



Министерство образования
Новосибирской области



Уполномоченный по правам ребенка
в Новосибирской области



Государственное бюджетное учреждение
Новосибирской области – Центр психолого-педагогической,
медицинской и социальной помощи детям
«ОБЛАСТНОЙ ЦЕНТР ДИАГНОСТИКИ И КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ»

АЛГОРИТМЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ ПРОФИЛАКТИКА БУЛЛИНГА

Методические рекомендации

г. Новосибирск, 2022

Составители:

Абакирова Татьяна Петровна, заместитель директора по научно-методической работе ГБУ НСО «ОЦДК», кандидат психологических наук

Комова Юлия Викторовна, педагог-психолог ГБУ НСО «ОЦДК»

Лямичева Мария Георгиевна, педагог-психолог, клинический психолог ГБУ НСО «ОЦДК»

Плющаев Иван Анатольевич, педагог-психолог, клинический психолог ГБУ НСО «ОЦДК»

Свиридова Наталья Викторовна, педагог-психолог ГБУ НСО «ОЦДК»

Научный консультант:

Чепель Татьяна Леонидовна, кандидат психологических наук, профессор ФГБОУ ВО «НГПУ», главный педагог-психолог Новосибирской области

Данные методические рекомендации «Алгоритмы разрешения конфликтов в образовательной среде. Профилактика буллинга» представляют собой краткий экскурс по имеющимся технологиям разрешения конфликтов и обзор литературных и источников по данной тематике.

Материалы, представленные в методических рекомендациях, будут полезны, в первую очередь, администрации, классным руководителям и учителям-предметникам, социальным педагогам, педагогам-психологам образовательных организаций, в которых пока не созданы службы медиации, службы примирения или их деятельность приостановлена.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
Глоссарий основных конфликтологических понятий	6
Конфликты в сфере образования.....	9
Конфликт «Ученик - Ученик»	10
Конфликт «Педагог-Ученик»	13
Конфликт «Педагог - Родитель».....	20
Общие рекомендации для администрации по профилактике конфликтов образовательной среде.....	23
Буллинг в образовательной организации	25
Отличительные особенности конфликта и травли	25
Стадии становления буллинга	27
Примерный алгоритм действий при выявлении буллинга	28
Профилактика буллинга в образовательной организации.....	30
Полезные источники	31
Профилактика конфликтов в образовательной среде	31
Профилактика буллинга	32
Полезные ресурсы в работе специалиста	33
Архив вебинаров в рамках проекта «Интерактивное министерство».....	34

Введение

В настоящее время российская образовательная система, в силу сложившихся в стране напряженных информационных, социально-экономических и политических условий, оказалась в сложном положении. Изменение сложившихся ранее институтов социализации и воспитания, возросшая напряженность в межличностных отношениях в школьном социуме, невротический стиль общения во многих семьях серьезно подрывает психологическую безопасность образовательной среды. Возрастает напряжение в обществе, повышается тревожность участников образовательного процесса, что, в свою очередь, приводит к нарастанию разнообразных проблемных и конфликтных ситуаций.

Это подтверждается и данными по Новосибирской области. За последние два года значительно участились случаи обращений к Уполномоченному по правам ребенка по Новосибирской области, в министерство образования Новосибирской области, ГБУ НСО «Областной центр диагностики и консультирования» по поводу случаев буллинга среди обучающихся, конфликтов между родителями и педагогами, конфликтов между обучающимися.

Известно, что сам по себе педагогический конфликт – это нормальное социальное явление для современной школы, но при условии его своевременного разрешения. Однако низкая коммуникативная компетентность и конфликтологическая подготовка педагогов и руководителей образовательных учреждений, проявляющаяся в недостаточном умении на практике управлять школьными конфликтами, находить оптимальные способы их предупреждения и преодоления, негативно сказываются не только на организации учебно-воспитательного процесса в школе, но и на психическом здоровье всех участников образовательных отношений.

Поэтому возникла актуальность составления данных методических рекомендаций «Алгоритмы разрешения конфликтов в образовательной среде. Профилактика буллинга», которые представляют собой краткий экскурс по имеющимся технологиям разрешения конфликтов и обзор литературных источников по данной тематике.

Методические рекомендации состоят из двух частей и включают в себя глоссарий основных конфликтологических понятий, сведения о конфликтах в сфере образования и буллинге в образовательной организации. Каждая часть имеет идентичную структуру и включает краткое теоретическое изложение материала, практические рекомендации педагогам и примерные алгоритмы разрешения конфликтных ситуаций и прекращения буллинга. Учитывая структуру методических рекомендаций, при наличии буллинга или конфликта в образовательной среде работу можно начинать сразу с примерных алгоритмов разрешения конфликтных ситуаций и прекращения буллинга, но для повышения эффективности работы и понимания логики

изложения материала рекомендуется сначала прочесть краткие теоретические сведения и практические рекомендации.

Методические рекомендации представляют собой обобщение материалов классических научных публикаций в области конфликтологии, современных исследований и эффективной психологической практики и составлены с опорой на:

классическую литературу в сфере воспитания, педагогики отношений, психологии общения. Это труды П.П. Блонского, Л.С. Выготского, А.А. Леонтьева, А.Р. Лурия, В.А. Сухомлинского;

современные исследования в области конфликтологии. Это работы А.Я. Анцуповой, А.М. Баданова, А. Е. Блохина, Г. Л. Воронина, В.Н. Гришиной, А.А. Ершова, Г.И. Козырева, А.В. Петровского, Е.И. Рогова, А.И. Шипилова, М.Г. Ярошевского;

опыт практиков в сфере образования. Это практикоориентированные рекомендации В.Б. Ольшанского, Е.О. Смирновой, С.Ю. Теминой, Н.Е. Щурковой, опубликованные в авторитетных источниках («Справочник педагога-психолога», «Школьный психолог», «Управление начальной школой»).

В процессе составления методических рекомендаций были использованы рекомендации министерства просвещения Российской Федерации и Федерального государственного бюджетного учреждения «Центр защиты прав и интересов детей» по обеспечению психологической безопасности образовательной среды и профилактики конфликтов, проявлений экстремизма и терроризма в поликультурной образовательной среде.

Использование различных источников позволило не только систематизировать и обобщить имеющуюся информацию, но и сделать ее, по возможности, максимально полезной для использования педагогами в непосредственной практической деятельности.

Материалы, представленные в данных методических рекомендациях, предназначены, в первую очередь, администрации, классным руководителям и учителям-предметникам, социальным педагогам, педагогам-психологам образовательных организаций, в которых пока не созданы службы медиации, службы примирения или их деятельность приостановлена.

Глоссарий основных конфликтологических понятий

Агрессия – целенаправленное деструктивное индивидуальное или коллективное поведение, наносящее вред объектам нападения (одушевленным и неодушевленным), причиняющее физический или психологический вред, ущерб другому человеку или группе людей.

Анализ конфликта – процесс мысленного разложения целостного конфликта на подструктуры, элементы. Анализ конфликта включает: анализ конфликтной ситуации, собственной позиции, выявление причин, обстоятельств и условий конфликта; исследование вторичной рефлексии; вариантов, способов и критериев разрешения, последствий конфликта.

Арбитр – тип участия третьей стороны в конфликте. Обладает более значительным влиянием на конфликт по сравнению с посредником, помощником или наблюдателем.

Баланс ресурсов – соотношение возможностей противоборствующих сторон, которые они могут и в состоянии привлечь на свою сторону для достижения поставленных целей в данном конфликте.

Бойкот – отказ от работы, от участия в чем-либо; прекращение отношений в знак протеста против действий противника.

Взаимодействие конфликтное – один из видов социального взаимодействия, заключающийся в противодействии конфликтующих сторон и проходящий на фоне выраженных негативных эмоций, переживаемых ими по отношению друг к другу.

Границы конфликта – пространственные и временные рамки, за пределами которых нет того минимума структурных элементов конфликта, которые обеспечивают его существование как целостной системы.

Диагностика конфликта – деятельность по определению сущности и особенностей конфликта на основе его исследования, а также совокупность принципов, приемов и методов изучения конфликта.

Динамика конфликта – ход развития конфликта во времени под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов и условий.

Завершение конфликта – заключительный этап в открытом периоде динамики конфликта, состоящий в переходе от конфликтного противодействия к поиску решения проблемы или окончанию (прекращению) конфликта по любым причинам. Основные формы завершения конфликта: разрешение; урегулирование; затухание; его устранение или перерастание в другой конфликт.

Зона конфликта – субъективно-объективное пространство, на которое распространяются интересы оппонентов данного конфликта. В ходе развития конфликта зона конфликта может как сужаться, так и расширяться.

Инициатор конфликта – субъект социального взаимодействия, который первым предпринимает действия, направленные против другой стороны и вызывающие ответные действия.

Интенсивность конфликта – одна из основных характеристик конфликта, связанная с видом и масштабами ущерба, наносимого противоборствующими сторонами друг другу, а также объемом ущерба, причиняемым в единицу времени.

Конфликт – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов, или субъектов взаимодействия.

Конфликтная ситуация – накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и объективно создающие почву для реального противоборства между этими субъектами.

Конфликтное поведение – действия, направленные на прямое или косвенное блокирование усилий противостоящей стороной в достижении ею своих целей и намерений.

Конфликтотенные факторы – события, процессы, психологические особенности личности и т.д., способствующие развитию и вскрытию противоречий и провоцирующие людей на их обострение.

Межличностная напряженность – состояние взаимодействия между субъектами, характеризующееся отношениями личной неприязни, в основе чего лежат нарушение норм и договоренностей между людьми, а также факторы психологической несовместимости

Объект конфликта – конкретный материальный ресурс, власть, статус, духовная ценность, к обладанию или использованию которых стремятся конфликтующие стороны.

Предмет конфликта – объективно существующая либо воображаемая проблема, служащая причиной столкновения конфликтующих сторон.

Проблема – объективная либо субъективная трудность, препятствие, возникающее в ходе развития какого-либо процесса или познания субъекта.

Причины конфликта – совокупность обстоятельств и факторов, действие которых приводит к возникновению конфликтов.

Прогнозирование конфликтов – разработка системы обоснованных предположений о возможном будущем возникновении и развитии конфликтов.

Профилактика конфликта – вид управленческой деятельности по отношению к конфликту, который состоит в заблаговременном устранении или ослаблении конфликтотенных факторов.

Разрешение конфликта – вид деятельности субъекта управления, связанный с завершением конфликта, завершение конфликтного столкновения по доброй воле его участников, достижение ими определенного согласия по спорной проблеме. Снятие противоречий, вызвавших конфликт, и установление нормальных отношений между противоборствующими сторонами.

Социальная напряженность – устойчивое рассогласование интересов, потребностей, норм взаимодействия субъектов педагогического общения, возникающее вследствие нарушения целостности, упорядоченности, устойчивости системы взаимоотношений и приводящее к

неудовлетворенности людей существующим положением дел или ходом развития событий.

Травля (буллинг) – агрессивное преследование и издевательство над одним из членов коллектива (особенно коллектива школьников и студентов, но также и коллег) со стороны другого, но также часто группы лиц, не обязательно из одного формального или признаваемого другими коллектива

Управление конфликтом – сознательная деятельность, осуществляемая по отношению к конфликту на всех этапах его возникновения, развития и завершения, имеющая целью изменение (как правило, улучшение) естественной динамики конфликта. Управление конфликтом включает два основных направления деятельности: профилактику конфликтов и их завершение. Профилактика конфликтов включает: симптоматику, диагностику, прогнозирование, предотвращение. Выделяют такие управляющие воздействия на конфликт, как ослабление, разрешение, урегулирование, пресечение, гашение, преодоление и устранение конфликта.

Урегулирование конфликта – выбор такой альтернативы в конфликтном процессе, при которой основные усилия конфликтеров сосредоточены на снижении интенсивности противоборства, на последовательном переводе прямой конфронтации в плоскость смягчения противостояния и замены его бесконфликтными отношениями, на взаимоприемлемом для соперников решении самой проблемы, породившей конфликтную ситуацию.

Конфликты в сфере образования

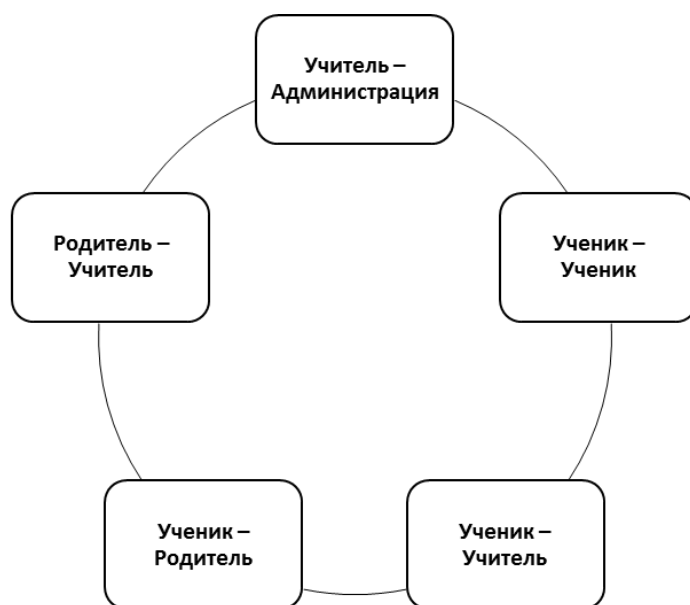
Под конфликтом в сфере образования понимается педагогический конфликт – взаимодействие субъектов педагогической системы, обусловленное противоречиями, возникающими в образовательном процессе.

Противоречия в образовательном процессе – объективно существующие и взаимоисключающие друг друга условия.

Педагогические конфликты имеют целый ряд особенностей:

1. Участники конфликтов имеют разный социальный статус (см. рисунок 1), чем и определяется их поведение в конфликте.
2. Разница в жизненном опыте участников порождает разную степень ответственности за ошибки при разрешении конфликтов.
3. Различное понимание событий и их причин (конфликт «глазами учителя» и «глазами ученика» видится по-разному), поэтому учителю не всегда легко понять глубину переживаний ребёнка, а ученику – справиться с эмоциями, подчинить их разуму.
4. Присутствие других учеников делает их из свидетелей участниками.
5. Наибольшая ответственность возлагается на учителя за педагогически правильное разрешение проблемных ситуаций.
6. Профессиональная позиция учителя в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и на первое место поставить интересы ученика.
7. Ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые проблемы, в которые включаются другие ученики.

Рисунок 1. Стороны конфликта в образовательном процессе



В данных методических рекомендациях мы представим наиболее часто возникающие запросы по поводу разрешения конфликтов между сторонами – участниками: «Ученик – ученик», «Учитель-ученик», «Учитель-родитель»

Конфликт «Ученик - Ученик»

Конфликты в системе «ученик – ученик» - наверное, самая распространенная система конфликтов среди детей, так как основную часть своего времени они проводят со своими сверстниками, начиная от обучения в школе и заканчивая времяпрепровождением на улице.

Причины могут быть различны, наиболее часто отмечают:

- борьба за авторитет, желание получить внимание, соперничество;
- оскорбления, обиды, обман, зависть, сплетни;
- социальное неравенство, разный уровень материальной обеспеченности;
- враждебность к любимым ученикам учителя, противопоставление одного ученика коллективу;
- личная неприязнь;
- симпатия без взаимности, борьба за внимание девочки или мальчика.

Особенно внимательными надо быть в следующих ситуациях, так как они с большой вероятностью приводят к конфликтам.

В класс пришел новый ученик. В ученическом коллективе формируется своя атмосфера и иерархия, где у каждого есть своя роль, поэтому новеньких воспринимают настороженно. Даже, если новый ученик легко выстраивает отношения с одноклассниками и принял их правила, существует высокая вероятность столкновения интересов.

Один из учеников начинает вести себя демонстративно. Одноклассники могут объединиться против того, кто срывает уроки, игнорирует замечания и делает другие «ненормальные» поступки.

Один обучающийся сильно отличается от остальных учеников. Это могут быть отличия в поведении, внешнем виде, отношении к учебе, либо ребенок ведет себя слишком скрыто, гиперактивно и т.д., существует высокая вероятность, что он будет в группе риска по конфликтам в своем классе.

Некоторые рекомендации для учителей, которые стали свидетелями детского конфликта или ссоры между обучающимися:

1. Не всегда следует вмешиваться в конфликт или ссоры между детьми. В процессе взросления каждый ребенок должен получить такой жизненно важный опыт, как умения разрешать конструктивно конфликты.

2. Если все-таки возникла необходимость вмешаться в конфликт между обучающимися, то не следует занимать сразу позицию одного из них, даже если кажется очевидным, что он прав. В этом случае другой обучающийся может воспринять вмешательство учителя как несправедливость или

пристрастность по отношению к нему. В лучшем случае он не станет продолжать общение при учителе.

3. Разбирая конкретную ситуацию, важно не определить правых и виноватых, а дать понять обучающимся, что ответственность за дальнейшее развитие событий всегда разделяется поровну между участниками конфликта.

4. В процессе беседы важно следить, чтобы обучающиеся не переходили на личности, они должны описать, какие действия, слова их огорчили, обидели.

5. В процессе беседы важно структурировать беседу, но не доминировать в ней. Рассматривайте себя как помощника или посредника. Ваша задача состоит в том, чтобы помочь детям в разрешении конфликта.

6. Чтобы между вами и учащимися возникло диалоговое взаимодействие, важно выполнять следующие условия:

- если вы задаете вопрос, то нужно подождать, когда собеседник ответит на него;
- если вы высказываете свою точку зрения, то важно дать возможность обучающемуся высказать свое отношение к ней;
- если вы не согласны, формулируйте четкие аргументы и поощряйте самих обучающихся аргументировать свою точку зрения;
- не разрешайте себе захватывать все «коммуникативное пространство»;
- чаще смотрите в лицо своему собеседнику;
- чаще повторяйте фразы: «как ты сам считаешь», «как ты думаешь?»

Примерный алгоритм разрешения конфликта «Ученик-ученик»

Шаг №1: Сказать «Стоп» конфликтующим. Привлечь к себе внимание конфликтующих сторон (голосом, жестом, интонацией).

Шаг №2: Сохранять собственное эмоциональное равновесие в вопросах решения детских конфликтов. Демонстрировать спокойствие и уверенность. Доброжелательный, уверенный тон голоса, спокойная речь – всего этого бывает достаточно для того, чтобы обучающиеся успокоились.

Шаг №3: Выбрать обстановку для обсуждения конфликта (если это возможно). Беседа должна проходить в спокойной, непринужденной обстановке, в которой все ее участники чувствовали бы себя как можно свободнее. Если предварительное обсуждение проходит на месте происшествия, то, можно отойти в сторону и попросить других детей оставить вас одних с участниками конфликта. Следует учесть, что для обстоятельного разговора нужны время и удобное помещение. Выясните, каким временем располагает каждый из участников, чтобы не «комкать»

беседу. Если времени мало, лучше немного отложить беседу и найти более удобное время для завершения обсуждения.

Шаг №4: Сформулировать для себя суть конфликта. К чему нужно стремиться при разборе конфликта? Важно уяснить, что Вы (и участники конфликта) ожидаете от такой беседы. Чем вы определяете успех или неуспех беседы? Чего вы хотели бы достичь? (например, понимание детьми их личного вклада в проблему; обучение правильному поведению в ситуации конфликта; готовность выслушать друг друга; окончание конфликта и примирение).

Шаг №5: Определить основную проблему, прояснить конфликтную ситуацию. Оценить обстоятельства, мотивы детей, с помощью наводящих вопросов выяснить причину конфликта (что привело к конфликту). Обсуждать необходимо следующее: Что произошло, в чем проблема (сформулировать суть конфликта)?; Что привело к конфликту? Почему это произошло? (выяснить причины); Какие чувства вызвал конфликт у участников? (определить, назвать чувства).

Шаг №6: Работать с чувствами детей, показать детям, что вы их слышите и понимаете (техника активного слушания):

- обязательно повернуться к ребенку лицом;
- если ребенок расстроен, не задавать ему сразу вопросы;
- говорить в утвердительной форме, а не в форме вопроса (например, «Я вижу, что что-то случилось...», «Я вижу, что ты расстроен», «Я думаю, тебе это не нравится», «Ты говоришь...», «Давай я скажу, как я тебя поняла, а ты скажешь – верно или нет»);
- после каждого утвердительного высказывания необходимо сделать паузу;
- обязательно выслушать обе стороны участников конфликта;
- выслушивая переживания одного ребенка, дать понять взглядом, прикосновением, кивком головы другому ребенку, что вы помните о нем и готовы будете после выслушать и его.

Шаг №7: Совместно с обучающимися сформулировать возможные пути решения конфликта, приемлемые для всех заинтересованных сторон (техника позитивных сообщений):

- «Я верю, что вам удастся разрешить разногласия»,
- «Я уверена, что у вас есть общие цели, во имя которых необходимо найти выход из конфликта»,
- «Что можно сделать для разрешения конфликта?»,
- «Как быть в этой ситуации?».

Важно помнить, что предложения должны поступать непосредственно от самих обучающихся. Первый шаг в этом направлении заключается в том, чтобы собрать предложения (можно записать). Второй шаг – это выяснение, с какими предложениями были бы согласны обе стороны. Третий шаг – отслеживать, чтобы решение было реалистичным и сбалансированным.

В конце беседы должно быть сформулировано решение, отвечающее желаниям и потребностям всех сторон. Оно должно быть достаточно

реалистично, то есть вполне осуществимое. Срок реализации решения должен быть четко определен.

Шаг №8: Объединить конфликтующие стороны в совместную деятельность.

Шаг №9: Помочь обучающимся выполнить решение, если нужно - осуществить проверку.

Шаг № 10: Оценить эффективность усилий, предпринятых для разрешения конфликта. Учитель должен определить, все ли он сделал для конструктивного разрешения конфликта. На основании ответа на этот вопрос либо проблема считается разрешенной, либо делается вывод о необходимости продолжения работы над ней. Если все же данный алгоритм не помог устранить конфликт, то нужно привлечь к его разрешению психолога, социального педагога или обратиться в службу медиации, службу примирения.

Конфликт «Педагог-Ученик»

«Конфликт между педагогом и ребенком - большая беда школы. Чаще всего конфликт возникает тогда, когда учитель думает о ребенке несправедливо. Думайте о ребенке справедливо - и конфликтов не будет.

Умение избежать конфликт - одна из составных частей педагогической мудрости учителя.

Предупреждая конфликт, педагог не только сохраняет, но и создает воспитательную силу коллектива».

В. А. Сухомлинский

Противоречия между педагогом и учащимися всегда отрицательно сказываются не только на взаимоотношениях, но и на эмоционально-психическом состоянии каждой из конфликтующих сторон. Профессиональная позиция педагога в конфликте с учащимся обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и на первое место суметь поставить интересы обучающегося как формирующейся и зависящей от него личности. Всякая ошибка педагога при разрешении конфликта порождает новые конфликты, в которые включаются другие учащиеся.

Успешность разрешения конфликта «учитель – ученик» во многом зависит от того, насколько глубоко и правильно педагог осознает истинные причины своих конфликтных отношений с обучающимися.

По мнению психолога М.М. Рыбаковой между педагогом и учащимися чаще всего встречаются следующие виды конфликтов:

Вид конфликта	Как проявляется	Частые причины
Конфликты деятельности	Отказ обучающегося выполнять учебное задание или плохое (недобросовестное) его выполнение.	Обучающийся: утомление, трудности в усвоении учебного материала, пробелы в знаниях, неприязнь к педагогу, низкая учебная мотивация. Педагог: замечания вместо конкретной помощи; игнорирование, неумение

		учитывать индивидуальные особенности; завышенные требования к усвоению предмета, использование оценки (отметки) как средства наказания; ограничение отношений только учебной деятельностью, неинтересное ведение урока учителем.
Конфликты поведения (поступков)	Нарушение обучающимся правил поведения в учебном заведении, на занятиях, во внеучебных ситуациях и за пределами учебного учреждения.	Обучающийся: индивидуальные особенности (повышенный уровень агрессивности, гиперактивность, трудности саморегуляции, низкий уровень развития коммуникативных качеств), сложности отношений с одноклассниками, нездоровые отношения между обучающимися в классе, нарушения детско-родительских отношений, плохие условия жизни в семье. Педагог: недостаточность информации, неумение педагога анализировать ситуацию и стремление наказать провинившегося учащегося; оценка обучающегося с опорой на субъективное восприятие его поступка и без учета мотивов, особенностей личности, условий жизни в семье; неумение прогнозировать поведение обучающихся на уроках; нетерпимость к «помехам» (неожиданным поступкам), нарушающим запланированный ход урока.
Конфликты отношений	Нарушение эмоционально-личностных отношений обучающегося и педагога в рамках совместной педагогической деятельности.	Обучающийся: индивидуальные особенности (неадекватная самооценка, повышенный уровень тревожности, нереализованные лидерские способности, повышенная обидчивость и др.), сложности отношений с одноклассниками, нездоровые отношения между обучающимися в классе, нарушения детско-родительских отношений, плохие условия жизни в семье. Педагог: неумелое разрешение проблемных ситуаций, неуважительное отношение к обучающемуся, оскорбления, грубость, несдержанность; стремление педагога сохранить свой социальный статус любой ценой; оценивание педагогом не отдельного поступка учащегося, а

		его личности; нетерпимость педагога к определенным личностным качествам и поведению обучающегося; личностные качества педагога (раздражительность, грубость, мстительность, беспомощность и др.); неблагоприятный психологический климат и плохая организация работы в педагогическом коллективе.
--	--	---

Р. Дрейкурс выделил четыре основных мотива «плохого» поведения обучающихся, а С.В. Кривцова предложила рассматривать их по следующим критериям.

Мотивы «плохого» поведения	Привлечение внимания	Власть	Мсть	Избегание неудачи
Социальные причины	Эмоциональная холодность родителей, внимание уделяется «плохому», а не хорошему поведению	Мода на «сильную личность», отсутствие примеров конструктивного подчинения в окружении ребенка	Рост насилия в обществе	Слишком высокие требования родителей и учителей
Сущность поведения	Получать особое внимание	«Ты мне ничего не сделаешь»	Вредить в ответ на обиду	Не буду и пробовать, все равно не получится
«Сильные стороны» поведения	Потребность в контакте со взрослым	Смелость, сопротивление влиянием	Способность защищать себя от боли и обид	Нет
Реакции учителя: эмоции	Раздражение, негодование	Гнев, негодование, может быть страх	Обида, боль, опустошение в дополнение к негодованию и страху	Профессиональная беспомощность
Реакции учителя: импульс	Сделать замечание	Прекратить выходку с помощью физического действия	Немедленно ответить силой или уйти из ситуации.	Оправдаться и объяснить неудачу с помощью специалиста.
Реакции ученика	Временно прекращают	Прекращают выходку, когда сами решат	Прекращают выходку, когда сами решат	Попадают в зависимость от учителя. Продолжают ничего не делать
Способы предотвращения	Учить детей просить внимания приемлемыми способами. Оказывать внимание за хорошее поведение.	Уходить от конфронтации. Отдавать часть своих организационных функций.	Строить отношения с учеником по принципу заботы о нем.	Поддержка ученика, чтобы его установка «Я не могу»: сменилась на: «Я могу».

Таким образом, не следует за каждым отрицательным поступком школьника видеть только отрицательные мотивы. Здесь важно сформулировать установку на «педагогическую зоркость» – внимательное отношение к каждому острому моменту во взаимодействии со школьниками и коллегами и вдумчивый анализ случившегося.

Важным профилактическим средством является так называемый ориентировочный стиль поведения, который предполагает предусмотрительность, корректность, предупредительность в общении с обучающимися. По мнению Н.В. Гоголя, Ф.М. Достоевского, А.С. Макаренко, Н.К. Крупской, В.А. Сухомлинского мудрая, педагогически грамотная оценка человека является для него сигналом о социальном продвижении, о благополучном самоутверждении и изменяет человека к лучшему. Психологи предлагают следующие правила оценки личности:

1) неприемлемы глобальная положительная (вызывает чувство непогрешимости, снижает самокритичность, требовательность к себе, закрывает пути для дальнейшего совершенствования) и глобальная отрицательная оценки (подрывает у обучающегося веру в себя, снижает его самоуважение);

2) парциальная положительная оценка дает возможность обучающемуся гордиться своими достижениями в каком-либо конкретном деле и вместе с тем осознать, что успех – это результат приложения усилий и старания; парциальная отрицательная оценка способствует пониманию учеником того, что в данном конкретном случае он совершил ошибку, которую можно исправить.

Некоторые рекомендации педагогам, которые могут помочь конструктивно разрешить конфликт с обучающимся:

1. Контролируя свои эмоции, важно оставаться объективным.
2. Важно предоставить обучающемуся обосновать свои претензии.
3. В процессе беседы использовать «я – высказывания».
4. Относится уважительно к обучающемуся, не оскорблять его, не отвечать на агрессию агрессией (это принизит достоинство педагога в первую очередь), не затрагивать личности воспитанника, если дело касается только его конкретного действия или поступка.
5. Стараться не удалять обучающегося из учебного помещения за какие-либо проступки.
6. По возможности не обращаться к административным мерам разрешения конфликтных ситуаций и не привлекать в качестве своих помощников представителей административных структур.
7. Дать себе и обучающемуся право на ошибку, не забывая о том, что «не ошибается только тот, кто ничего не делает».

8. Независимо от результатов разрешения противоречия постараться не разрушить отношения с обучающимся.

9. Брать на себя инициативу.

10. Не бояться конфликтов, повышать психолого-педагогическую компетентность по их конструктивному разрешению.

Примерный алгоритм процесса примирения в конфликте «Педагог – ученик»

Если педагог будет придерживаться последовательности этапов примирения, то сможет избежать ошибок и не усугубить конфликт с учащимся.

Этап 1. «Белый флаг».

Не пытайтесь помириться сразу после конфликта. Конфликт и примирение - это разные процессы, не смешивайте их. Не настаивайте на том, чтобы ученик проявил инициативу к примирению («Ты должен передо мной извиниться», «Пообещай, что больше так делать не будешь»).

Миритесь наедине. Не делайте конфликт всеобщим достоянием. Не обращайтесь за помощью к родителям, одноклассникам, другим педагогам.

Начинайте примирение с разговора на нейтральную тему. Проявите инициативу сами и постройте диалог с учащимся на любую тему, кроме собственно конфликта.

Не усугубляйте конфликт: будьте корректны в высказываниях, займите нейтральную позицию, обращайтесь к ученику по имени. Не приводите в качестве положительного примера одноклассников. Не ссылайтесь на неравенство в отношениях – «Я старше, и я знаю...», «Я учитель». Не используйте свой возраст, опыт, образование как аргумент, чтобы ученик с вами согласился. Избегайте высокомерного, обиженного, раздраженного тона. Оставайтесь корректным, не позволяйте гневу и обиде управлять вашим поведением. Постарайтесь приложить волевые усилия, чтобы в острой ситуации сдерживать себя, если чувствуете, что не выдерживаете, сделайте перерыв.

Этап 2. «Поговорим?».

Для начала разговора можно использовать следующие высказывания: «Я не могу забыть наш разговор», «Меня огорчает наш конфликт», «Мне важно понять тебя», «Мне хотелось бы понять, как ты видишь ситуацию», «Тебе ведь что-то не понравилось, расскажи».

Если обучающийся не желает разговаривать или пытается уйти от беседы, наберитесь терпения и используйте высказывания, например: «Я вижу, что и у тебя много эмоций в связи с этим», «Я помню, как ты среагировал(а) на это», «Для меня это очень важный вопрос», «Ты можешь еще раз сказать, что заставило тебя ...?».

Если обучающийся начал говорить, обязательно выслушайте его. Обращайте внимание на содержание, а не на форму реакций учащегося. Сочувствуйте собеседнику. Принимайте во внимание его переживания,

дослушивайте до конца, давайте обратную связь. Используйте технику активного слушания:

- сидите или стойте рядом, желательно в пол-оборота – если вы расположитесь друг против друга, это только усилит конфронтацию;
- избегайте закрытых жестов – скрещенных рук, ног;
- кивайте, используйте «угу-поддакивания» – «А! Угу. М-м-м»,
- не перебивайте, не отвлекайтесь;
- время от времени резюмируйте то, что сказал ученик («Ты считаешь все это несовременным», «Ты думаешь, что в этой ситуации я вела себя несправедливо по отношению к тебе»).

Выслушав ученика, выскажите свое мнение. Сделайте это лаконично и конкретно, очень понятно и недвусмысленно. Важно задать вопрос о том, с чем не согласен ученик – с содержанием или с формой реакции учителя.

Этап 3. «Мирные предложения».

Педагогу нужно обязательно сказать, что в любом случае он остается учителем и ему важно справедливо относиться ко всем обучающимся. Можно использовать следующие фразы: «Нам еще несколько лет работать вместе», «Мы видимся почти каждый день», «У нас четыре урока в неделю». Важно подчеркнуть, что сотрудничество не пострадает от конфликта: «Мы в любом случае будем ...», «Будем сотрудничать, как и раньше», «Я не хочу, чтобы ты из-за нашего конфликта ...».

Если в конфликте нашли отражение значимые убеждения для двух участников, важно обсудить их так, чтобы в дальнейшем взаимодействии не приходило к противоречиям. Используйте в разговоре фразы: «Хорошо, я не буду этого касаться – я поняла, как это неприятно для тебя», «Ты можешь делать так, если я буду в курсе», «Как мне реагировать, если...». При этом полезно обращаться к ученику с вопросами: «Согласен?», «Что скажешь?», «Как тебе такой вариант?».

Этап 4. «Рукопожатие».

Нужно коротко проговорить достигнутые договоренности: «Мы с тобой решили, что...», «Я тебя услышала, я больше не...», «Я буду...», «Прошу тебя учитывать, что...». Необходимо, чтобы высказывания носили позитивный характер, звучали как мотивирующие договоренности к дальнейшей работе, акцентировали внимание учителя к переживаниям ученика.

Затем педагогу стоит получить от ученика обратную связь. Для этого можно использовать вопросы: «Тебя устраивает, что ...?», «Ты согласен поступить так?», «Как ты считаешь, это поможет?», «Тебе будет лучше, если мы сделаем так?», «Как ты думаешь, мы можем сделать так?». Если ученик дает позитивную обратную связь, соглашается с условиями примирения, не высказывает возражений, сомнений, негативных чувств,

можно завершить обсуждение. При этом педагогу обязательно нужно показать, что ему стало легче после разговора: «Я очень переживала, спасибо за откровенность!», «Я рада, что мы поговорили!», «Мне стало намного легче после нашего разговора!».

Этап	Цель	Этап пройден, если
«Белый флаг»	Выйти на диалог: создать атмосферу для продуктивного диалога вне зависимости от остроты конфликта	Ученик демонстрирует готовность к диалогу: отвечает на содержание нейтрального высказывания педагога, хотя бы немногословно поддерживает беседу, не дистанцируется физически (не выбегает из кабинета, не отворачивается), соглашается сотрудничать
«Поговорим?»	Обсудить взаимные претензии, понять факторы, которые спровоцировали конфликт	Оба участника конфликта высказались, смогли выразить эмоции, сравнили точки зрения
«Мирные предложения»	Определить желаемую выгоду от примирения и от окончания конфликта. Уловить вербальные и невербальные признаки готовности учащегося к примирению. Озвучить собственную готовность продолжать конструктивное взаимодействие, несмотря на произошедший конфликт	Участники обсуждают желаемые условия сотрудничества, диалог касается будущего, а не прошлого. Ученик дает развернутые, содержательные ответы. Его поза открытая. Жестикуляция умеренная – он не зажат, не размахивает руками. Стиль речи – обычный, не конфликтный
«Рукопожатие»	Достичь примирения. Закрепить окончание конфликта, завершить диалог на позитивной ноте	

Таким образом, усвоив предложенную информацию, педагог сможет более успешно управлять собой, находить правильный стиль в отношениях с окружающими и в решении непростых проблем, которых так много в современной школе, а значит, сможет повысить свою профессиональную компетентность и конфликтологическую компетентность - в частности.

Конфликт «Педагог - Родитель»

В настоящее время семья постепенно перестает делегировать образование своих детей государству, но, как правило, сама образовательная организация обычно закрывается от таких вторжений. Есть позиция: «Мы профессионалы, а вы в образовании некомпетентны, дайте нам работать».

Среди основных причин возникновения конфликтов «Педагог-родитель» можно назвать следующие:

- разные уровни общей и педагогической культуры родителей и учителей;
- разные цели взаимодействия (стремление учителя утвердить свой профессиональный статус, а родителя - утвердить свой статус получателя образовательных услуг; родители ждут только положительной оценки, а педагог — усвоения знаний, умений и навыков ребенком);
- трудности понимания родителями и педагогами всей сложности учебно-воспитательного процесса, зависимости его эффективности от многих факторов (разные представления сторон о методах и средствах обучения и воспитания, отсутствие индивидуального подхода к ребенку и др.);
- неточная информированность сторон о событии (родитель получил информацию от ребенка, педагог сам был свидетелем происшествия);
- различия в отношении учителя и родителя к ребенку как к личности;
- отсутствие единых нравственных установок на воспитание ребенка;
- несогласованность стратегии и тактики воспитания («педагогический разнобой»);
- безответственность сторон (индивидуальная позиция семьи или педагогического коллектива), перекладывание ответственности за воспитание детей друг на друга;
- отрицательное отношение родителей к школе; отрицательное отношение педагога к семье, родителю;
- неуважение друг к другу, личная неприязнь;
- личностные особенности педагога, родителя;
- недостаточная коммуникативная компетентность педагога, родителя.

Вместе с тем, педагогическое мастерство, в основе своей, держится не только на умении качественно, доступно и грамотно подать учебный материал, научить и воспитать, но еще и выстроить качественное взаимодействие с родителями, законными представителями обучающихся. Учитель, как профессионал своей деятельности, всегда должен стремиться к построению конструктивного диалога и продуктивных взаимоотношений с

родителями: наладить контакт, не отталкивать обратившихся за помощью родителей, укреплять и поддерживать у родителей уверенность в своем ребенке, и т. д.

Таким образом, взаимодействие педагога и родителей, законных представителей обучающихся может быть эффективным и неэффективным. Эффективное взаимодействие учителя с родителями обладает следующими признаками:

- общение: знание законов, структуры, особенностей педагогического общения; знание способов и приемов педагогического общения; наличие сформированных коммуникативных умений; развитые умения конструктивно разрешать конфликты;

- отношение: признание ценности семьи как педагогической системы; опора на положительный опыт родителей; повышение авторитета семьи и семейных традиций; демократический стиль взаимодействия; гуманизация межличностных отношений;

- связь: постоянный двусторонний обмен информацией между учителем и родителями; умение анализировать (рефлексировать) педагогическое взаимодействие с семьей.

Среди причин неэффективного взаимодействия учителя и родителей чаще выделяют следующее:

- 1) Организационно-педагогические - использование по преимуществу коллективных форм работы с родителями; отсутствие постоянных двусторонних контактов; сохранение в деятельности учителя привычных стереотипов, устаревших приемов; отсутствие индивидуальной педагогической позиции; низкий уровень педагогической культуры, общепедагогические и методические ошибки.

- 2) Психолого-педагогические - недостаточная компетентность педагога в вопросах семейного воспитания; отсутствие учета особенностей каждого родителя в процессе организации взаимоотношений; преобладание авторитарного стиля взаимодействия учителя и родителей; непонимание педагогом внутренней позиции родителей; неумение наладить контакт с родителями; неумение конструктивно подходить к разрешению конфликтов; негибкость мышления педагога; стереотипность оценки мышления и деятельности учеников; шаблонный подход к детям, слабое развитие у педагога коммуникативных умений и способностей, коммуникативной структуры в целом; сложности в управлении собственным психическим состоянием в процессе общения.

Некоторые рекомендации по профилактике конфликтов «Педагог-родитель»:

1. Помните, что конфликты гораздо легче предупредить, чем завершить. Попробуйте на начальной стадии погасить конфликт, то есть перевести его из эмоциональной части к деловой, к спокойной, чтобы существовала возможность договориться.

2. Важно не превращать обучающихся в инструмент борьбы с родителями.

3. Важно оценивать конкретный поступок, а не личность обучающегося в целом.

4. Помните, что оценивая результаты учебы и поведения обучающегося, необходимо вначале обратить внимание на то, что ему удалось сделать и чего достичь, и только потом поговорить о «точках роста» (недостатках) обучающегося.

5. Недопустимо публично (например, на родительских собраниях) вести разговор о недостатках и слабых сторонах тех или иных детей.

6. Следует учесть, что оценивая ребенка, педагог тем самым дает оценку и родителям, а родители, защищая ребенка, защищают и самих себя.

7. Помните, что стереотипы общения могут мешать как педагогу, так и родителям (например: общение с позиций авторитарного стиля со стороны педагога, разговор как с подчиненными со стороны родителя, раз учитель приглашает в школу, то только с целью сообщить о плохом поведении ребенка, о плохой успеваемости и т. д.).

8. При взаимодействии с родителями не допускайте, чтобы преобладали отрицательные эмоции. Постоянно учитесь контролировать свои негативные эмоции, будьте эмоционально выдержаны, сдерживайте себя, учитесь владеть собой.

9. Не пререкайтесь с собеседником (если вы не согласны, выслушайте и убедитесь, что поняли верно, после чего используйте аргументы).

10. Признайте как минимум половину своей вины за возникновение конфликтной ситуации. Относитесь справедливо к инициатору конфликта: часто за претензиями родителя стоят довольно существенные причины, которые его беспокоят.

11. Не расширяйте предмет спора, не переходите на личности, соблюдайте психологическую дистанцию.

12. Предлагайте позитивное решение конфликта, учитывая взгляды противоположной стороны. Найдите общую точку зрения на причины случившегося и наметьте общую стратегию, чтобы подобное не повторялось.

13. Не избегайте общения после конфликта.

Примерный алгоритм действий при разрешении конфликтов «Педагог – родитель»:

1. Признать наличие конфликта. Не думать, что все само собой рассосется.

2. Определить проблему, которая привела к конфликту. Постараться понять, что послужило поводом, а что причиной. Это поможет понять, в каком направлении нужно действовать.

3. Определить «правила игры»: кто, когда, в каком составе и где будет обсуждать нерешенные проблемы, а также установить сроки его разрешения, которые должны быть приняты всеми участниками конфликта.

4. Пригласить заранее родителя на беседу. Если понимаете, что родитель настроен на ссору, то беседу можно организовать в присутствии психолога или социального педагога. Если родителей несколько, то обсуждать сложившуюся ситуацию лучше с родительским комитетом. Организацию такого собрания берите в свои руки, привлекайте администрацию школы в качестве нейтральной стороны.

5. Предоставить возможность родителю высказать свою точку зрения на проблему. Важно вести разговор на понятном родителям языке, использовать объединяющие слова: «Нам с вами известно», «Для нас важно» и т. д.

6. После выявления проблемы конфликта начать совместный поиск его разрешения. В процессе обсуждения важно не давать оценку высказанным предложениям, не советовать, а советоваться. В конце фразы можно задать вопрос: «Договорились?», «Хорошо?». Не навязывать свои советы прямо, а давать их в тактичной форме, например: «Может быть, лучше попробовать...». В итоге необходимо выбрать из предложенных такую идею, которая учитывала бы мнение всех сторон и удовлетворяла их требования.

7. Незамедлительно приступить к реализации плана разрешения конфликта.

8. После успешной реализации принятого решения полезно опять вернуться к обсуждению и выяснить, устраивает ли это решение большинство. Если нет, почему, что мешает его реализации.

Общие рекомендации для администрации по профилактике конфликтов образовательной среде

♦ Формирование благоприятной атмосферы и условий для учителей, учеников и других работников учреждения образования. Если рабочий коллектив и ученики чувствуют себя в школе комфортно и безопасно, риск развития деструктивных конфликтных ситуаций при прочих равных условиях значительно снижается.

♦ Справедливое распределение благ. Администрация и учителя должны стремиться в равномерному и обоснованному (на основе оценки результатов деятельности) распределению ресурсов и поощрений (например, наград). Безусловно, это не приведет к исчезновению конфликтов, но позволит снизить их число и остроту.

♦ Разработка системы принципов и этапов разрешения конфликтных ситуаций. Среди конфликтов в учреждении образования часто можно выделить ряд «типичных» ситуаций. Предупредить развитие таких конфликтов, ускорить процесс их разрешения и снизить негативные

последствия позволит разработка нормативных процедур поведения в случае развития предконфликтных ситуаций.

♦ Применение грамотной кадровой политики. При подборе и расстановке кадров необходимо стремиться к максимально возможному соответствию работника требованиям занимаемой им должности. Обратить внимание стоит и на психологическую совместимость работников школы.

♦ Оптимизация организационных условий. Структурная организация коллектива школы должна соответствовать выполняемым им задачам. Предупреждению конфликтов будет способствовать отлаженная система взаимодействия между структурными элементами школы: учащимися, учителями, администрацией. Нельзя допускать, чтобы учитель или ученик получали противоречивые требования и задания от разных руководителей. Каждый работник школы должен четко знать свои обязанности и права, хорошо понимать зону своей ответственности.

♦ Принятие обоснованных управленческих решений. Несправедливые или непродуманные решения руководства, жесткие требования и безграмотная оценка результатов деятельности работников провоцируют недовольство и повышение уровня конфликтности в коллективе.

♦ Формирование и поддержание авторитета руководителя. Авторитет директора учреждения образования формируется на основе его профессиональных, личностных и нравственных качеств. Руководитель, которого уважают, становится гарантом порядка, дисциплины и стабильности внутри коллектива.

♦ Поддержание баланса между требованиями и вознаграждениями. Администрация учреждения должна не только поручать задания и следить за их выполнением, но и своевременно и в должной степени поощрять работников школы. Такая тенденция должна прослеживаться и в отношениях между администрацией и учащимися. Когда человек вкладывает в свою деятельность много усилий, но не получает соразмерного вознаграждения, он начинает испытывать неудовлетворенность.

♦ Мониторинг ситуации. Администрация учреждения обязана быть в курсе происходящего в школе. Эффективно руководить можно лишь тем, что хорошо знаешь. В связи с этим администрация школы должна хорошо ориентироваться в вопросах бесконфликтного поведения и разрешения конфликтных ситуаций, интересоваться особенностями психологического климата в ученическом и рабочем коллективах, собирать максимально подробную информацию о конкретных конфликтах.

♦ Своевременная диагностика предконфликтных ситуаций. Как правило, конфликт не возникает спонтанно, а становится результатом постепенно нарастающего напряжения между оппонентами. Для предотвращения развития конфликта руководству учреждения образования важно уметь своевременно определить, что общение становится предконфликтным, и вернуться к нормальному взаимодействию.

Буллинг в образовательной организации

Отличительные особенности конфликта и травли

Проблема буллинга является актуальной в наше время и связана, в первую очередь, с проблемами нравственно-ценностных ориентаций, психологического климата в образовательной среде и совокупностью социальных, психологических и педагогических проблем.

Усугубляет проблему следующие составляющие. Во-первых, многие педагоги не замечают или не хотят замечать травли среди подростков, из-за этого вовремя не оказывается необходимая поддержка и помощь как «жертвам», так и «обидчикам». Во-вторых, педагоги и администрация школы могут непреднамеренно или иным образом участвовать в буллинге, провоцировать его или способствовать ему. Это может проявляться через употребление негативных или саркастических высказываний в адрес обучающихся, через отсутствие конгруэнтности между положительными высказываниями педагога и его невербальным поведением (недовольное выражение лица, закрытая поза, отрицательные жесты и т.д.). Также способствовать созданию ситуации буллинга может позитивное выделение обучающихся, старающихся угодить взрослому. В-третьих, большое влияние на развитие ситуации буллинга оказывает и бездействие педагогов, неспособность противостоять властолюбивому поведению обучающихся, отсутствие контроля за поведением обучающихся на переменах.

Отличия конфликта и травли:

1) В конфликте всегда есть предмет (причина) конфликта (предметы, интересы, ценности и прочее), в травле "причиной" как бы становится сам человек или его качества.

2) В конфликте стороны сохраняют свою субъектность, в травле "жертва" объективизируется и со временем "овеществляется" и по отношению к ней/нему становится можно то, чего нельзя по отношению ко всем остальным.

3) Решение участвовать в конфликте стороны принимают сами (и могут не соглашаться на него), решение участвовать в травле принимает только обидчик (агрессор).

4) В конфликте все стороны равны. При травле отмечается дисбаланс сил, когда с одной стороны находится обидчик, имеющий физическую или психологическую силу, а с другой – жертва, которая не имеет такой силы и нуждается в поддержке и помощи со стороны.

5) Из конфликта стороны могут выйти по своей воле (например, отказавшись от предмета своего интереса), из травли – нет.

6) В травлю вовлечено большее количество других лиц, «наблюдателей».

7) Травля отличается преднамеренностью, длительностью и систематичностью.

8) Конфликт и его разрешение ведут к развитию, травля никогда не ведет к развитию и каждый новый эпизод, к сожалению, становится более изощренным и жестоким.

9) Конфликт можно разрешить, травлю только прекратить.

Наиболее часто зафиксированные формы буллинга в школе:

1. Физический школьный буллинг – умышленные толчки, удары, пинки, побои и нанесение иных телесных повреждений и др.

2. Психологический школьный буллинг – насилие, связанное с действием на психику ребенка с помощью постоянных оскорблений, угроз, преследования, запугивания.

3. Кибербуллинг – унижение с помощью мобильных телефонов, интернета, распространение неоднозначных изображений, фотографий и слухов, обзывание и др.

Факторы, способствующие развитию буллинга в образовательной среде

Индивидуальные факторы - внутриличностная агрессивность учащихся, которая обостряется в период подросткового кризиса личности. Возможные причины:

- комплекс неполноценности и неуверенность в себе;
- копирование агрессивного поведения ближайшего окружения семьи, сверстников, авторитетных педагогов;
- низкий уровень развития коммуникативных навыков;
- негативный пример насильственного поведения во взаимоотношениях (семейных, сверстников) из-за плохого семейного воспитания.

Групповые факторы:

- общий психоэмоциональный фон образовательной организации с высоким уровнем тревожности и напряженности субъектов взаимодействия, связанный с их конфликтностью и неумением контролировать собственные эмоции;
- система взаимоотношений в образовательной организации с авторитарным стилем управления со стороны администрации;
- отсутствие обоснованной системы педагогических и профессиональных требований;

- недружелюбные взаимоотношения внутри педагогического коллектива;
- взаимодействие педагогов с обучающимися, построенные на авторитарном стиле преподавания;
- наличие необоснованно высоких требований со стороны педагогов;
- нарушенная система взаимоотношений внутри классного коллектива, между классным руководителем и обучающимися и между самими обучающимися;
- отсутствие взаимопонимания и взаимовыручки, дружественных отношений;
- наличие общепризнанных социальных ролей, включающих роли «жертвы» и «обидчика» в подростковом коллективе;
- влияние общества и средств массовой информации на взаимоотношения субъектов образовательной организации.

Мотивы буллинга подростков:

- зависть к успехам, внешним, физическим или умственным проявлениям;
- месть, за причиненные ранее обиды;
- чувство неприязни;
- борьба за власть, за лидерство в классе, среди сверстников;
- нейтрализация соперника через показ преимущества над ним;
- самоутверждение;
- стремление быть в центре внимания, выглядеть круто;
- стремление удивить, поразить;
- стремление разрядиться, «приколоться»;
- желание унижить, запугать непонравившегося человека.

Стадии становления буллинга

1. Образование буллинг-группировки. В подростковой среде вокруг «лидера», который старается самоутвердиться через применение физической силы и унижение «жертвы», собираются сверстники, которые также хотят доминировать над окружающими или наоборот ищут защиту у лидера. Если не пресекать строго первые проявления насилия со стороны «лидера», то он может убедиться в своей безнаказанности, его авторитет среди сверстников повысится и утвердится, группировка укрепитя, и в дальнейшем будет поддерживать своего лидера.

2. Ситуация буллинга упрочивается. Этому может способствовать бездействие педагогов, равнодушие одноклассников и сверстников. Насильственные действия повторяются в физических и психологических формах, подросток, подвергающийся им, постепенно перестает сопротивляться, замыкается в себе и становится уязвимой для последующих нападков «обидчиков».

3. За подростком, подвергающимся постоянным нападениям, окончательно закрепляется статус «жертвы». Окружающие и сверстники привыкают к буллингу в отношении данного человека, со временем начинают обвинять его самого в сложившейся ситуации, человек также начинает верить в то, что он сам виноват. «Жертва» не может уже сама справиться с данной ситуацией, ей необходима помощь со стороны.

4. Изгнание. «Жертва», доведенная до крайней степени отчаяния, начинает пропускать занятия, избегать сверстников, делает все для того, чтобы не встретить «обидчиков» и не подвергнуться травле и насилию.

Таким образом, буллинг подрывает у жертвы уверенность в себе, разрушает здоровье, самоуважение и человеческое достоинство. Возникает буллинг-структура, которая представляет собой социальную систему, включающую обидчика (преследователя), жертву (пострадавшего) и наблюдателей. Следует помнить, что ситуация буллинга никогда не прекращается сама по себе, всегда требуется оказать помощь и защиту жертве, инициатору буллинга и свидетелям.

Принципы работы с проблемой буллинга:

1. Этапность: изучение ситуации, выработка программы помощи, реализации программы помощи, ее оценка.

2. Комплексность (учет всех аспектов ситуации и участие разных специалистов в работе).

3. Индивидуальный подход в каждом случае буллинга.

4. Смещение акцента с наказания обидчиков на их реабилитацию. Особое внимание следует обращать на случаи, когда действия обидчика представляют опасность для жизни и здоровья других или являются нарушением закона.

Примерный алгоритм действий при выявлении буллинга

1. Зафиксировать и признать факт травли. Специалист образовательной организации должен сообщить о выявленном факте администрации (директору, завучу по воспитательной работе) в письменном виде.

2. Принять решение о неотложности реагирования на выявленный факт. Сформировать команду специалистов (психолог, социальный педагог, учитель, воспитатель и др.) для составления плана действий по выявленному факту буллинга, назначить ответственных исполнителей.

3. Подключить правоохранительные органы в случае совершения правонарушения несовершеннолетними; психиатров и наркологов при подозрении на психическое (наркологическое) неблагополучие.

4. Собрать информацию о факте выявленного буллинга от пострадавшего, агрессора, участников, свидетелей по следующим направлениям:

- длительность;
- характер (физический, психологический, смешанный);

- основные проявления буллинга – что конкретно происходило, в каких формах выражалось, кто принимал участие;
- участники (инициаторы и исполнители буллинга);
- свидетели и их отношение к происходящему;
- поведение жертвы (пострадавшего);
- прочие важные для диагностики обстоятельства.

5. Проанализировать полученную информацию, разработать комплексный план психолого-педагогического сопровождения:

- с жертвой – план индивидуальной реабилитации в зависимости от тяжести случая буллинга;
- с обидчиками - план коррекционной работы;
- со свидетелями - план коррекционной или реабилитационной работы, в зависимости от степени вовлеченности свидетелей в буллинг и их ролей в нем.

6. План профилактических мероприятий должен быть составлен для всей группы несовершеннолетних. Рекомендуются использовать следующие методики и технологии работы:

- технология «7 шагов к предотвращению травли в коллективе» Л.Петрановской - <https://concord.websib.ru/wp-content/uploads/2019/05/травли-NET-Методические-рекомендации-для-педагогов-и-психологов.pdf>
- лучшие методики против буллинга <https://www.b17.ru/blog/99006/>

7. Принять меры по защите жертв от дальнейшей агрессии. Руководствоваться принципом реабилитации обидчиков в целях недопущения подобных явлений в дальнейшем.

8. Считать случай с проявлением насилия завершенным, когда всем его участникам оказана помощь, в отношении обидчиков приняты воспитательные (при необходимости - дисциплинарные) меры, обстановка в классе нормализовалась и повторных проявлений насилия не зафиксировано.

Профилактика буллинга в образовательной организации

Профилактика буллинга должна включать в себя такие аспекты как предохранение, предупреждение, предостережение, устранение и контроль. Профилактическая работа предполагает изменение социальной, семейной, личностной ситуации обучающегося путем применения специальных педагогических и воспитательных мер, способствующих улучшению качества его жизни и поведения. Основной целью профилактических мероприятий ситуаций буллинга является обеспечение психологической безопасности образовательной среды.

Задачами профилактики буллинга являются:

- подготовка педагогов для работы с трудными детьми и разрешение ситуаций буллинга;
- содействие улучшению социального самочувствия обучающихся;
- психолого-педагогическое просвещение родителей;
- устранение психотравмирующей и социально опасной ситуации;
- развитие толерантности и социальной компетентности у обучающихся;
- изменение представлений обучающихся о самом себе и об отношениях с окружающими.

Технологии предупреждения буллинга включают в себя два уровня:

I. Организация профилактической работы в образовательной организации (включение в план воспитательной работы мероприятий, направленных на повышение толерантности, жизнестойкости, стрессоустойчивости; формирование благоприятного психологического климата в классном коллективе; обучение эффективным навыкам общения, решения конфликтов; саморегуляции, психологической защиты; повышение эффективности классного руководства и т.д.).

II. Тематическая работа с проблемой буллинга. В него могут входить дискуссии по материалам художественной литературы, кинофильмов, моделирование ситуаций травли, тематические тренинги или игры, сочинения, классные часы, посвященные теме желательного поведения и недопустимости буллинга, а также родительские собрания.

Полезные источники

Методические рекомендации Министерства Просвещения РФ

1. Обеспечение психологической безопасности образовательной среды / Методические рекомендации для руководителей общеобразовательных организаций. – М.: Министерство просвещения Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное учреждение «Центр защиты прав и интересов детей», 2022. – с. – 52

2. Профилактика конфликтов, проявлений экстремизма и терроризма в поликультурной образовательной среде / Методические рекомендации. – М.: Министерство просвещения Российской Федерации, 2022. – с. – 43

Профилактика конфликтов в образовательной среде

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. - 2-е изд. перераб. и доп. - М.: ЮНИТА-ДАНА, 2002. - с. 614.

2. Анцупов А.Я. Словарь конфликтолога / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 2-е изд. - Москва [и др.] : Питер, 2006. - 527

3. Бадонов, А. М. Конфликтология в социальной работе: учебно-методическое пособие / А. М. Бадонов. — Улан-Удэ : БГУ, 2020. — 110 с.

4. Блонский П.П. Курс педагогики. - М.: изд. 2, 1918. с. 324

5. Брофи Дж., Гуд Т. Отношения учителя и ученика, 1974. с. 423

6. Воронин Г.Л. Конфликты в школе // Социс. 1994. № 3. - с. 145

7. Гришина В.Н. Психология конфликта. - СПб.: Издательство «Питер», 2000. - с. 478.

8. Давлетчина С.Б. Словарь по конфликтологии. Улан-Удэ: ВСГТУ, 2005. – 100 с.

9. Козырев Г.И. Конфликтология. Конфликты в социально-педагогическом процессе // Социально-гуманитарное издание. 2000. № 2. - с. 158.

10. Конфликтология: учебно-методическое пособие/составитель А. Е. Блохин. — Нижний Новгород: ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2019. — 45 с.

11. Курочкина И. А., Шахматова О. Н. Педагогическая конфликтология: учеб пособие. Екатеринбург: Изд-во Рос.гос. проф.- пед. ун-та, 2013. 229 с.

12. Леонтьев А.А. Психология общения: Учеб. пособие для студентов вузов / А.А. Леонтьев, - 3-е изд. - М.: «Смысл», «Академия», 2005, - с. 365.

13. Ольшанский В.Б. Практическая психология для учителей. - М., 1994, - 272 с.

14. Ратников В.П., Голубь В.Ф., Лукашова Г.С. Конфликтология: Учебник для вузов / под ред. проф. В.П. Ратникова. - М.: ЮНИТА-ДАНА, 2001. - с. 589

15. Смирнова Е. О. Конфликтные дети / Е. О. Смирнова, В. М. Холмогорова. Москва: Эксмо, 2009. 176 с
16. Сухомлинский В.А. Методика воспитания коллектива. - М.: Просвещение, 1981. - с. 418.
17. Справочник педагога-психолога. Школа №5, 2018г./Практикоориентированный журнал для школьного педагога-психолога <https://e.psihologsh.ru/default.aspx?mid>
18. Сухомлинский В.А. Как воспитать настоящего человека. - Киев, 1975, - с. 345
19. Сухомлинский В.А. Рождение гражданина. Изд. 2-е. М., 1971, - с. 323
20. Темина С.Ю. Конфликт школы или «школа конфликта»? (Введение в конфликтологию образования). - М., 2002, - с. 186
21. «Школьный психолог».: Изд. Дом Первое сентября, 2007, № 13, 2008, № 1.
22. Щуркова, Н.Е. Школа и семья: пед. альянс / Н.Е. Щуркова, М.: Пед. Общество России, 2004. - с. 110.
23. Щуркова Н.Е. Этика школьной жизни. - М.: Пед. Общество России, 2000. - с. 182.

Профилактика буллинга

Полезные ссылки для педагогов:

<https://mel.fm/blog/detsky-pioner/43278-10-filmov-o-travle-kotoryye-pomogut-detyam-i-podrostkam>

<https://concord.websib.ru/wp-content/uploads/2019/09/6.-Работа-медиатора-с-ситуацией-травли-Коновалов.pdf>

<https://concord.websib.ru/wp-content/uploads/2020/11/3.-Руководство-для-администрации-учителей-и-психологов.pdf>

<https://травлинет.рф/>

Полезные ссылки для родителей:

<https://www.ya-roditel.ru/parents/base/experts/markery-bullinga-kak-ponyat-cto-rebenka-travyat-v-shkole/>

<https://mel.fm/blog/detsky-pioner/43278-10-filmov-o-travle-kotoryye-pomogut-detyam-i-podrostkam>

<https://concord.websib.ru/wp-content/uploads/2020/11/2.-Руководство-для-родителей.pdf>

<https://concord.websib.ru/wp-content/uploads/2019/05/Как-остановить-травлю-ребенка.pdf>

Полезные ссылки для детей:

<https://concord.websib.ru/wp-content/uploads/2019/05/Травли-NET-Методическое-пособие-для-детей.pdf>

<https://concord.websib.ru/wp-content/uploads/2020/11/1.-Руководство-для-подростков.pdf>

Полезные ресурсы в работе специалиста

В целях помощи в урегулировании споров, разногласий и конфликтных ситуаций в образовательных организациях по поручению Министерства просвещения Российской Федерации в Центре защиты прав и интересов детей открыта Горячая линия по вопросам медиации и примирения в образовательных организациях. Получить консультацию можно в рабочие дни с 9:00 до 18:00 (по московскому времени) по телефону: 8-800-222-34-17

- Федеральное государственное бюджетное учреждение «Центр защиты прав и интересов детей» <https://fcprc.ru/mediacia/>
- Аналитический центр по мониторингу и профилактике деструктивного поведения подростков и молодежи ФГБУ «Федеральный институт оценки качества образования» https://fioco.ru/about_ac
- Федеральное агентство по делам национальностей <https://fadn.gov.ru/>
- Подборка полезной информации на сайте ГБУ НСО «ОЦДК» по профилактике буллинга (травли) в образовательных организациях https://concord.websib.ru/?page_id=30990
- Антибуллинг-программа для школ <https://травлинет.рф/>
- Национальный центр информационного противодействия терроризму и экстремизму в образовательной среде и сети Интернет <https://ncpti.su/>
- Автономная некоммерческая организация «Научно-методический центр медиации и права» <https://mediacia.com/>
- Ассоциация профессиональных медиаторов и организаций, осуществляющих деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации «национальная организация медиаторов» <https://npnom.ru/>

Архив вебинаров в рамках проекта «Интерактивное министерство»

09.06.2022 Технология проектирования психолого-педагогических программ: как подготовить программу к участию в региональном и Всероссийском конкурсах?

<https://edu54.ru/videocast/view/415255>

10.03.2022 Как повысить эффективность деятельности служб медиации, служб примирения?

<https://edu54.ru/videocast/view/415252>

25.11.2021 Психологическая безопасность образовательной среды: проектируем вместе Часть 4. Службы медиации и примирения: определяем возможности

<https://edu54.ru/videocast/view/248144>

28.10.2021 Психологическая безопасность образовательной среды: проектируем вместе Часть 3. Конфликты в образовательной среде или как перестать быть врагами?

<https://www.edu54.ru/videocast/view/248143>

25.03.2021 Психологическая безопасность образовательной среды: проектируем вместе Часть 2. Учитель и проблемы дисциплины или как приемлемо отвечать на неприемлемое поведение учеников?

<https://edu54.ru/videocast/view/248137>

26.11.2020 Лучшие практики организации взаимодействия с родителями

<https://edu54.ru/videocast/view/222794>

24.09.2020 Развиваем службы медиации: представление лучших эффективных практик

<https://edu54.ru/videocast/view/222792>

23.04.2020 Психологическая безопасность образовательной среды: проектируем вместе

<https://edu54.ru/videocast/view/222790>

24.10.2019 Действия педагога в нестандартной педагогической ситуации, стратегии повышения самоуважения обучающихся

<https://edu54.ru/videocast/view/158492>

25.04.2019 Буллинг – как распознать и преодолеть возникшую опасность? Обзор обращений граждан по причинению вреда здоровью обучающимся и принятие мер по их предупреждению

<https://edu54.ru/videocast/view/158383>

28.03.2019 Требования к разработке психолого-педагогических программ, направленных на работу с обучающимися группы риска

<https://edu54.ru/videocast/view/158345>

28.02.2018 Технология разработки профилактических программ

<https://edu54.ru/videocast/view/130785>