себе дороже;
 - 2) делаю замечание надо же научить грубияна хорошему тону;
 - 3) прохожу вперед и начинаю наблюдать за порядком.
 - 5. Дома на обед подали несоленый суп. Ваша реакция?
 - 1) Не буду поднимать бучу из-за пустяка;
 - 2) молча возьму солонку;
 - 3) не удержусь от едких замечаний и, может быть, демонстративно откажусь от еды.
- 6. На улице или в транспорте Вам наступили на ногу. Ваша реакция?
 - 1) С возмущением посмотрю на обидчика;
 - 2) сухо без эмоций сделаю замечание;
 - 3) выскажусь, не стесняясь в выражениях.

- 7. Кто-то в семье купил вещь, которая Вам не нравится. Ваша реакция?
 - 1) Промолчу;
 - 2) ограничусь коротким, но тактичным комментарием;
 - 3) выскажу все, что я об этом думаю.
- 8. Не повезло, на улице в лотерею Вы просадили кучу денег. Как Вы к этому отнесетесь?
 - Постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не участвовать в этом безобразии;
 - 2) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;
 - 3) проигрыш испортит мне настроение, подумаю, как отомстить обидчикам.

Ключ:

Вариант ответа 1) — 4 очка, 2) — 2 очка, 3) — 0 очков.

Результаты:

- 22—32 очка. Вы тактичны и миролюбивы, уходите от споров и конфликтов, избегаете критических ситуаций. Изречение «Платон мне друг, но истина дороже!» не может быть Вашим девизом. Вас иногда называют приспособленцем. Наберитесь смелости и, если обстоятельства потребуют, высказывайтесь принципиально, невзирая на лица.
- 12—20 очков. Вы слывете человеком конфликтным. Но это преувеличение. Вы конфликтуете, только если нет иного выхода, когда все другие средства исчерпаны. Вы способны твердо отстаивать свое мнение, не думая, как это отразится на отношениях к Вам товарищей. При этом Вы не выходите за рамки, не унижаетесь до оскорблений. Все это вызывает к Вам уважение.
- До 10 очков. Споры и конфликты это Ваша стихия. Ведь Вы любите критиковать других, если же услышите замечание в свой адрес можете съесть человека живьем. Это критика ради критики. Не будьте эгоистом. Очень трудно приходится тем, кто рядом с Вами. Ваша несдержанность отталкивает людей. Не поэтому ли у Вас нет настоящих друзей? Постарайтесь обуздать свой характер.

— А теперь поговорим о стратегиях поведения в конфликтной ситуации. Стратегия поведения в конфликтной ситуации — это направление и особенности действия конфликтующей стороны. Выбор стратегии определяется индивидуальными особенностями и социальными установками участников конфликта.

Выделяют пять основных стратегий поведения:

- 1. Сотрудничество, направленное на поиск решения, которое удовлетворило бы интересы всех сторон.
- $2.\ {
 m Komпpomucc}$ урегулирование разногласий через взаимные уступки.
- 3. Избегание, заключающееся в стремлении выйти из конфликтной ситуации, не решая ее, не уступая своего, но и не настаивая на своем.
- 4. Соперничество борьба за достижение превосходства, выигрыша, признания и т. п.
- 5. Приспособление тенденция сглаживать противоречия, поступаться своими интересами.
- Какие стратегии, по вашему мнению, наиболее продуктивны для сохранения отношений с противоположной стороной? (Наиболее благоприятны сотрудничество и компромисс, они способствуют укреплению межличностных отношений.)

Практикум «Решение проблемных ситуаций» (работа в группах)

Существуют разные способы выхода из конфликта. Давайте рассмотрим некоторые из них.

(Ведущий раздает задания (выбираются наиболее типичные конфликтные ситуации), предлагает обсудить конфликтную ситуацию, предложить найти выход из этой ситуации.)

С и т у а ц и я 1. Класс условно разделен на две группировки, в которых есть лидеры, активисты, отличники. На протяжении учебного года идет конкуренция между ними за оценки, уважение учителей, авторитет перед классом, первенство. Все это выражается в колких шутках, в насмешках в адрес друг друга на уроках. На переменах — стычки,

ссоры и даже драки. Эта ситуация напрягает весь класс. Как можно конструктивно разрешить данную ситуацию?

Ситуация 2. В класс пришла новая девочка. Очень симпатичная, хорошо одевается, хорошо учится, отличается неординарным поведением и своеобразностью. Девочка сразу же завоевала симпатию одноклассников-мальчишек. Естественно, другим девочкам в классе эта ситуация не нравится. Сначала новенькая была предупреждена о том, если она будет так вести себя дальше, то ей в этом классе «не учиться». Но ничего не изменилось. Девочки встретили ее на улице, и состоялся предметный разговор. Она же в ответ заявила, что ее не интересует мнение девочек. Как добиться понимания?

Ситуация 3. На перемене ты дал другу свой новенький, только что купленный мобильный телефон. Он вышел с ним в коридор, а ты остался в классе. Когда ты вышел в коридор, то увидел, что друг собирает с пола разломанный корпус твоего телефона. Оказывается, его толкнули пробегающие мимо ребята, и он уронил телефон, а сам он ни в чем не виноват. Ты знаешь, что тебя будут ругать родители. Что делать? Как не испортить отношения с другом? Как объяснить все родителям?

— Итак, как же выйти из конфликтной ситуации?

Любой уважающий себя современный человек умеет не только правильно, без серьезных последствий, выйти из конфликта, но и управлять им в случае необходимости.

Внезапно возникшего конфликта можно постараться избежать. Если избежать не удается, его надо спокойно встречать и стремиться разрешить к удовлетворению всех конфликтующих сторон. К разрешению конфликтной ситуации надо подготовиться.

Определите свою цель. Что вы хотите? Если вы разрешаете конфликт путем переговоров, выберите время и место, удобное для обеих сторон.

Спокойно заявите о своих интересах, спросите вашего противника, как он видит решение проблемы. Предлагайте разные варианты.

Ищите понимание, а не победу. Спокойно обсудите причины, вызвавшие конфликт. Разберитесь, что привело к нему: действия другой стороны или ваше непонимание ситуации. Предполагайте лучшее, не обвиняйте, пока не выясните, что другой имел в виду. Задавайте правильные и тактичные вопросы.

Отстаивайте свою позицию, но не давите на партнера. Не требуйте, чтобы он изменился. Давление ограничивает возможности обеих сторон и не способствует разрешению конфликта.

Следите за тем, что говорите. Употребляйте слова, которые «поднимают» человека, а не «опускают» его. Спросите себя, правда ли то, что вы сейчас говорите, не преувеличиваете ли вы? Не используйте слова «всегда» и «никогда». Будьте правдивы и делайте это с добром. Иногда бывает лучше и промолчать.

Нападайте на проблему, а не на человека. Говорите о конкретных вещах, не обобщайте. Решайте главные вопросы, не цепляйтесь за мелочи. Не говорите о нем, говорите о себе. Вместо «ты врешь» скажите: «у меня другая информация».

Осознавайте свои ощущения и выражайте их. Будьте искренни с собой и партнером. Делитесь своими чувствами правильно. Это поможет партнеру лучше понять вас. Позволяйте и ему свободно выражать свои эмоции. Разберитесь в своих чувствах: определите, какие эмоции вы можете выразить, а какие — подавляете. Почему? Сообщение о своих переживаниях — это один из путей отстаивания своей позиции.

Управляйте своими эмоциями, не подавляйте их, но и не позволяйте им управлять вами. Выразив эмоцию, спокойно дайте ей уйти. Не цепляйтесь за свой страх, обиду или боль. Осознав стихание эмоций или потерю интереса к конфликту, признайтесь в этом.

Если конфликт стихает, выходите из него. Простите себя и своего противника. Прощение освобождает, восстанавливает взаимоотношения, устраняет отрицательные эмоции.

Практическое игровое занятие «Как не допустить использования конфликтогенов в сложной ситуации

Цель: Отработка навыка конструктивного выхода из конфликтных ситуаций; развитие навыков их прогнозирования.

Упражнение «Достойный ответ»

Вам нужно достойно ответить на фразу — конфликтоген, чтобы не допустить развития конфликтной ситуации (каждому из учащихся следует предложить свой ответ):

- «Ты слишком высокого мнения о себе. Ты ведешь себя так, как будто ты самый главный здесь».
- «Ты никогда никому не помогаешь!»
- «Когда я тебя встречаю, мне хочется перейти на другую сторону улицы».
- «Мне не нравится, как ты одеваешься».
- «С тобой нельзя иметь никаких деловых отношений».
- «С тобой бесполезно договариваться о чем-либо. Ты все равно все забудешь».
- «У тебя такой противный голос, он действует мне на нервы».
- «Что ты вечно на всех кричишь?»
- «У тебя полностью отсутствует чувство юмора».
- «Ты слишком много болтаешь ерунды».

Памятка «Пути разрешения конфликта»

- 1. Прежде чем вы вступите в конфликтную ситуацию, подумайте над тем, какой результат от этого хотите получить.
- 2. Убедитесь в том, что этот результат для вас действительно важен.
- 3. В конфликте признавайте не только свои интересы, но и интересы другого человека.
- 4. Соблюдайте этику поведения в конфликтной ситуации, решайте проблему, а не сводите счеты.

- 5. Будьте тверды и открыты, если убеждены в своей правоте.
 - 6. Заставьте себя слышать доводы своего оппонента.
- 7. Не унижайте и не оскорбляйте другого человека для того, чтобы потом не сгорать со стыда при встрече с ним и не мучиться раскаянием.
- 8. Будьте справедливы и честны в конфликте, не жалейте себя.
 - 9. Умейте вовремя останавливаться.
- 10. Дорожите собственным уважением к самому себе, решаясь идти на конфликт с тем, кто слабее вас.

Тренинг «Искусство критики»

Цель: формирование у учащихся мотивации к положительному взаимодействию с участниками педагогического процесса: ознакомление с видами критики, которые не ущемляют достоинства критикуемого, обучение использованию различных видов критики, не являющихся конфликтогенами общения.

Мини-лекция «Формы и мотивы критики»

- Приведите примеры похвалы, которую вы слышали, или которую сами адресовали кому-либо. Охарактеризуйте оттенки, которые можно придать похвале. (Ответы учащихся.)
 - Как видим, похвала может иметь разные оттенки:
 - смысловые;
 - эмоциональные;
 - этические;
 - психологические.

Этими оттенками нужно умело пользоваться.

Гораздо сложнее, чем похвала, выбор формы критики. Рассмотрим наиболее часто используемые формы критики.

Подбадривающая критика: «Ничего, в следующий раз сделаете лучше. А сейчас — не получилось...»

Критика-упрек: «Ну что же ты? Я на тебя так рассчитывал!» Или: «Эх вы! Я был о тебе лучшего мнения!»

Критика-надежда: «Надеюсь, что в следующий раз ты не забудешь...»

Критика-аналогия: «Вот раньше ты был...»
Критика-похвала: «Классно ты это сделал, но...»
Критика-озабоченность: «Я тебя не понимаю, ты ведь...»
Критика-сопереживание: «Я тебя понимаю, но ведь...»
Критика-сожаление: «Мне очень жаль, но ты ведь...»
Критика-удивление: «Как?! Неужели ты не сделал...? Не ожидал...»

Критика-ирония: «Да уж! Обещал, обещал...?!» Критика-намек: «Я знал тут тоже одного, такого же, как ты...»

 ${\it Критика-смягчение:}$ «Наверное, ты не очень-то и виноват, но...»

Критика-укоризна: «Что же ты подвел меня опять! Я ведь надеялся на тебя...»

Критика-замечание: «Нет же, совсем не так все сделал!» Критика-предупреждение: «Если ты опять забудешь...» Критика-требование: «Тебе все равно придется...» Критика-вызов: «Если ты так считаешь, то сам...» Критика-совет: «Я тебе советую лучше не...»

Конструктивная критика: «Ты, конечно, не прав, но я тоже...»

 $\mathit{Критика}\text{-}\mathit{onacehue}\colon$ «Я очень опасаюсь, что ты в следующий раз...»

 $\mathit{Критика-окрик:}$ «Стой! Что ты делаешь? Разве можно так...»

Критика-обида: «Эх ты! Не ожидал я от тебя такого!» Критика-покровительство: «Да! Не получилось! Ну ничего, я тебе покажу, как надо...»

Критика-угроза: «Если ты так же и в следующий раз...»

— Ответьте на вопросы: «Какой же может быть критика?», «Как критиковать и избегать при этом критических ситуаций?», «Как стать самокритичным?»

С точки зрения поведения личности можно определить мотивы критики.

Мотивы критики:

Критика с целью помочь делу. Критикующий высказывается по существу.

Критика с целью показать себя. Иногда людьми используется критика с целью продемонстрировать собственные знания, опыт, эрудицию, подчеркнуть свою значимость. Лучший выход из этого положения — уйти под каким-либо предлогом от взаимодействия с человеком, который критикует других, чтобы показать себя.

Критика с целью сведения счетов. Сгущаются краски с целью наказать человека за прежние обиды. Эта критика завуалирована: критикующий не выдает своих эгоистических целей и намерений, прикрываясь заботой о деле. Доказывать что-либо тому, кто критикует с целью сведения счетов, бесполезно, нужно строить свою защиту аргументированно, для чего необходимо заручиться поддержкой окружающих.

Критика с целью перестраховки. Используется как средство завуалировать свою собственную нерешительность, боязнь взять ответственность на себя. Такая критика используется подчиненным с тем, чтобы при неблагоприятном повороте ситуации в будущем иметь основание заявить: «Ведь я тебя предупреждал».

Критика с целью упреждения заслуженных обвинений. Такая критика предпринимается заранее, чтобы нейтрализовать заслуженное обвинение.

 $\mathit{Критика}\; \mathit{c}\; \mathit{целью}\; \mathit{контратаки} - \mathsf{как}\; \mathsf{реакция}\; \mathsf{на}\; \mathsf{замечания}\; \mathsf{окружающих},\; \mathsf{протест}.$

Критика с целью получения эмоционального заряда. Есть люди, которые периодически испытывают потребность в эмоциональной встряске и чувствуют себя лучше после того, как поговорят на повышенных тонах, доведут себя и окружающих до определенного эмоционального накала. С этой целью они могут прибегать к критике, особенно если ее

объект легко поддается эмоциональному воздействию. Всеми способами пытайтесь оградить себя от контактов с такими людьми.

Общий вывод. Нужно научиться позитивно критиковать других людей, не вызывая обид и негодования. Если критика направлена лично в ваш адрес, то какой бы горькой она ни была, главное — из любой критики сделать правильный вывод и постараться впредь не допускать высказываний или действий, вызывающих критику.

Далее учащимся можно предложить следующий тест.

Тест «Критика и Вы»

Выберите один из вариантов ответов на каждый из предлагаемых ниже вопросов. Затем с помощью ключа проанализируйте свой выбор.

- 1. Считаете ли Вы критику методом изживания недостатков отдельных лиц или коллективов?
 - а) Да, я считаю критику необходимым и нормальным элементом жизнедеятельности любого коллектива;
 - б) критика лишь осложняет отношения в коллективе, поэтому я ее не признаю;
 - в) критика допустима, но не следует преувеличивать ее роль и прибегать к ней часто.
 - 2. Как Вы относитесь к публичной критике?
 - а) Считаю публичную критику действенной формой изживания недостатков;
 - б) полагаю, что лучше высказать имеющиеся замечания человеку в кабинете, чем публично на людях;
 - в) предпочитаю критику «за глаза», в полушутливой форме.
- 3. Можно ли, на Ваш взгляд, критиковать тех, кто старше, учителей, родителей?
 - а) Да, конечно;
 - б) не следует подрывать их авторитет, поэтому публично критиковать недопустимо;
 - в) можно, но крайне осторожно.

- 4. Как Вы относитесь к самокритике?
 - а) Стараюсь быть объективным к себе и, если вижу недостатки, открыто признаю их сам, не дожидаясь, пока на них укажут другие;
 - б) я знаю свои недостатки, но не спешу себя критиковать;
 - в) критиковать себя ни к чему, так как охотников тебя поругать всегда хватает.
- 5. Высказывая критические замечания, стараетесь ли Вы выражаться мягко, корректно, тактично, так, чтобы не задеть личность критикуемого?
 - а) Да, разумеется;
 - б) нет, считаю, что чем сильнее задета личность критикуемого, тем лучше;
 - в) все зависит от этой самой «личности»: если она уж очень обидчива — учитываю это, а если нет — особо не церемонюсь.
- 6. Выступая с критическими замечаниями, стараетесь ли Вы подсластить пилюлю указаниями на положительные моменты в деятельности объекта критики?
 - а) Да, обычно стараюсь;
 - б) нет, не вижу в этом необходимости;
- в) если плохо знаю критикуемого или мне известно, что он обидится, тогда стараюсь.
- 7. Дозируете ли Вы объем критики, стараетесь ли соблюсти некую «меру критики»?
 - а) Да, я стараюсь критиковать не более чем за один недостаток;
 - б) нет, обычно высказываю все, что, на мой взгляд, плохо в деятельности объекта критики;
 - в) стараюсь критиковать только по существу, не отвлекаясь на частности.
- 8. Вносите ли Вы в ходе критического выступления какие-либо предложения для исправления положения или ограничиваетесь указанием на имеющиеся недостатки?
 - а) Да, я считаю, что тот, кто критикует, должен что-то предложить, иначе он критиковать не вправе, поэтому и стараюсь внести какие-либо предложения;

- б) нет, я полагаю, что главное обнажить проблему, указать на недостаток, а как его устранить не мое дело;
- в) как правило, предпочтительней конструктивная критика, но, если даже и трудно что-либо предложить, все равно нельзя замалчивать недостатки.
- 9. Какова обычно Ваша первая реакция на критику?
 - а) Стремлюсь тут же ответить, сразу прошу слова или говорю с места;
 - б) переживаю молча, с обидой, от ответного выступления стараюсь уклониться;
 - в) обдумываю критику, выступать с ответом не спешу, но, если настаивают, не отказываюсь.
- 10. Какое поведение характерно для Вас при ответе на критику?
 - а) Как правило, стараюсь признать критику, даже если она не во всем объективна;
 - б) прибегаю к методу «защиты от противного», т. е. критикую критикующего;
 - в) поскольку критика подрывает мой авторитет, пытаюсь защищаться, отвести критику, указать на смягчающие объективные обстоятельства и т. п.
 - 11. Раздражает ли Вас критика?
 - а) Да, как правило;
 - б) не очень;
 - в) смотря кто и как критикует.
- 12. Появляется ли чувство неприязни к критикующему Вас человеку?
 - а) Да, как правило;
 - б) нет, крайне редко;
 - в) да, если критика несправедлива или высказывается в резкой, обидной форме.
- 13. Как Вы в дальнейшем строите отношения с критикующим Вас человеком?
 - а) Как и прежде;
 - б) стараюсь при случае ответить взаимностью или ущемить его интересы другим доступным мне способом;
 - в) некоторое время обхожу этого человека, стараюсь не вступать с ним в контакт.

- 14. Как Вы относитесь к тем, кто сам себя критикует?
 - а) Считаю их приспособленцами, трусишками, угодниками;
 - б) нормально отношусь, что тут особенного;
 - в) советую впредь не торопиться с самокритикой.
- 15. Существует ли уголовная ответственность за преследование критикующих?
 - а) Да;
 - б) нет;
 - в) не знаю.
- 16. Вопрос-шутка: «Какое высказывание о критике Вам ближе?»
 - а) Критика это лекарство, ее надо уметь применять и принимать;
 - б) управленческая деятельность тоже творчество, поэтому пусть меня оценивают те, кому положено, а не всяк, кому не лень;
 - в) и на критику существует мода.

Ключ к тесту

Вариант ответа	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
a	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	1	1	3	1	3	2
б	0	1	0	2	1	1	0	1	0	0	2	3	0	2	0	0
В	2	0	1	1	2	3	3	3	3	1	3	2	3	1	0	1

8—18 баллов. Ваше отношение к критике скорее негативное, чем позитивное. Вы не любите, когда критикуют Вас, а критикуя других, нередко утрачиваете чувство меры. И в том и в другом случае Вы весьма эмоциональны, легко возбуждаетесь, можете вспылить, допустить резкость. Вам необходим некий «комплекс стабильности», т. е. чувство уверенности в себе, в правомерности своих действий и решений, а для этого следует активно повышать свой деловой уровень, не переоценивая себя, но и не умаляя достоинств.

- 19—32 балла. Вы терпеливо относитесь к критике, считаете ее допустимым элементом управленческой жизни, не переоценивая однако ее значения. Ваше поведение в роли критикуемого и критикующего можно охарактеризовать как «контролируемую эмоциональность» Вы редко выходите из себя. В то же время Вам не чуждо чувство обиды, желание «насолить» критикам, оправдать свои ошибки.
- 33—46 баллов. Вы по-деловому относитесь к критике, достаточно спокойно ее воспринимаете, мужественно и открыто признаете свои ошибки. Изредка Вас посещает чувство досады на критику, однако Вы не перебарщиваете, не стараетесь оправдаться, сваливая вину на других. Хорошее знание своего дела, уверенность в том, что Вы на своем месте, позволяет Вам не заботиться о личном авторитете, а помнить лишь о пользе дела.

Занятие с элементами тренинга «Техники, снижающие эмоциональное и психическое напряжение»

Цель: Создание в ученическом коллективе условий для сохранения, укрепления и профилактики психологического здоровья учащихся; отработка навыков контроля негативных эмоций в процессе общения, повышение уверенности в себе, в своих силах.

Игра «Счет до 30»

Участники должны досчитать до 30, каждый называет только одно число. Тот, кому выпадает число, которое делится на 3 или в котором есть тройка, вместо этого числа говорит: «Не собьюсь».

Мини-лекция «Способы снятия нервно-психического напряжения»

— Негативные эмоции мешают нам строить эффективные взаимоотношения с окружающими, особенно в ситуациях, когда возникают трудности в общении, взаимопонимании.

Как же можно помочь себе в ситуации, когда вы уже испытываете эти эмоции?

- Первое и главное правило гласит, что в острой стрессовой ситуации не следует принимать никаких решений, равно как и пытаться их принимать (исключение составляют стихийные бедствия, когда речь идет о спасении жизни).
- Можно разрядить свои эмоции, поделившись своими мыслями, чувствами, обидами с теми людьми, которые поймут и посочувствуют.
- Если ты один, можешь поколотить подушку или выжать мокрое полотенце это поможет расслабиться, так как обычно при негативных эмоциях большая часть энергии копится в мышцах плеч, в верхней части рук и в пальцах.
- Производи любые спонтанные звуки напряжение может быть «заперто» в горле.
- Свое напряжение вложить в комкание листа бумаги, сделать этот комок как можно меньше и закинуть подальше. А из другого листа бумаги слепить свое хорошее настроение.
- Потанцевать под музыку, громко спеть свою любимую песню.
- Погулять в тихом месте на природе.

Обсуждение. Какими еще способами можно воспользоваться в ситуациях возникновения противоречий во взаимодействии с окружающими (сверстником, родителями, учителем)? Расскажите, какими приемами пользуетесь вы сами в сложных ситуациях коммуникации.

Очень эффективный способ формирования конфликтологической устойчивости, предупреждения как внутриличностных, так и межличностных конфликтов — *aymompe*нинг.

Аутотренинг также может способствовать более конструктивному поведению в развивающихся конфликтах. Вызывая расслабление, аутотренинг способствует переходу психики

участника противоборства в оптимальное состояние, позволяет человеку создать подходящий настрой, добиться спокойствия и уверенности. Формулы аутотренинга направлены на подсознание.

Правила составления формулы аутотренинга:

- Все утверждения должны быть сформулированы в утвердительной форме. Употребление частицы «не» запрещается.
- Все утверждения должны быть сформулированы в настоящем времени. Например, удачной будет такая формула: «Все хорошо в моем мире. Я уверен и спокоен. Я быстро вспоминаю весь материал. Я сосредоточен».
- Состояние тревоги обычно связано с мышечным напряжением. Иногда для того, чтобы достичь спокойствия, достаточно расслабиться. Такой способ борьбы с тревогой называется релаксацией.

Аутотренинг «Первая помощь в острой стрессовой ситуации»

Упражнение на релаксацию «Мышечная релаксация»

В свободные минуты, паузы отдыха осваивайте последовательное расслабление различных групп мышц, соблюдая следующие правила:

- осознавайте и запоминайте ощущение расслабленной мышцы по контрасту с перенапряжением;
- каждое упражнение состоит из трех фаз: «напрячь прочувствовать расслабить»;
- напряжению соответствует вдох, расслаблению выдох. Можно работать со следующими группами мышц: лица (лоб, веки, губы, зубы); затылка, плеч; грудной клетки; бедер и живота; кистей рук; нижней части ног.

Кинезиологическое упражнение

- Большим и указательным пальцами одной руки с силой сдавливайте фалангу каждого пальца другой руки, начиная с ногтевой фаланги, сначала в тыльно-ладонной, затем в межпальцевой плоскости. Потом поменяйте руки. Большим пальцем правой руки нажимайте на середину левой ладони. С ощутимым нажимом совершайте круговые движения от центра ладони к периферии, по спирали с выходом на большой палец. Затем то же другой рукой.
- Выпрямитесь, поставьте ноги на ширину плеч и на выдохе наклонитесь, расслабив шею и плечи, так чтобы голова и руки свободно свисали к полу. Дышите глубже, следите за своим дыханием. Продолжайте делать это в течение 1—2 минут. Затем медленно выпрямитесь (действуйте осторожно, чтобы не закружилась голова).

Дыхательная релаксация

Мобилизующее дыхание — удлиненный глубокий вдох (4 c), пауза длительностью в половину вдоха (2 c), короткий, громкий, энергичный выдох (2 c). Длительность вдоха превышает выдох приблизительно в два раза.

 $Успокаивающее \ \partial ыхание \ —$ медленный глубокий вдох через нос, пауза в полвдоха, выдох длительностью 2 вдоха. Мобилизовать и успокаивать себя с помощью дыхания нужно научиться в любой ситуации и обстановке.

Упражнение «Концентрация на нейтральном предмете»

- Медленно сосчитайте предметы, никак эмоционально не окрашенные: листья на ветке, буквы на отпечатанной странице и т. д.
- Выберите любой предмет (часы, кольцо, ручку и т. д.), положите его перед собой и попробуйте в течение определенного времени (не более 3—5 минут) удерживать все внимание на этом предмете, внимательно его рассматривать, стараясь не отвлекаться ни на какие посторонние мысли.

- Медленно осмотритесь по сторонам, даже в том случае, если помещение, в котором вы находитесь, хорошо вам знакомо или выглядит вполне заурядно. Переводя взгляд с одного предмета на другой, мысленно описывайте их внешний вид.
- Затем посмотрите в окно на небо. Сосредоточьтесь на том, что видите. Когда вы в последний раз вот так смотрели на небо? Разве мир не прекрасен?!
- Набрав воды в стакан (в крайнем случае, в ладони), медленно, как бы сосредоточенно, выпейте ее. Сконцентрируйте свое внимание на ощущениях, когда вода будет течь по горлу.

Упражнение «Ресурсные образы»

Вспомните или придумайте место, где вы чувствовали бы себя в безопасности и вам было бы хорошо и спокойно. Это может быть картина цветущего луга, берег моря, поляны в лесу, освещенной теплым летним солнцем, и т. д. Представьте себе, что вы находитесь именно в этом месте. Ощутите запахи, прислушайтесь к шелесту травы или шуму волн, посмотрите вокруг, прикоснитесь к теплой поверхности песка или шершавому стволу сосны. Постарайтесь представить это как можно более четко, в мельчайших деталях.

Рефлексия. Менялось ли ваше состояние в ходе выполнения этих упражнений? Какой способ снятия тревоги показался наиболее подходящим лично для вас?

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- $1.\,A$ никеева, Н. П. Психологический климат в коллективе / Н. П. Аникеева. М. : Академия, 2002. 264 с.
- 2. *Анцупов*, *А. Я.* Конфликтология: учеб. для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. М.: ЮНИТИ, 2000. 441 с.
- $3.\,Aнцупов$, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях : учеб. пособие / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. СПб. : Питер, 2009.-304 с.
- 4. *Анцупов*, *А. Я.* Профилактика конфликтов в школьном коллективе / А. Я. Анцупов. М.: Владос, 2003. 208 с.
- $5.\,A$ нцупов, $A.\,\mathcal{A}.\,$ Словарь конфликтолога / $A.\,\mathcal{A}.\,$ Анцупов, $A.\,\mathcal{U}.\,$ Шипилов. M.: Эксмо, 2010. 656 с.
- 6. Баева, И.А. Психолого-педагогическое сопровождение безопасной образовательной среды: экспертиза и диагностика: науч.-метод. пособие / И.А. Баева, С.В. Тарасов. СПб.: ЛОИРО, 2015. 105 с.
- 7. Базовый курс медиации : рефлексивные заметки / М. С. Бойко [и др.] ; под общ. ред. С. В. Лабода. Минск : Медисонт, 2011. $316~\rm c.$
- 8. Баныкина, С. В. Конфликты в современной школе : изучение и управление / С. В. Баныкина, Е. И. Степанов. М. : КомКнига, 2012.-184 с.
- 9. Баныкина С. В. Педагогическая конфликтология: состояние, проблемы исследования и перспективы развития / С. В. Баныкина // Современная конфликтология в контексте культуры мира. М.: Едиториал УРСС, 2001. С. 373—394.
- 10. *Беличева*, *С. А.* Сложный мир подростка / С. А. Беличева. Свердловск : Сред.-Урал. кн. изд-во, 2009. 129 с.
- 11. Бережная, Г. С. Формирование конфликтологической компетентности педагогов общеобразовательной школы: автореф. дис. ...

- д-ра пед. наук : 13.00.08 / Г. С. Бережная ; Рос. гос. ун-т им. Иммануила Канта. Калининград, 2009. 43 с.
- 12. Бережная, Γ . С. Формирование конфликтологической компетентности педагогов общеобразовательного учреждения: монография / Γ . С. Бережная. Калининград: Изд-во РГУ им. И. Канта, 2007. 229 с.
- 13. *Войко*, *М. С.* Оценка эффективности деятельности медиатора / М. С. Бойко, Л. М. Высоцкая // Сборник научных статей Республиканского института профессионального образования: психологическое сопровождение образовательного процесса. Вып. 4; под ред. Е. Л. Касьяник. В 2 ч. Ч. 1. Минск: РИПО, 2014. С. 9—14.
- 14. *Бойко М. С.* Служба медиации в Gesamtschule Fischbek / М. С. Бойко // Куток настаўніка. 2008. № 14 (17). С. 6—7.
- 15. Вишнякова, Н. Ф. Конфликтология / Н. Ф. Вишнякова. Минск : Университетское, 2002. 318 с.
- 16. Восстановительные программы в работе с детьми и семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации: сб. материалов / под ред.: Л. М. Карнозовой, А. Ю. Коновалова, Р. Р. Максудова. М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2014. 152 с.
- 17. Γ ришина, H. B. Психология конфликта / H. B. Гришина. СПб. : Питер, 2000. 464 с.
- 18. Γ уминский, А. Π . Конфликты в повседневной жизни : практ. руководство по разрешению / А. Π . Гуминский. Минск : Тесей, 2002. 108 с.
- 19. *Евдокимова*, Е. Л. Гендерные особенности протекания конфликта / Е. Л. Евдокимова, Ю. А. Корневская // Актуальные проблемы современной психологии: материалы Междунар. науч.-практ. конф., Минск, БГПУ им. М. Танка, 31 января 2014 г. Минск: БГПУ, 2014. С. 24—28.
- 20. Евдокимова, Е. Л. Конфликты в условиях школы как педагогическая проблема / Е. Л. Евдокимова // Научная дискуссия: вопросы педагогики и психологии: материалы XLI междунар. науч.-практ. конф., Москва, 21 августа, 2015 г. М.: Международный центр науки и образования, 2015. С. 15—20.
- 21. Eв∂окимова, E. Л. Стратегии поведения подростков в ситуации конфликта / E. Л. Евдокимова // Pedagogy & Psychology. Theory and practice. International scientific journal. 2016. № 5 (7). C. 58—61.

- $22.\ Eвдокимова,\ E.\ Л.\ Технологии формирования у подростков навыков эффективного поведения в конфликтном взаимодействии / Е. Л. Евдокимова // Научная дискуссия: вопросы педагогики и психологии: материалы XXXI междунар науч.-практ. конф., Москва, 23 октября, 2014 г. М.: Международный центр науки и образования, <math>2014.$ С. 13-18.
- 23. *Емельянов*, *С. М.* Практикум по конфликтологии / С. М. Емельянов. 2-е изд., доп. и перераб. СПб. : Питер, 2003. 400 с.
- $24.\ \mathcal{H}ильцова$, С. В. Конфликтология для педагогов: учебное пособие для сред. проф. образования / С. В. Жильцова, И. А. Рудакова, Е. А. Филипенко. Ростов н/Д.: Феникс, 2005. 155 с.
- $25.\ {\it Журавлев},\ {\it B.\ }{\it И.}$ Основы педагогической конфликтологии / В. И. Журавлев. М. : Российское пед. агентство, 1995.-204 с.
- $26.\ \mathit{Иванов},\ A.\ A.\$ Педагогические условия предупреждения конфликтов в подростковом возрасте : автореф. дис. ... канд. пед. наук : $13.00.01\ /\$ A. A. Иванов. M., $2009.\$ $16\$ c.
- 27. *Истратова*, О. Н. Справочник психолога средней школы / О. Н. Истратова, Т. В. Эксакусто. Ростов н/Д. : Феникс, 2010. 512 с.
- 28. *Кашапов, М. М.* Психология конфликтной компетентности: учеб. пособие / М. М. Кашапов, М. В. Башкин; Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова. Ярославль: ЯрГУ, 2010. 128 с.
- 29. Клименских, М. В. Педагогические конфликты в школе: учеб. пособие / М. В. Клименских, И. А. Ершова; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федерал. ун-т. Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2015. 76 с.
- 30. Козырев, Г. И. Конфликтология. Конфликты в социально-педагогическом процессе / Г. И. Козырев // Социально-гуманитарное издание. 2000. № 2. С. 52—79.
- $31.\$ Коломинский, Я. Л. Психология педагогического взаимодействия : учеб. пособие / Я. Л. Коломинский [и др.]. СПб. : Речь, 2007. 240 с.
- $32.\ Kоновалов, A.\ W.$ Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений : практ. руководство / А. Ю. Коновалов ; под общей редакцией Л. М. Карнозовой. М. : МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2014. 306 с.

- 33. Концепция непрерывного воспитания детей и учащейся молодежи: постановление Министерства образования Респ. Беларусь, 15.07.2015 № 82 // Министерство образования Республики Беларусь [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://adu.by/.../koncept-vospit-detej-i-molodioji.doc. Дата доступа: 29.03.2017.
- 34. *Куприянов*, *Р. В.* Межличностные конфликты в диаде преподаватель студент: монография / Р. В. Куприянов; М-во образ. и науки России, Казан. нац. исслед. ун-т. Казань: КНИТУ, 2011. 196 с.
- 35. *Куприянов*, *Б. В.* Современные подходы к определению сущности категории «педагогические условия» / Б. В. Куприянов // Вестник Костромского государственного университета им. Н. А. Некрасова. 2001. № 2. С. 101-104.
- 36. *Куровская, С. Н.* Конфликтология в социально-педагогической деятельности / С. Н. Куровская. Минск : Изд-во Гревцова, 2012. 336 с.
- 37. *Курочкина, И. А.* Педагогическая конфликтология: учеб. пособ. / И. А. Курочкина, О. Н. Шахматова. Екатеринбург: Изд-во Российского государств. профессионально-пед. ун-та, 2013. 229 с.
- 38. Леонов, Н. И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения : учеб. пособие / Н. И. Леонов. СПб. : Питер, 2005. $240~\rm c.$
- 39. *Луговцова*, Е. И. Организация школьной службы медиации: пособие для педагогов учреждений общ. сред. образования с белорус. и рус. яз. обучения / Е. И. Луговцова, Ю. Н. Егорова. Минск: Национальный институт образования, 2017. 200 с.
- 40.~ Лукин,~ Ю.~ Ф.~ Конфликтология: управление конфликтами: учеб. для вузов / Ю. Ф. Лукин. М.: Академический проект; Гаудеамус, <math>2007. 799 с.
- 41. Любимова, Γ . Ю. Психология конфликта / Γ . Ю. Любимова. М. : Педагогическое общество России, 2004. 160 с.
- 42. $\it Mardees$, $\it A. M.$ Предупреждение и разрешение педагогического конфликта: традиции и новации / $\it A. M.$ Магдеев, $\it B. P.$ Мухадинов // Интеграция образования. 2009. $\it N\!\!_{2}$ 1. $\it C.$ 86—90.
- 43. *Мартынова*, *В. В.* Профилактика правонарушений учащихся: пособие для педагогов учреждений общ. сред. образования с белорус.

- и рус. языками обучения / В. В. Мартынова, Е. К. Погодина, Д. О. Донченко. Минск: Национальный институт образования, 2019. 192 с.
- 44. Mельник, H. E. Педагогическая конфликтология: учеб. пособие / H. E. Мельник, E. В. Осипова. Екатеринбург, 2007. 212 с.
- 45. *Меняев*, *А.* Φ . Конфликты в обучении и воспитании / А. Φ . Меняев // Прикладная психология и психоанализ. 2000. № 3. С. 12—24.
- 46. *Митяева*, *А. М.* Значение конфликтологической компетентности в индивидуально-личностном развитии студентов / А. М. Митяева // Известия Иркутского государственного университета. Серия «Психология». 2012. Т. 1. № 2. С. 62—69.
- 47. *Митяева, А. М.* Конфликтологическая компетентность будущего специалиста как предмет научного исследования / А. М. Митяева // Ученые записки Орловского государственного университета. 2012. \mathbb{N} 2. С. 273—280.
- 48. Mустаева, Φ . A. Основы социальной педагогики / Φ . A. Mустаева. M. : Академический проект, 2011. 258 с.
- 49. Научно-методические основы формирования профессиональных компетенций будущих социальных педагогов / Е. Л. Евдокимова [и др.]; под общ. ред. Е. А. Носовой, В. Н. Клипининой. Минск: БГПУ, 2017.-220 с.
- $50.\ Hижегородцева,\ H.\ B.\ Педагогическая конфликтология как область конфликтологических исследований / Н. В. Нижегородцева // Конфликтология: хрестоматия / сост. Н. И. Леонов. 4-е изд., испр. и доп. М.: МПСИ; Воронеж: МОДЭК, 2011. <math>568\ c.$
- 51. Погодина, Е. К. Медиативные технологии в профилактике и управлении семейными конфликтами / Е. К. Погодина // Социальная и психолого-педагогическая помощь семье: опыт, проблемы, перспективы: материалы Междунар. науч.-практ. конф., г. Минск, 16 марта 2017 г. / Белорус. гос. пед. ун-т им. М. Танка; отв. ред. В. В. Мартынова. Минск: ВГПУ, 2017. 404 с. С. 89—91.
- 52. Погодина, Е. К. Роль социально-педагогической и психологической службы учреждения образования в формировании у подростков навыков конструктивного поведения / Е. К. Погодина // Социальное взаимодействие в различных сферах жизнедеятельности: материалы VII междунар. науч.-практ. конф., Санкт-Петербург, 17—18 ноября 2017 г.; отв. ред. Е. И. Бражник, Н. Н. Суртаева. СПб.: Изд. РГПУ им. А. И. Герцена, 2017. 450 с. С. 306—310.

- 53. Погодина, Е. К. Формирование конфликтологической компетентности педагогов учреждений общего среднего образования / Е. К. Погодина // Повышение качества профессиональной подготовки специалистов социальной и образовательной сфер: сб. науч. статей / Витеб. гос. ун-т; редкол.: С. Д. Матюшкова, С. Г. Туболец; науч. ред. А. П. Орлова; отв. за вып. С. А. Моторов. Витебск: ВГУ имени П. М. Машерова, 2018. 278 с. С. 40—44.
- 54. Прошанов, С. Л. Краткий словарь-справочник по конфликтологии / С. Л. Прошанов. М. : АПК и ППРО, 2005.-40 с.
- 55. Римская, P. Практическая психология в тестах, или Как научиться понимать себя и других / P. Римская, C. Римский. M. : ACT, 2005. 394 c.
- 56. *Родионов*, *В. А.* Взаимодействие психолога и педагога в учебном процессе / В. А. Родионов, М. А. Ступницкая. Ярославль : Академия развития : Академия Холдинг, 2001. 160 с.
- $57. \, Pыданова, \, И. \, И. \, Педагогические конфликты: пути преодоления: учеб. пособие / И. И. Рыданова. Минск: Дизайн ПРО, 1998. <math>80 \, \mathrm{c}.$
- $58.\ Cамоукина,\ H.\ B.\ Практический психолог в школе: лекции, консультирование, тренинги / Н. В. Самоукина. Ростов н/Д.: Феникс, 2008. 256 с.$
- $59.\ Cамсонова, H.\ B.\ Конфликтологическая культура специалиста и технология ее формирования в системе вузовского образования : монография / Н. В. Самсонова. Калининград : Изд-во КГУ, 2002. <math>308\ {
 m c.}$
- $60.\ Cepeбровская, H.\ E.\ Cepeбровская.$ Нижний Новгород : Нижегородский госуниверситет, 2017. $96\ c.$
- 61. Синякова, М. Г. Управление конфликтами в педагогическом коллективе / М. Г. Синякова, Э. Э. Сыманюк // Успехи современного естествознания. 2010. № 9. С. 170-176.
- 62. Tемина, C. O. Конфликты школы или «школа конфликтов»? Введение в конфликтологию образования / C. O. O0. O
- 63. Xacah, Б. И. Конструктивная психология конфликта / Б. И. Хасан. СПб. : Питер, 2003. 250 с.

- 64. Чернышев, А. С. Практикум по решению конфликтных педагогических ситуаций / А. С. Чернышев. Ростов н/Д. : Феникс, 2010-192 с.
- 65. Шевцова, Ю. В. Педагогические условия снижения конфликтности во взаимодействиях учащихся общеобразовательной школы : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.01 / Ю. В. Шевцова. Н. Новгород, 2003. 144 с.
- 66. Шейнов, И. П. Управление конфликтами / И. П. Шейнов. СПб. : Питер, 2014. 770 с.

СОДЕРЖАНИЕ

B_{ϵ}	ведение	3						
1.	Типология и специфика конфликтов в образовательной							
	среде							
	1.1. Понятие и типология конфликтов в образовательной							
	среде	5						
	1.2. Факторы и причины возникновения конфликтов							
	в образовательной среде	24						
2.	Модель организации деятельности специалистов СППС							
	по созданию бесконфликтной образовательной среды							
	2.1. Принципы и условия организации деятельности							
	специалистов СППС по созданию бесконфликтной							
	образовательной среды	45						
	2.2. Структура, содержание и основные направления							
	деятельности специалистов СППС по созданию							
	бесконфликтной образовательной среды	62						
3.	Программно-методическое обеспечение деятельности							
	специалистов СППС по созданию бесконфликтной							
	образовательной среды							
	3.1. Прогнозирование и диагностика конфликтных							
	ситуаций в школьной среде	69						
	3.2. Формирование профессиональных компетенций							
	педагогов по профилактике конфликтных ситуаций							
	в учреждениях общего среднего образования	80						
	3.3. Формирование у учащихся навыков бесконфликтного							
	поведения	96						
	3.4. Медиативные технологии в урегулировании							
	конфликтных ситуаций в школьном социуме	116						

Приложения

	Приложение 1. Методики для проведения мониторинго-	
	вого исследования конфликтогенности	
	школьного социума	128
	Приложение 2. Цикл тренинговых занятий, направлен-	
	ных на формирование у учащихся навыков бесконфликт-	
	ного взаимодействия, конструктивного разрешения конфлик	т-
	ных ситуаций	145
~		185
T	исок использованных источников	175

Учебное издание

Погодина Елена Константиновна Мартынова Вера Васильевна Евдокимова Елена Леонтьевна

ФОРМИРОВАНИЕ БЕСКОНФЛИКТНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЫ

Пособие для педагогов учреждений общего среднего образования с белорусским и русским языками обучения

Нач. редакционно-издательского отдела С. П. Малявко
Редактор Н. Н. Мамчиц
Художественный редактор Н. А. Хромова
Обложка художника Н. А. Хромовой
Компьютерная верстка А. Н. Киселева
Корректоры Н. В. Федоренко, Н. В. Филипович, Г. М. Мазина

Подписано в печать 10.09.2021. Формат 60×84 $^{1}/_{16}$. Бумага офсетная. Печать офсетная. Усл. печ. л. 10,7. Уч.-изд. л. 7,8. Тираж 2443 экз. Заказ

Научно-методическое учреждение «Национальный институт образования» Министерства образования Республики Беларусь.

Свидетельство о государственной регистрации издателя, изготовителя, распространителя печатных изданий № 1/263 от 02.04.2014. Ул. Короля, 16, 220004, г. Минск

Открытое акционерное общество «Типография "Победа"». Свидетельство о государственной регистрации издателя, изготовителя, распространителя печатных изданий № 2/38 от 29.01.2014. Ул. Тавлая, 11, 222310, г. Молодечно