

Министерство образования и науки Челябинской области
Государственное бюджетное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Челябинский институт переподготовки и повышения квалификации
работников образования»

Е. А. Селиванова

Профилактика агрессии в общеобразовательных организациях

*Учебное пособие
для слушателей курсов повышения квалификации
педагогических работников
и профессиональной переподготовки*

Челябинск
ЧИППКРО
2019

УДК 37.015.3
ББК 74.200.26
С29

*Печатается по решению ученого совета
ГБУ ДПО ЧИППКРО*

Автор

Е. А. Селиванова,

доцент кафедры педагогики и психологии ГБУ ДПО ЧИППКРО,
кандидат психологических наук

Рецензенты:

И. А. Шляпникова, старший преподаватель кафедры психологии развития и возрастного консультирования ФГАОУ ВО «Южно-Уральский государственный университет (национальный исследовательский университет)», кандидат психологических наук

О. А. Борисова, заместитель директора по научно-методической работе МАОУ «Средняя общеобразовательная школа № 112 г. Челябинска», кандидат педагогических наук

Селиванова, А. А.

С29 Профилактика агрессии в общеобразовательных организациях : учебное пособие для слушателей курсов повышения квалификации педагогических работников и профессиональной переподготовки / Е. А. Селиванова; Челяб. институт перепод. и пов. квал. работ. образ. – Челябинск : ЧИППКРО, 2019. – 60 с.

ISBN 978-5-503-00359-8

Данное учебное пособие предназначено для слушателей курсов повышения квалификации педагогических работников и профессиональной переподготовки, обучающихся по программе «Практическая психология в образовании». Оно направлено на освоение слушателями конструктивных технологий предупреждения случаев агрессивного поведения в образовательной организации.

УДК 37.015.3
ББК 74.200.26

ISBN 978-5-503-00359-8

© Селиванова Е. А., 2019
© ГБУ ДПО ЧИППКРО, 2019

Содержание

<i>Введение</i>	6
-----------------------	---

Часть 1.

Различные формы проявления агрессивности у детей и взрослых

§ 1.1. Причины агрессивности в современной среде	8
Вопросы для самоконтроля к § 1.1	11
Задания для самостоятельного выполнения к § 1.1.	11
§ 1.2. Проявления агрессии у различных участников образовательных отношений	12
Вопросы для самоконтроля к § 1.2	16
Задания для самостоятельного выполнения к § 1.2	16
§ 1.3. Уровни профилактики агрессивного поведения у обучающихся в общеобразовательной организации	17
Вопросы для самоконтроля к § 1.3	19
Задания для самостоятельного выполнения к § 1.3	19

Часть 2.

Деятельность педагогических работников с обучающимися разного возраста по профилактике и коррекции агрессивности

§ 2.1. Особенности предупреждения агрессивного поведения у дошкольников.....	20
Вопросы для самоконтроля к § 2.1	22
Задания для самостоятельного выполнения к § 2.1	22
§ 2.2. Специфика работы с младшими школьниками по профилактике агрессивности учащихся	23
Вопросы для самоконтроля к § 2.2	24
Задания для самостоятельного выполнения к § 2.2	25

§ 2.3. Взаимодействие с подростками и старшеклассниками в плане предупреждения деструктивных проявлений агрессии	25
Вопросы для самоконтроля к § 2.3	30
Задания для самостоятельного выполнения к § 2.3	31

Часть 3.

Особенности реализации медиативного подхода в образовательной организации

§ 3.1. Управление конфликтами в коллективе образовательной организации	32
Вопросы для самоконтроля к § 3.1	36
Задания для самостоятельного выполнения к § 3.1	36
§ 3.2. Содержание деятельности службы школьной медиации.....	36
Вопросы для самоконтроля к § 3.2	39
Задания для самостоятельного выполнения к § 3.2	39
§ 3.3. Профилактика буллинга в школе.....	39
Вопросы для самоконтроля к § 3.3	44
Задания для самостоятельного выполнения к § 3.3	44

Часть 4.

Работа с родителями обучающихся по профилактике агрессивного поведения в образовательной организации

§ 4.1. Работа педагога с семьей обучающегося как важное условие профилактики агрессии.....	46
Вопросы для самоконтроля к § 4.1	49
Задания для самостоятельного выполнения к § 4.1	50
§ 4.2. Рекомендации для родителей обучающихся, проявляющих агрессию	50
Вопросы для самоконтроля к § 4.2	52
Задания для самостоятельного выполнения к § 4.2	52

§ 4.3. Особенности коммуникации с конфликтными родителями	53
Вопросы для самоконтроля к § 4.3	54
Задания для самостоятельного выполнения к § 4.3	55
<i>Заключение</i>	56
<i>Список используемой и цитируемой литературы</i>	57

Введение

Агрессивность учащихся является проблемой номер один во многих образовательных организациях. С проявлением агрессивного поведения сталкиваются педагоги, обучающиеся и их родители. К сожалению, агрессия может проявляться как со стороны детей, так и со стороны педагогов или родителей обучающихся. Поэтому любой участник образовательных отношений может выступать как инициатором агрессии, так и ее жертвой. Если пару десятков лет назад мы боялись внешней агрессии (войны) или так называемого терроризма, то сегодня сталкиваемся с агрессией собственных детей. Причем агрессивное поведение проявляется в различных формах и с разной степенью тяжести.

Новостные ленты пестрят ситуациями, связанными с насилием, проявляющимся в детских садах, школах, техникумах. В Челябинской области реализуется проект, направленный на выявление общеобразовательных организаций, в которых у контингента учащихся отмечается предрасположенность к агрессивному и противоправному поведению детей. Специалисты Челябинского института переподготовки и повышения квалификации работников образования реализуют программы переподготовки педагогов, направленные на освоение ими технологий предупреждения агрессии в школах. Также осуществляется адресное сопровождение школ, в которых отмечаются случаи проявления насилия либо есть высокая вероятность этого.

Иными словами, реализуется активная превентивная работа в данном направлении. Это связано с тем, что в течение нескольких лет участились случаи проявления массового насилия в российских образовательных организациях. Достаточно нашумевшими являются истории нападения школьников на педагогов и учащихся с холодным оружием. Школьники приносят в образовательные организации пневматическое оружие и применяют его. Учащиеся техникумов готовят нападения и совершают теракты. Известны случаи, когда подростки жестоко избивают друг друга на улицах, насилуют, морально унижают.

Также они проявляют физическую и вербальную агрессию по отношению к инвалидам, людям, без определенного места жительства, животным. Обычные детские игры приобретают более жесткий ха-

рактар. Все это еще раз подчеркивает остроту рассматриваемого вопроса.

Кроме того, в последнее время стали появляться случаи проявления агрессии в дошкольных образовательных организациях, когда дошкольники жестокого избивают своих сверстников или взрослые люди нападают на детей. Общественность потряс произошедший в конце октября 2019 года случай, когда мужчина ворвался в детский сад с ножом и зарезал во время сон-часа шестилетнего ребенка. Также активно обсуждался сюжет, выложенный в сеть интернет, в котором дошкольники на прогулке обижали ребенка (били его, толкали, ходили по нему).

В общем, жестокость окружающих набирает обороты. И часто страдают ни в чем неповинные люди, самые незащищенные категории населения: маленькие дети, инвалиды, женщины. Поэтому педагогам необходимо осваивать новые формы осуществления профилактики агрессивного поведения обучающихся разного возраста. Также важно применять технологии работы с родителями таких детей и проанализировать собственную коммуникативную компетентность педагогам.

В данном пособии рассматриваются различные формы проявления агрессивности у детей и взрослых. В частности затрагивается тема, связанная с осознанием причин агрессивности в современной среде. Рассматриваются различные формы проявления агрессии у участников образовательных отношений и уровни профилактики агрессивного поведения. Вторая часть пособия направлена на рассмотрение деятельности педагогических работников с обучающимися разного возраста по профилактике и коррекции агрессивности. Сюда входят особенности предупреждения агрессивного поведения у детей разного возраста: дошкольного, младшего школьного, подросткового.

В третьей части пособия раскроются особенности реализации медиативного подхода, а именно выстраивание деятельности конфликтологической службы в образовательной организации. Представлены этапы выстраивания антибуллинговой программы в школе. Четвертая часть учебного пособия посвящается работе с родителями обучающихся по профилактике агрессивного поведения в образовательной организации. Раскрыты особенности беседы с конфликтными родителями и направления взаимодействия с семьями обучающихся, проявляющих агрессию.

Часть 1.

Различные формы проявления агрессивности у детей и взрослых

Чтобы выстроить эффективную превентивную работу в общеобразовательной организации по предупреждению агрессивного поведения обучающихся, необходимо осознавать причины данного явления. Это связано с тем, что грамотная профилактическая или уже коррекционная работа основывается на выявлении и возможном устранении факторов, провоцирующих агрессивность детей. Поэтому данный вопрос будет первым в пособии.

§ 1.1. Причины агрессивности в современной среде

Прежде чем перейти к рассмотрению заявленного вопроса стоит отметить, что агрессивность не всегда понимается как негативное эмоциональное проявление. Любая эмоция, существующая в нашем внутреннем мире, выполняет свои функции. Страх нас защищает, грусть позволяет рефлексировать происходящее, а агрессия двигает вперед. Агрессивность необходима человеку для выживания, для достижения целей и самозащиты. Однако эта эмоция может проявляться и в деструктивной форме. Каковы причины деструктивной агрессии?

Условно причины можно разделить на внешние и внутренние. Внешние причины связаны с социальными, средовыми факторами. В первую очередь, это семейный фактор. Конфликтные отношения в семье, ссоры родителей, их агрессия по отношению друг к другу и детям может спровоцировать аналогичное состояние у самих обучающихся. Семьи, в которых родители ведут асоциальный образ жизни или являются безработными, также являются провоцирующими в агрессивности детей. Также можно указать такой семейный фактор как неполные семьи. Воспитание ребенка без отца или матери может спровоцировать некую эмоциональную депривацию (лишение)¹. Ги-

¹ Ильясов Д. Ф. Исследование влияния неблагоприятного социального контекста на предрасположенность школьников к противоправному поведению / Д. Ф. Ильясов, К. С. Буров, А. А. Севрюкова, Е. А. Селиванова // Казанский педагогический журнал. 2019. № 4 (135). С. 71–77.

перопека в семье тоже может вызывать повышенное раздражение, особенно у подростков. В подростковом возрасте ребенку требуется больше свободы, а постоянный контроль, беспокойство и ограничения родителей могут спровоцировать вспышки гнева в детей. Поэтому не только в неблагополучных, но и в так называемых внешне благополучных семьях могут проявляться агрессивные действия².

Среди средовых причин можно выделить и педагогические. Если ребенок не усваивает программу или условия обучения не соответствуют его психофизиологическим особенностям, это вызывает внутреннее напряжение. Оно может привести к снижению мотивации к учению, тревожности, ухудшению соматического состояния или агрессивности. Кроме того, доминирование отрицательных оценок со стороны педагога, его профессиональные деформации (авторитарность, раздражительность, социальное лицемерие) также вызывают агрессивность обучающихся. Такие действия педагогов как импульсивность, враждебность, конфронтация или доминирование являются конфликтогенными (провоцирующими конфликты). Отвержение отдельных учащихся, нетерпимость и оппозиция вызывают негативное их состояние. Дети легко заражаются эмоциями от взрослых, особенно дошкольники и младшие школьники. И если в этом возрасте для них еще педагог авторитет, потому что он старше, они стараются сдерживать себя. Подростки же более эмоционально нестабильны и соответственно вспыльчивы. Авторитеты в этом возрасте меняются. Поэтому подростки позволяют проявлять агрессию по отношению не только к сверстникам, но и ко взрослым – педагогам.

Среди внешних факторов, вызывающих агрессию, можно выделить отвержение ребенка своими сверстниками. Если у него нет друзей или он является отвергаемым детьми, то начинает таить обиду. Обида чревата тем, что вызывает желание отомстить, иными словами проявить агрессию. Хотя этот фактор можно назвать и комплексным, не только внешним, но и внутренним. Часто неприятие ребенка связано с его психологическими особенностями и трудностями коммуникации.

² Семенюк Л. М. Психологические особенности агрессивного поведения подростков и условия его коррекции. Москва : Академия, 1996. 54 с.

Также следует указать не только влияние ближайшего социального окружения на состояние обучающихся. Сама культура XXI века, ее ценности и достижения могут провоцировать агрессию. Повсеместная демонстрация сцен насилия с экранов телевизоров и компьютеров формирует агрессивную модель поведения подрастающего поколения. Фильмы-боевики, компьютерные игры, виртуальные сообщества пропагандируют идею насилия как основную в решении проблем. Экранное воздействие более интересное, эмоциональное, яркое и поэтому убеждающее.

Рассмотрим несколько внутренних факторов, провоцирующих агрессию у обучающихся. В первую очередь это особенности психического развития и состояния человека. Задержанное³ или поврежденное развитие ребенка может вызвать у него эмоциональную незрелость. Дети с задержкой психического развития или интеллектуальным недоразвитием зачастую являются агрессивными или расторможенными⁴. Несомненно, что их состояние влияет на поведение и коммуникацию с окружающими. Дети с аутизмом могут демонстрировать аффективные вспышки. Агрессия у них выражается в различных формах: вербальной, физической, предметной. Люди с психическими заболеваниями, такими как шизофрения также могут демонстрировать вспышки агрессии. Измененные состояния сознания, вызванные влиянием наркотических веществ, тоже приводят к агрессивному поведению.

Кроме того, эмоциональное состояние может быть нестабильным и у обучающихся с нормативным психическим развитием. Считается, что дошкольники и подростки эмоционально нестабильны. Первые в связи с незрелостью эмоционально-волевой сферы, а вторые – из-за гормональных изменений в организме. Состояние одиночества, тревожности и страха, замкнутость, неуверенность, отгороженность могут вызвать проявления агрессии. Причем это не обязательно ситуативная агрессия, а скорее даже личностная (более устойчивая и глубокая). При этом важна в любом случае среда, которая либо гасит такие вспышки, либо наоборот их подогревает.

³ Борисова П. В. Исследование агрессивного поведения детей с задержкой психического развития старшего дошкольного возраста // Концепт. 2015. Спецвыпуск № 01. ART 75022. 0,2 п. л. URL:<http://e-koncept.ru/2015/75022.htm>.

⁴ Шипова Л. В. Нарушения поведения у умственно отсталых детей : учебное пособие. Саратов, 2016. 63 с.

Таким образом, можно выделить комплекс причин, вызывающих агрессивность в деятельности обучающегося разного возраста. Это семейный фактор, педагогическая среда, особенности взаимоотношений со сверстниками, влияние экранного искусства и интернет-сообществ, психические состояния и психологические особенности личности.

Вопросы для самоконтроля к § 1.1

1. Для чего необходимо осознавать причины агрессивного поведения детей?
2. Укажите внешние факторы, провоцирующие агрессивность людей.
3. Какие профессиональные деформации педагога могут спровоцировать агрессивность обучающихся?
4. Перечислите внутренние факторы, вызывающие агрессивность детей.
5. Почему дети с ограниченными возможностями здоровья могут быть в группе риска по агрессивности?
6. Какие психологические особенности могут привести к вспышкам агрессии.
7. Может ли среда провоцировать или снижать врожденную предрасположенность личности к агрессии?

Задания для самостоятельного выполнения к § 1.1.

1. Заполните таблицу 1.1.

Таблица 1.1

Причины агрессии в современном обществе

№ п/п	Внешние	Внутренние

2. Проанализируйте современные фильмы, укажите названия фильмов, в которых пропагандируется идея насилия.
3. Изучите новости текущего месяца, укажите, сколько случаев насилия вы обнаружили в сообщениях новостных источников.

§ 1.2. Проявления агрессии у различных участников образовательных отношений

Агрессивность может отмечаться не только у обучающихся, но и у их родителей и педагогов. Можно отметить, что часто это взаимосвязанные явления, но ответственность за разрешение педагогических ситуаций, в первую очередь, ложится на взрослого. От педагога сегодня требуется особенно быть компетентным в области педагогической конфликтологии. Важно понимать, что часть конфликтных ситуаций возникают в связи с коммуникативной некомпетентностью учителя. Ранее уже отмечалось, что профессиональные деформации педагога вызывают его раздражительность и агрессивность у обучающихся.

Педагоги чаще всего демонстрируют вербальную агрессию: критика детей, их осуждение, негативная оценка унижает достоинство личности детей. Они могут замыкаться, испытывать страх или злость. Если же педагог применяет оскорбления или даже физическое воздействие это, несомненно, приведет к серьезным последствиям. Сегодня сами учащиеся и их родители более подкованы в нормативно-правовом плане. Поэтому такие случаи не только придаются огласке, но и серьезно караются законом. В этой связи учителю необходимо в первую очередь подумать, прежде чем высказать определенные комментарии.

Одним из важных качеств учителя выступает развитый эмоциональный интеллект. Конечно, работа с людьми является достаточно энергозатратной, приводит к утомлению и раздражению учителя. Но с другой стороны, важно научиться восстанавливать свои жизненные силы. Существуют различные способы восстановления энергетического запаса. Профилактика профессиональных деструкций и эмоционального выгорания выступает важным фактором профессиональной деятельности педагога.

В свою очередь педагоги отмечают повышение собственного эмоционального напряжения в связи с агрессивностью обучающихся и их родителей. На самом деле можно обнаружить, что все в большей степени обучающиеся становятся эмоционально неуравновешенными и соответственно агрессивными. Как ранее отмечалось, и родители детей сегодня в большей степени конфликтны, недовольны системой образования и в неудачах своего ребенка обвиняют педагога. Можно

сказать, что это замкнутый круг, когда агрессивность одних порождает агрессию других. Но в любом случае взрослый в первую очередь отвечает за поведение ребенка. Взрослые уже имеют опыт детства, им проще понять ребенка, чем ребенку понять взрослого и последствия своих поступков.

Итак, рассмотрим различные проявления агрессивности у обучающихся. Л. Г. Почебут выделяет 5 видов агрессии: вербальная агрессия, физическая, предметная, эмоциональная и самоагрессия⁵. Вербальная агрессия проявляется в словесных оскорблениях, ругани, крике и пр. У современных обучающихся разного возраста можно обнаружить проявления вербальной агрессии. Она может быть направлена на сверстников, педагогов, родителей, незнакомых людей. Вербальная агрессия причиняет в большей степени эмоциональный дискомфорт, снижает настроение и в целом влияет на психосоматическое состояние человека. Второй вариант проявления агрессии – это физическое воздействие. В дошкольном возрасте это выражается через кусание других, щипание, удары руками и ногами. В школьном возрасте дети используют предметы для нанесения вреда другим: могут воткнуть ножницы в руку, карандаш или линейку в глаз.

Иными словами, физическая агрессия может причинить тяжкий вред здоровью и даже жизни других. В подростковом возрасте дети используют холодное оружие (нож, топор) или пневматическое (пистолет). Если речь идет об обучающихся юношеского возраста, то можно услышать о случаях применения огнестрельного оружия или взрывчатых веществ.

Следующий вид агрессивного поведения – это предметная агрессия. Она выражается в порче предметов. Ребенок может смять или порвать тетрадь, сломать какой-то предмет. Иными словами, для окружающих это более безопасный вид агрессивного поведения, но он несет материальные убытки. Кстати, данный вариант используется в коррекции агрессивного поведения людей. Когда ребенку предлагается выместить свою злобу на мягкой подушке, спортивной груше, постучать кулаком по столу, потопать ногами по полу, разорвать ненужный лист бумаги и пр.

⁵ Платонов Ю. П. Основы этнической психологии : учеб. пособие. Санкт-Петербург : Речь, 2003. 452 с.

Эмоциональная агрессия проявляется в постоянной раздражительности человека, его обидчивости. Также эмоциональная агрессия обнаруживается во враждебности, неприязни или недоброжелательности по отношению к кому-либо. В целом данное состояние может привести к отгороженности человека от других либо его повышенной конфликтности. И, наконец, самоагрессия, выражается в причинении вреда человеку самому себе. Например, дошкольник начинает биться головой об стол или стену, кусать или щипать себя. В более старшем возрасте это проявляется в суицидальных наклонностях личности. Когда подросток режет себе вены или разбивает кулаки в кровь. Физическая боль отвлекает от эмоциональных переживаний. Однако закончиться такое поведение может летальным исходом. Итак, отметим, что агрессия приобретает совершенно разные проявления и является опасной для большинства людей.

Причем порой агрессивность детей выражается в достаточно изощренных и жестоких формах. Когда подростки поджигают более младших детей, чтобы те не раскрыли их тайны. Или издеваются над людьми социально незащищенными: инвалидами, бездомными. Дети могут быть как инициаторами проявления агрессии, так и наблюдателями. Популярность приобретают видеоролики, которые обучающиеся смотрят или сами создают, где явно демонстрируется насилие. Большинство таких детей сами страдают от недостатка внимания со стороны близких от морального, физического и даже сексуального насилия. В этой связи особо остро стоит тема травли в общеобразовательной организации или буллинга. Кроме того, школьники проявляют виртуальную агрессию по отношению друг к другу. Популярность набирает так называемый кибербуллинг (травля в интернете). В третьей главе будут рассмотрены направления работы против буллинга в школе.

Конечно, агрессивность у подростков была всегда. Но сегодня это можно обнаружить в массовых случаях нападения друг на друга. И раньше школьники дрались «стенка на стенку», но в основном в них участвовали юноши. Однако сейчас можно увидеть все больше случаев проявления женской агрессии. Так называемые «женские забивы» периодически происходят в лесах или других безлюдных местах. Также компании девушек нападают на людей с целью ограбления или отмщения. Развлечения подростков носят агрессивный и антивитаальный (направленный против жизни) характер. Современные

развлечения подростков это «вписки», «игры смерти», «руфинг», «зацепинг», «экстримальное селфи», «подвешивание» и т. п.

Подростки в силу возрастных особенностей (ведущая деятельность – общение, стремление к кооперации, самоутверждению) любят объединяться в различные неформальные сообщества. Такие молодежные объединения могут носить нейтральный характер, асоциальный или даже криминальный. К примеру, АУЕ (арестантский уклад един) пропагандирует тюремную романтику. Иными словами, опасность представляют деструктивные сообщества. Они могут быть виртуальными, но проявляться в реальных действиях. Здесь можно упомянуть так называемые «колумбайны». Это сообщества, которые поддерживают идею американских подростков, напавших в 1999 году на школу и расстрелявших более десятка своих сверстников. К сожалению, такой случай произошел в 2018 году и в нашей стране в г. Керчи. Иными словами следует отметить, что агрессивность современных детей приобретает более жестокие, изощренные и массовые формы.

Следующая категория участников образовательных отношений, которые проявляют агрессивное поведение, – это сами родители детей. Если говорить о деятельности педагога в профилактике агрессивного поведения обучающихся, то работа с семьей – это важный аспект его работы. Однако он и представляет наибольшие трудности. Потому что взрослые люди (родители) имеют собственную систему мировоззрения и убеждений. Их порой сложно в чем-то переубедить и сформировать у них конструктивную модель взаимоотношений с детьми для профилактики агрессии. Однако без такой работы любая профилактика становится малозначимой. Родители обучающихся также демонстрируют различные виды агрессии. В большинстве случаев это вербальная агрессия: оскорбления своих детей или педагогов. Следует выделить и так называемую агрессию, проявляющуюся в переписках родителей в мессенджерах (Viber, WhatsApp). Как правило, родители обмениваются информацией в группах, созданных на данных платформах. И такое виртуальное общение может носить агрессивную окраску, направленную как друг на друга, так и на педагога.

Сегодня педагог как никогда социально не защищен. Родители это понимают и демонстрируют насилие в различных формах, пытаются показать свою власть. Порой за этим стоит собственная педагогическая некомпетентность родителей. Позже будут предложены рекомен-

дации педагогам по взаимодействию с семьей. К сожалению, можно обнаружить проявления и физической агрессии родителей. Бывает, что они вмешиваются в конфликты между детьми и физически воздействуют на одноклассников своих детей. Также может обнаружиться и другие виды агрессии.

Итак, в современной образовательной организации можно увидеть множественные виды проявления агрессии у различных участников образовательных отношений. Если происходит тот или иной акт насилия, пострадать как морально, так и физически могут многие. Поэтому важно акцентировать внимание педагогов на профилактике агрессивного поведения разных лиц, связанных с педагогическим процессом. Речь об этом пойдет в следующем параграфе.

Вопросы для самоконтроля к § 1.2

1. Какие участники образовательных отношений могут демонстрировать агрессивное поведение?
2. Какие виды агрессивного поведения и почему можно обнаружить у педагогов?
3. Назовите варианты проявления вербальной агрессии у детей.
4. Перечислите возможные виды физической агрессии.
5. В чем выражается эмоциональная агрессивность учащихся?
6. Какие последствия самоагрессии можно указать?
7. Укажите современные формы проявления физической агрессии у подростков и молодежи.

Задания для самостоятельного выполнения к § 1.2

1. Заполните таблицу 1.2.

Таблица 1.2

Варианты проявления различных видов агрессии

№ п/п	Виды агрессии	Возможные проявления
1.	Вербальная	
2.	Физическая	
3.	Предметная	
4.	Эмоциональная	
5.	Самоагрессия	

2. Проведите самодиагностику агрессивного поведения, используя опросник Л. Г. Почебут.

3. Предложите варианты проективных методик на выявление агрессивности у детей младшего школьного возраста.

§ 1.3. Уровни профилактики агрессивного поведения у обучающихся в общеобразовательной организации

Профилактика агрессивного поведения обучающихся выступает важным условием выстраивания конструктивного образовательного процесса. Важно понимать, что это сложный процесс, который должен реализоваться системно и комплексно. Системность предполагает не единоразовые мероприятия, последние по большей части не дадут никакого эффекта. А комплексность подразумевает использование ресурсов всех специалистов как внутренних (педагогов), так и внешних (социальные партнеры). Профилактика может осуществляться на нескольких уровнях: первичная, вторичная и третичная.

Первичная профилактика агрессивного поведения обучающихся включает в себя формирование благоприятного климата в коллективе педагогов и учащихся. Так как именно комфортная среда является основанием для конструктивного общения. Кроме того, знание педагогами возрастных и индивидуальных особенностей детей позволит им выбрать соответствующие педагогические приемы взаимодействия. Применение современных образовательных технологий в образовательном процессе будет направлено на учет особенностей восприятия информации современных детей и подачу материала в активных визуальных формах. Использование здоровьесберегающих технологий позволит обучающимся снять излишнее напряжение, которое не трансформируется в агрессивные вспышки.

Развитие ценностей здорового и безопасного образа жизни у обучающихся также выступает основой предупреждения агрессивного поведения детей. Создание на занятиях и уроках ситуаций достижения успеха детьми позволит им почувствовать уверенность в себе и отказаться от неконструктивных способов самореализации. Важно понимать, что на любом уроке имеет смысл выстраивать профилактику агрессивного поведения учащихся. Так, на уроках физической культуры можно давать учащимся возможность выплеснуть излишнюю актив-

ность. Творчество на уроках музыки, рисования, технологии позволит найти свои способности и также быть условием снятия напряжения через деятельность. Уроки гуманитарного цикла могут включать в себя беседы о смысле жизни, ценности служения другим. На примере исторических героев или литературных персонажей можно обсудить их жизни и разные поступки. Включение во внеурочную деятельность и дополнительное образование учащихся позволит найти им скрытый потенциал и занять свободное время. Развитие социальной активности через включение в различные акции, квесты, флешмобы, проекты также будет полезным в аспекте профилактики насилия со стороны детей.

Если первичная профилактика не предполагает затрагивания вопроса агрессивности, то вторичная нацелена на эту тему более адресно. Речь идет о том, что на классных часах педагогам целесообразно рассматривать вопросы профилактики буллинга в среде сверстников. Имеет смысл ознакомить учащихся с данным понятием, его структурой, участниками и последствиями. На примере видеофрагментов из фильмов обсудить ситуации проявления травли и ее влияния на всех его участников. На такие беседы рекомендуется приглашать специалистов службы сопровождения: педагога-психолога, социального педагога. Они могут проводить диагностики сплоченности коллектива и вероятности возникновения травли, развивать навыки бесконфликтного взаимодействия у детей. Педагог-психолог может выступать на родительских собраниях, педагогических советах с практическими рекомендациями по предупреждению буллинга в школе. Создание в школе службы школьной медиации позволит включить в предупреждение конфликтов самих школьников, педагогов и родителей.

Третичная профилактика представляет собой индивидуальную работу с обучающимися, демонстрирующими агрессивность. Это важно для предупреждения трансформации девиантного (отклоняющегося) поведения в делинквентное (противозаконное) поведение. На данном этапе происходят беседы классного руководителя с родителями таких детей, подключается социальный педагог в эту работу. В частности родителям разъясняются их права и обязанности, а также осуществляется апелляция к родительской ответственности. Речь идет, в том числе, об административной ответственности за несоблюдение родительских обязанностей. Привлекаются специалисты комиссии по делам несовершеннолетних для проведения разъяснительных бесед с учащимися и их родителями.

Стоит отметить, что не только учителя, классные руководители и психологи осуществляют профилактику агрессивности в образовательной организации. Важную роль могут сыграть и педагоги-библиотекари, и педагоги-организаторы, и администрация школы и пр. Итак, профилактика агрессивного поведения это сложное явление, оно включает задействование в этом максимального количества участников образовательных отношений. Более подробно эти аспекты будут раскрыты в следующих разделах.

Вопросы для самоконтроля к § 1.3

1. Какую задачу выполняет профилактическая работа в образовательной организации?
2. Опишите содержание первичной профилактики агрессивного поведения детей.
3. Какие мероприятия может включать вторичная профилактика агрессивности детей в ДОУ и в школе?
4. Укажите содержание третичной профилактики агрессии детей.
5. Какие мероприятия внеурочной деятельности в школе могут служить основой профилактических мероприятий по указанному направлению?
6. Каких внешних партнеров целесообразно привлекать для превентивных мероприятий в школе?
7. В чем заключается отличие девиантного от делинквентного поведения детей?

Задания для самостоятельного выполнения к § 1.3

1. Изучите содержание профессионального стандарта педагога и укажите трудовые действия, направленные на предупреждение агрессивности в школе.
2. Проанализируйте трудовые действия педагога-библиотекаря. Какие вменяются ему полномочия по профилактике агрессивности детей?
3. На основе изучения профессионального стандарта психолога в сфере образования перечислите его действия, связанные с превенцией агрессивного и противоправного поведения обучающихся.

Часть 2.

Деятельность педагогических работников с обучающимися разного возраста по профилактике и коррекции агрессивности

В данной части пособия будут рассмотрены вопросы работы по предупреждению или исправлению поведения, связанного с деструктивными проявлениями разного вида агрессивности. Эти материалы могут пригодиться как воспитателям, так учителям начальных классов или другим педагогам, работающим с обучающимися.

§ 2.1. Особенности предупреждения агрессивного поведения у дошкольников

Говоря о профилактике агрессивного поведения детей, отметим, что целесообразно осуществлять эту работу с раннего возраста. Дошкольный возраст в большей мере сензитивен (чувствителен) к превентивным и коррекционным воздействиям. Поэтому если воспитатели владеют методиками предупреждения или исправления агрессивного поведения воспитанников это позволит им предупредить более опасные формы агрессивных действий детей в дальнейшем. Воспитателю необходимо понимать, что ведущая деятельность в дошкольном возрасте игровая. Также дошкольники любят фантазировать, они очень подвижны (не могут долго сидеть на месте). Поэтому проводить профилактическую и коррекционную работы с агрессивными дошкольниками целесообразно с учетом данных возрастных особенностей. Можно применять игры, направленные:

- на развитие коммуникации дошкольников (на сплочение, развитие умений дружить, делиться, уступать, играть вместе);
- снятие эмоционального напряжения через творчество (рисунок, лепка, аппликация);
- выплеск агрессии в продуктивной двигательной активности (физические упражнения, музыкальные занятия – пение, танцы, игра на музыкальных инструментах);

– развитие представлений о способах саморегуляции (подышать, попрыгать, побегать, выпить воды, чтобы успокоиться).

Очень важно в первую очередь наладить контакт с агрессивным ребенком, понять причины его агрессии. Если это медицинский фактор (ребенок в ОВЗ) необходимо учитывать уровень его интеллектуального и эмоционального развития, чтобы выбирать соответствующие формы воздействия. С одной стороны, необходимо быть бдительным и пытаться оградить других детей от его агрессивных вспышек. С другой стороны, изолировать такого ребенка тоже педагогически неправильно. Родителям таких детей уместно рекомендовать соблюдать рекомендации врачей, у которых наблюдается ребенок. Причем это важно делать в очень корректной форме, понимая, что реакция может быть не однозначной. Данный вопрос будет рассмотрен в четвертом разделе более подробно. Для снятия напряжения, являющегося источником агрессии, уместно применять тактильный контакт. Рекомендовать родителям чаще обнимать такого ребенка (не меньше восьми раз в день), делать ему расслабляющий массаж, говорить приятные слова.

Воспитатель может эмоционально поддерживать агрессивного дошкольника, хвалить его даже за незначительные успехи. Очень осторожно использовать критику. Критиковать нужно поступок, а не ребенка. Уместно показывать ребенку варианты конструктивного решения проблемы. Важно включать такого ребенка в коллектив, помогая ему выстроить взаимодействие со сверстниками.

Целесообразно применять релаксирующие упражнения: дыхательные, двигательные, визуальные⁶. Существуют так называемые медитативные сказки, которые помогают ребенку расслабиться и отдохнуть. Разработаны различные коррекционные, дидактические и терапевтические сказки, направленные на формирование представлений дошкольников об адекватном поведении. Воспитатель может воспользоваться уже созданными сказками известных российских или зарубежных сказкотерапевтов⁷ или самому придумать сказку с терапевтическим эффектом. Полезным могут быть сказки от детских капризов⁸ и пр.

⁶ Семенович А. В. Нейропсихологическая коррекция в детском возрасте. Метод замещающего онтогенеза : учебное пособие. Москва : Генезис, 2007. 474 с.

⁷ Ткач Р. М. Сказкотерапия детских проблем. Санкт-Петербург : Речь ; Москва : Сфера, 2008. 118 с.

⁸ Маниченко Г. В. 50 исцеляющих сказок от капризов. Москва : Умница, 2017 . 352 с.

Также для развития эмпатии у агрессивных дошкольников воспитатель может предложить детям подборку мультфильмов. Важно, чтобы они раскрывали тему доброты, дружбы, взаимопомощи, любви, заботы и пр. Важно не просто просматривать эти мультфильмы, но выстраивать их обсуждение. При этом целесообразно делать акцент на силу добра, любви, значимости совместной деятельности в решении трудных ситуаций.

Желательно, чтобы в группе был уголок для снятия стресса, выплеска агрессивных эмоций. В нем могут находиться массажные дорожки, мягкие или резиновые игрушки, которые помогут успокоиться. Таким образом, профилактическая работа агрессивности у дошкольников может включать в себя комплекс приемов и методов работы с детьми, их родителями.

Вопросы для самоконтроля к § 2.1

1. Какие арт-терапевтические приемы можно рекомендовать в работе с дошкольниками для снятия их эмоционального напряжения?
2. Укажите игры, способствующие развитию коммуникативных навыков дошкольников.
3. Чем может быть наполнен антистрессовый уголок к игровой группе в ДОУ?
4. Какие виды сказок рекомендуется применять для коррекции агрессивности у дошкольников?
5. Назовите мультфильмы, способствующие формированию эмпатии у дошкольников.
6. Перечислите направления работы с дошкольниками для снятия их раздражительности.
7. Каким образом необходимо выстраивать общение воспитателя с агрессивным воспитанником?

Задания для самостоятельного выполнения к § 2.1

1. Подберите серию мультфильмов, способствующих нравственному развитию ребенка.
2. Придумайте сказку для коррекции агрессивности у детей среднего дошкольного возраста.
3. Предложите комплекс игр, способствующих выплеску агрессивности дошкольника.

§ 2.2. Специфика работы с младшими школьниками по профилактике агрессивности учащихся

В младшем школьном возрасте агрессивность ребенка может быть вызвана трудностями адаптации к новой социальной ситуации развития. Поэтому педагогу важно помочь первокласснику перейти к новому виду деятельности – учебной. Для этого необходимо создать комфортную обстановку в классе, поддерживать обучающихся, хвалить их, выражать надежду на успешность в учебе. При этом стоит не забывать, что успешность в жизни не всегда связана с высокими академическими достижениями. Поэтому, если ребенок испытывает трудности в овладении учебным материалом, важно помочь найти ему другие способности. Возможно это творчество, спорт, общение.

Если педагог обнаруживает, что ребенку трудно общаться со сверстниками, необходимо создать формы работы, направленные на взаимодействие учеников. Для этого можно в урочной и внеурочной деятельности применять психогимнастические игры на сплочение⁹. Важно вовремя обнаруживать утомляемость младших школьников и осуществлять смену видов деятельности. Агрессивным школьникам рекомендуется давать больше практических заданий, предлагать им помогать учителю в чем-то (раздать тетради, подготовить дидактический материал).

Важно использовать ресурсы уроков, на которых осуществляется ручной труд и творческие способности: изобразительное искусство, технология, музыка. Потому что практическая деятельность способствует конструктивному выплеску негативных эмоций, переключает мозг от негативных мыслей, провоцирующих агрессию. Можно включать соответствующие музыкальные композиции, которые расслабляют нервную систему и при этом не отвлекают от учебного процесса. Пение это одна из форм выплеска вербальной агрессии. На уроках физической культуры младшие школьники могут в двигательной активности выплеснуть накопившееся раздражение. Прыжки, бег, игры с мячом, отжимание и прочее способствуют переводу негативной энергии в позитивное русло.

⁹ Фопель К. Как научить детей сотрудничать? Психологические игры и упражнения // Практическое пособие в 4-х томах для педагогов и школьных психологов. Москва : Генезис, 1998. 160 с.

Важно рассмотреть с младшими школьниками правила поведения на уроке и переменах. Многие дети создают конфликтные ситуации, потому что им не объяснили «что такое хорошо и что такое плохо». Можно применить демонстрационные плакаты, картинки с примерами как правильно вести себя и что не рекомендуется делать в школе. Важно дать учащимся рекомендации по саморегуляции. К примеру, что делать, если он разозлился: закрыть глаза и посчитать до десяти, глубоко подышать, выпить стакан воды, сказать учителю о своем состоянии, пройтись по классу (если это перемена).

Рекомендуется, чтобы на переменах младшие школьники смогли в деятельностной форме снять напряжение. В некоторых школах устраивают музыкальные перемены или в фойе школы стоит теннисный стол, нарисованы классики на полу. Тогда особо активные школьники смогут в игровой деятельности избавиться от лишнего напряжения. Часто эмоциональное напряжение связано с интеллектуальной нагрузкой. Поэтому, если грамотно организовать отдых школьников между уроками, можно значительно снизить агрессивность. Многие дети ходят в школу с телефонами и на переменах ведут себя спокойно, потому что играют в игры и никого не обижают. Однако на уроках им будет сложнее сосредоточиться после этого.

Родителям агрессивных школьников рекомендуется создать условия для отреагирования таких эмоций после школы. Этому будет способствовать занятия спортом или просто активный отдых. Агрессивным школьникам показано плавание, так как вода хорошо расслабляет и успокаивает нервную систему. Также полезны лыжи, легкая атлетика, туризм. Однако основой позитивного эмоционального состояния ребенка является атмосфера в семье и эмоциональное состояние родителей.

Важно понимать, что проявления агрессии могут вызывать конфликтные ситуации в школе. С другой стороны, если ребенок сдерживает свое эмоциональное напряжение, оно может проявиться в психосоматических расстройствах. Это могут быть боли разной локализации: в голове, животе, ногах. Такие функциональные отдельные нарушения могут трансформироваться в органические нарушения различных систем организма.

Вопросы для самоконтроля к § 2.2

1. Какие виды спорта показаны агрессивным детям?
2. Какие игры можно рекомендовать младшим школьникам на сплочение?

3. Ресурсы каких уроков можно задействовать в снятии эмоционального напряжения младших школьников?

4. Каким образом можно организовать деятельность обучающихся на переменах?

5. Укажите возможные варианты коммуникации с младшими школьниками для эффективной их адаптации к учебному процессу.

6. Предложите экспресс-приемы саморегуляции эмоционального состояния для младших школьников.

7. Какие можно предложить рекомендации родителям агрессивных младших школьников?

Задания для самостоятельного выполнения к § 2.2

1. Проанализируйте материалы книги К. Фопеля «Как научить детей сотрудничать» и выберите игры на коммуникацию детей младшего школьного возраста.

2. Составьте рекомендации для родителей на тему, как ребенку справляться со своими эмоциями.

3. Проанализируйте литературу для педагогов с практическими рекомендациями по управлению детскими эмоциями.

§ 2.3. Взаимодействие с подростками и старшеклассниками в плане предупреждения деструктивных проявлений агрессии

В большинстве случаев педагогов беспокоят агрессивность детей подросткового и юношеского возраста. Это связано с тем, что ребенок растет, взрослеет и порой справиться физически с ним педагогу-женщине просто невозможно. Поэтому при работе с обучающимися данного возраста учителю особенно важно освоить эффективные методики профилактики агрессии.

Ранее уже упоминалось, что агрессия может проявляться в словесной форме или физической. В любом случае ей предшествует эмоциональное напряжение. Поэтому важно осознать в первую очередь физиологические изменения, которые провоцируют вспыльчивость подростков и старшеклассников. В этой связи важно грамотно выбирать фразы по отношению к подросткам, понимая, что они очень чувствительны к критике и замечаниям. Учителю необходимо не забывать,

что даже если ребенок и не демонстрирует физическую агрессию, направленную на других, он может сдерживать напряжение и потом выместить его на себе – самоагрессия.

Ведущая деятельность в подростковом возрасте – интимно-личностное общение. Поэтому учебный процесс необходимо выстраивать через коммуникацию подростков. Возрастное новообразование у подростков – чувство взрослости. Давая возможность подросткам высказать свою позицию, прислушиваясь к мнению других, учитель создаст условия для самореализации школьников.

В противном случае подросток начинает бунтовать и создавать конфликтные ситуации. Агрессивность подростков часто проявляется как способ самореализации, самоотверждения среди сверстников. Поэтому имеет смысл создать для этого условия. Проведение конкурсов, соревнований, викторин для подростков будет полезным для сплочения класса, проявления скрытых способностей или выявленных талантов. Для профилактики конфликтных ситуаций на уроке учителю полезно ознакомиться с рекомендациями С. В. Кривцовой «Учитель и проблемы дисциплины»¹⁰. Данным автором предлагаются полезные советы по общению со школьниками, исходя из мотива нарушения дисциплины на уроке. Мотивы могут быть разные: привлечение внимания, власть (проявление лидерских качеств), месть (связанная с обидой) и избегание неудачи (обусловленное тревожностью ученика). Рекомендуются учащимся, которые проявляют демонстративное поведение, уделять внимание разными способами (взглядом, присутствием рядом, письменным обращением). Либо игнорировать такое поведение. Советуется также перевести в шуточную форму сложную ситуацию и пр. С детьми, проявляющими властное и мстительное поведение, целесообразно на ранних стадиях конфликта искать возможность снижения агрессивности. Для этого можно признать силу ученика, тогда у него не будет необходимости ее доказывать. С другой стороны, можно получить и обратный эффект, когда подросток начнет еще в большей степени проявлять агрессию. Целесообразно игнорировать незначительную агрессию, выражать сочувствие, если что-то не получается у ученика. Например: «Я понимаю, что ты злишься», «Наверное, ты устал, расстроен, тебе плохо», «Да, это трудное задание, но я уверена, ты с ним справишься». Важно осуждать не личность ученика, а его поступок.

¹⁰ Кривцова С. В. Учитель и проблемы дисциплины. Москва : Генезис, 2004. 184 с.

В некоторых ситуациях необходимо установить обратную связь с обучающимся, демонстрирующим агрессию. Это можно через констатацию факта: *«Ты совершаешь агрессию»* или *«Ты ведешь себя недопустимо»*. Можно задать вопрос: *«Ты злишься?»*. Также имеет смысл указать на мотивы конфликтанта: *«Ты пытаешься меня обидеть?»* или *«Ты пытаешься показать свою силу?»* Другой вариант использовать «Я-сообщение». Оно подразумевает передачу собственных чувств, испытываемых в связи с агрессивным поведением ученика. *«Когда кто-то кричит во время урока, я испытываю раздражение»*, *«Мне трудно сосредоточиться, когда кто-то нарушает дисциплину»*.

Если подросток начинает проявлять агрессию, рекомендуется пересадить его в конце класса или изолировать от других учащихся: в кабинет к психологу или директору. В зависимости от тяжести случая необходимо вызвать родителей или даже воспользоваться помощью других взрослых. В данном случае не имеет смысла обсуждать поступок ученика, пока обе стороны не успокоятся. Важно также сохранить положительную репутацию ребенка, несмотря на тяжесть его выходки. Многим подросткам сложно признать свою неправоту, и они боятся публичного осуждения.

Для сохранения положительной репутации ребенка, совершившего негативный поступок, уместно минимизировать его вину (*«Думаю, ты не хотел его обидеть»*, *«Похоже ты неважно себя чувствуешь»*). Не рекомендуется требовать полного подчинения, уместно предложить подростку компромисс или выполнить просьбу взрослого по-своему. Важно также проявлять модель неагрессивного поведения со стороны педагога. Уместно применять юмор, апелляцию к правилам, выдерживать паузу или обращаться к чувствам подростка.

Кроме того, учителю важно понимать, что за агрессивными выходками подростка часто стоит его беспомощность. Поэтому необходимо обнаруживать истинные мотивы агрессивного поведения школьника. Не стоит видеть за каждым негативным поступком отрицательный мотив. Детям, демонстрирующим личностную агрессию, необходимо уделять больше внимания и заботы. Целесообразно применять парциально положительную или парциально отрицательную оценку. Парциально положительная оценка подчеркивает успехи ребенка в каком-то деле и указывает на дальнейшие возможности саморазвития. Пар-

циально отрицательная оценка указывает на ошибки, но и возможности их исправить.

Важно также соблюдать дистанцию в общении с агрессивным школьником. Иногда приближение к нему может вызвать в ответ физическую агрессию как способ самозащиты. Важно понимать, что интонация педагога может вызвать агрессивность учащихся. Спокойный ровный тон, доброе расположение духа являются.

Ранее мы обобщали рекомендации по выявлению мотивации нарушения поведения ученика.

Таблица 2.1

**Мотивы нарушения дисциплины на уроках
и рекомендации по их устранению**

Мотивы	Привлечение внимания	Власть	Мечь	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
Экстренные меры реагирования	Минимизация внимания, разрешающее поведение, неожиданное действие, отвлечение ученика, обращение внимания на хорошее поведение ученика, пересаживание учеников	– Поиск изящного ухода от провокации уход, – применение тактики удаления (в пределах классной комнаты, в другие классы, помещение администрации, кабинет психолога); – использование санкций (предоставить возможность исправить свой поступок)		Изменение методов объяснений материала; обучение самопринятию, снятие страха ошибок, акцент на прошлых достижениях, вера в успех
Способы предотвращения	Учить детей привлекать к себе внимание приемлемыми	Уходить от конфронтации; отдавать часть своих	Строить отношения с учеником	Поддержка ученика, чтобы его установка

Мотивы	Привлечение внимания	Власть	Мечь	Избегание неудачи
	способами; оказывать внимание за хорошее поведение	организационных функций	по принципу заботы о нем	«Я не могу» сменилась на установку «Я могу» ¹¹

М. А. Крюкова, Т. Н. Никитина, Ю. С. Сергеева описывают меры экстренного реагирования, на поведение человека, оказавшегося в экстремальной ситуации (последствия теракта, землетрясения, потери близких). В частности при проявлении агрессии необходимо:

- свести к минимуму количество свидетелей агрессивной вспышки, чтобы не было пострадавших;
- дать человеку возможность «выпустить пар» (выговориться или побить мягкий предмет);
- поручить деятельность, предполагающую высокую физическую нагрузку;
- проявлять доброжелательность, к примеру, сказать: *«Ты очень зол, тебе хочется все разрушить. Давай попробуем найти выход из данной непростой ситуации»*; ни в коем случае не стоит осуждать человека, находящегося в состоянии аффекта, тогда агрессия может усилиться;
- попытаться разрядить обстановку смешными комментариями;
- можно апеллировать к страху наказания, если у агрессора нет цели получить выгоду от такого поведения;
- контролировать деятельность разъяренного человека, чтобы он не нанес увечья себе и другим¹².

Что касается поведения старшеклассников, то к ним могут быть применены те же рекомендации. Хотя считается, что в ранней юности дети более эмоционально стабильны. Однако от агрессивных выходок не застрахован никто. Для профилактики агрессивного поведения це-

¹¹ Селиванова А. А. Профилактика конфликтных ситуаций и психологического насилия в школе. Челябинск : Цицеро, 2018. 95 с.

¹² Крюкова М. А. Экстренная психологическая помощь : практическое пособие / М. А. Крюкова, Т. Н. Никитина, Ю. С. Сергеева. Москва : Изд-во НЦЭНАС, 2001. 64 с.

лесообразно учитывать возрастные особенности старшеклассников. В частности ведущая деятельность в этом возрасте – учебно-профессиональная. То есть важно показать значимость учения для будущей профессии и жизни, подчеркивать необходимость развития коммуникативных качеств для успешности в жизни. Важно научить старшеклассников выражать свои мысли в конструктивной форме. Одну и то же можно сказать по-разному. Соответственно есть фразы, которые обижают или наоборот, дают понимание о переживаниях человека.

Например, вместо: «Вы меня не понимаете» можно сказать «Давайте я попытаюсь объяснить». Вместе слов: «Хватит меня контролировать», можно сказать «Мне хотелось бы иметь больше свободы и самостоятельности».

Итак, профилактика агрессивности особенно важна в работе с обучающимися подросткового и старшего школьного возраста. Так как они физически сильнее многих педагогов и могут причинять серьезный вред здоровью и жизни окружающих, находясь в агрессивном состоянии. Если педагогу не удалось предупредить агрессивную вспышку школьников этого возраста, то необходимо выбрать правильную тактику реагирования. После завершения конфликтной ситуации ее необходимо обсудить в спокойном состоянии. Выразить надежду на то, что это не повторится, дать возможность исправить поступок учащемуся.

Вопросы для самоконтроля к § 2.3

1. Какие мотивы нарушения дисциплины на уроке могут быть у школьников?
2. В чем заключается особенность Я-сообщения?
3. Каким образом можно выстроить коммуникацию с подростком, демонстрирующим властное и мстительное поведение?
4. Предложите рекомендации по взаимодействию с демонстративными подростками.
5. Почему необходимо соблюдать дистанцию в коммуникации?
6. Какие приемы экстренного реагирования можно применить при проявлении агрессии человека?
7. Укажите ведущую деятельность учащихся старшего школьного возраста, каким образом ее можно учитывать при профилактике агрессивности.

Задания для самостоятельного выполнения к § 2.3

1. Предложите ваши варианты построения Я-сообщения при коммуникации с агрессивным подростком.
2. Изучите рекомендации С. В. Кривцовой по поводу выдвижения санкций для агрессивных обучающихся, в чем они проявляются.
3. Предложите методику выявления агрессивности в подростковом возрасте.

Часть 3.

Особенности реализации медиативного подхода в образовательной организации

Медиативный подход на сегодняшний день рассматривается как инновационный в решении проблемных ситуаций в различных организациях. Поэтому еще в 2014 году была утверждена концепция развития служб медиации¹³. На данном основании были разработаны рекомендации по организации служб школьной медиации в образовательных организациях¹⁴. Поэтому в данной части рассмотрим основные положения медиативного подхода.

§ 3.1. Управление конфликтами в коллективе образовательной организации

В любой образовательной организации важен психологический климат в коллективе. Поэтому как в детском саду, так и в школе рекомендуется выстраивание системы конструктивного бесконфликтного взаимодействия участников образовательных отношений. Для этого администрация детского сада или школы, педагоги, обучающиеся и их родители могут овладеть технологиями управления конфликтами. Многочисленные психологические исследования подтверждают, что полностью искоренить конфликты в социальной среде невозможно. Поэтому имеет смысл овладеть некими алгоритмами поведения в конфликте, либо приемами его предупреждения.

Итак, в первую очередь администрация образовательной организации, которая несет ответственность за конфликтные ситуации, связанные с проявлением агрессии, заинтересована в управлении кон-

¹³ Распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 июля 2014 г. № 1430-р «Об утверждении Концепции развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в РФ».

¹⁴ Рекомендации по организации служб школьной медиации в образовательных организациях (утв. Министерством образования и науки РФ от 18 ноября 2013 г. № ВК-54/07вн).

фликтами. Поэтому ее задачей является формирование определенной среды в коллективе. Необходимо развивать коммуникативную, в частности конфликтологическую компетентность педагогов. Для этого уместно использовать ресурсы самообучающейся организации, когда педагоги делятся опытом в решении конфликтов с теми или иными детьми или их родителями. Также педагог-психолог и методист в детском саду или завуч в школе могут проводить семинары для педагогов на тему эффективного разрешения конфликтов.

Раздражительность педагогов, грубое обращение с детьми и некорректное общение с родителями является одной из причин возникновения педагогических конфликтов. Поэтому необходимо проводить для воспитателей и учителей семинары по деловому общению, тренинги развития коммуникативных навыков. На них важно обучать педагогов активному слушанию, умению вести переговоры, убеждать своих оппонентов¹⁵. Важно в целом создать единый командный дух в коллективе, тогда будет меньше конфликтов между педагогами, также между педагогами и администрацией детского сада или школы¹⁶.

Также целесообразно проводить мероприятия по профилактике эмоционального выгорания педагогов. Ранее уже говорилось о том, что оно является источником конфликтности педагогов. Такие мероприятия должны включать обучение рациональному мышлению, позитивному мировоззрению, рефлексивному поведению. Важно показать педагогам, сколько положительных моментов они получают в работе и жизни, напомнить им о самооценности и создании внутренней гармонии.

Уместно обсудить способы восстановления психического и физического здоровья педагогов. Для этого полезно будет просветить педагогов в области пополнения энергетического баланса. Полноценный сон, сбалансированное питание, прогулки, отдых, позитивные эмоции позволяют человеку лучше себя чувствовать. Для расслабления и восстановления можно применить музыкотерапию, ароматерапию, акупрессуру. Прогулки, питье воды, созерцание пламени свечи является обращением к ресурсам природных стихий: огонь, вода, земля и воз-

¹⁵ Уизерс Б. Управление конфликтом. Эффективный тренинг. Санкт-Петербург : Питер, 2004. 174 с.

¹⁶ Фопель К. В. Создание команды. Психологические игры и упражнения. Москва : Генезис, 2002. 400 с.

дух. От них издревле человек получал жизненные силы. Также настройки на положительные моменты своей жизни и принцип благодарности позволяют увидеть много светлых стороны жизни. К примеру, предложить педагогам каждый день находить пять приятных моментов в своей жизни, найти то, за что они могут быть благодарны близким, себе, жизни, миру, вселенной, Богу.

Это так называемые превентивные мероприятия, если говорить об алгоритмах решения возникших конфликтах, то можно обратиться к рекомендациям Т. Гордона.

Таблица 3.1

Алгоритм решения конфликта (Т. Гордон)

Шаги	Цели	Действия
Шаг 1. Определение существа конфликта	Вовлечь конфликтующего в процесс решения проблемы	Сообщить оппоненту, что существует проблема, требующая решения. Указать на необходимость сотрудничества
Шаг 2. Поиск возможных решений	Подобрать множество различных вариантов решения	Узнать варианты решений оппонента, не критиковать их. Стимулировать к поиску большего числа вариантов
Шаг 3. Оценка предложенных решений	Активизировать своего оппонента на предложение мнений по всем вариантам	Предложить оппоненту определить конструктивные варианты
Шаг 4. Определение оптимального решения	Выбрать итоговое решение	Узнать мнение оппонента об итоговом решении. Составить устный или письменный договор
Шаг 5. Определение способов решения проблемы	Спланировать шаги выполнения принятого решения	Определить сроки, задачи, шаги, ответственных, участников, критерии эффективности
Шаг 6. Контроль и оценка полученных результатов	Инициировать реализация решения, оценить	Совместно с оппонентом проанализировать результаты, оценить взаим-

Шаги	Цели	Действия
	его эффективность и возможность пересмотра шагов	ную удовлетворенность ими внести необходимые корректировки (при необходимости)

Кроме того, целесообразно выстраивать аналогичную работу и с родителями обучающихся. На родительских собраниях проводить мини-лекции, тренинги по расширению представлений о коммуникации с детьми и взрослыми. Здесь уместно применить рекомендации отечественных (Г. Ю. Монины, Е. К. Лютова-Робертс¹⁷, Ю. Б. Гиппенрейтер¹⁸) и зарубежных специалистов¹⁹ в данной области.

Что касается формирования навыков общения у обучающихся важно, в первую очередь, самому педагогу быть образцом эффективного общения. Если педагог испытывает в этом трудности, он может освоить навыки такого общения, которое не только будет способствовать снижению конфликтов, но и повышению учебной мотивации детей. Ценные рекомендации можно получить у А. Фабер, Э. Мазлиш²⁰ или у С. В. Кривцовой²¹. На классных часах в урочной и внеурочной деятельности необходимо затрагивать тему коммуникации различными способами. Используя современную литературу, видеоролики, материалы сайтов психологических, игры и т. п., формировать у современных детей умение общаться.

Таким образом, управление конфликтом включает в себя его профилактику, грамотное решение и определение эффективности полученных результатов. Педагогам важно понимать, что это комплекс мероприятий, которые связанные с регуляцией психофизического состояния педагога, его коммуникативной компетентности, знанием возрастных и психологических особенностей участников взаимодействия.

¹⁷ Монины Г. Б. Коммуникативный тренинг (педагоги, психологи, родители) / Г. Б. Монины, Е. К. Лютова-Робертс. Санкт-Петербург : Речь, 2007. 224 с.

¹⁸ Гиппенрейтер Ю. Б. Общаться с ребенком. Как? Москва : АСТ, 2019. 314 с.

¹⁹ Фабер А. Как говорить, чтобы дети слушали, и как слушать, чтобы дети говорили / А. Фабер, Э. Мазлиш. Москва : Эксмо, 2010. 336 с.

²⁰ Фабер А. Как говорить с детьми, чтобы они учились / А. Фабер, Э. Мазлиш. Москва : Эксмо, 1995. 210 с.

²¹ Кривцова С. В. Учитель и проблемы дисциплины. Москва : Генезис, 2004. 184 с.

Вопросы для самоконтроля к § 3.1

1. Что представляет собой конфликтологическая компетентность педагога?
2. Что включают в себя мероприятия по профилактике эмоционального выгорания?
3. Укажите взаимосвязь эмоционального состояния педагога с его конструктивным общением.
4. Какие мероприятия можно провести в образовательной организации, способствующие развитию коммуникативной компетентности педагогов?
5. Укажите мероприятия для родителей, способствующие развитию их коммуникативной компетентности.
6. Назовите мероприятия для обучающихся, способствующие формированию навыков конструктивного общения.
7. Какие шаги решения конфликтов предлагает Т. Гордон?

Задания для самостоятельного выполнения к § 3.1

1. Приведите примеры конфликтных ситуаций из практики вашей педагогической деятельности с различными участниками образовательных отношений.
2. Изучите литературу по педагогической конфликтологии и предложите другие алгоритмы решения конфликтов.
3. Составьте конспект занятия по профилактике эмоционального выгорания педагогов.

§ 3.2. Содержание деятельности службы школьной медиации

Службы школьной медиации содержат в себе высокий гуманистический потенциал выстраивания образовательного процесса. Их целью выступает формирование безопасного пространства в образовательной организации, а также защита прав различных участников образовательных отношений и, прежде всего, детей.

Школьная медиация направлена на профилактику конфликтных ситуаций, а также на оказание помощи социально незащищенной категории обучающихся, являющихся частыми участниками конфликтов. Служба школьной медиации предполагает объединение усилий

всех участников образовательных отношений: учителей, специалистов службы сопровождения (педагогов-психологов, социальных педагогов), родителей и самих обучающихся.

Основные цели службы школьной медиации:

- формирование безопасного лично ориентированного гуманного пространства в школе;
- профилактика конфликтных ситуаций и развитие культуры конструктивного поведения в конфликте у всех участников образования;
- повышение качества образования за счет улучшения качества профессиональной деятельности педагогических работников.

Соответственно достижение данных целей осуществляется через решение ряда задач:

- формирование группы участников, которая будет применять медиативный подход, и внедрять его в образовательный процесс;
- выстраивание адресной просветительской работы с родителями обучающихся;
- предупреждение различных форм насилия в школе, правонарушений;
- выстраивание взаимодействия со службами, осуществляющими аналогичную работу (комиссия по делам несовершеннолетних, психологические и социальные центры);
- обучение взрослых и детей («групп равных») медиативному подходу;
- выстраивание повышения квалификации педагогов в области реализации медиативного подхода в школе;
- усиление взаимодействия школы и семьи в вопросах обучения и воспитания детей и профилактики у них негативных сценариев развития.

Для организации службы школьной медиации необходимо пройти следующие этапы.

1. Разработка локальной нормативной базы в общеобразовательной организации, документально закрепляющей существование данной службы.
2. Выбор и обучение руководителя службы школьной медиации по соответствующим программам повышения квалификации (не менее 72 часов).

3. Определение состава службы школьной медиации из числа педагогов и повышение их квалификации по конфликтологическому направлению.

4. Определение состава родителей для участия в службе школьной медиации и повышение их конфликтологической компетентности.

5. Выбор обучающихся, формирование «групп равных», в которые могут войти по желанию ученики, начиная с 5 класса.

6. Проведение просветительской работы для членов службы школьной медиации (педагогов, родителей, обучающихся).

Важно указать особенности участия детей в службе школьной медиации. Во-первых, такое участие осуществляется по желанию ребенка и с письменного согласия родителей. Во-вторых, важно учитывать, что у детей еще нет серьезного опыта решения конфликтов, поэтому их деятельность должна курироваться взрослым. «Группы равных» выступают в роли медиаторов при возникновении конфликтов и ко-медиаторов (работа совместно с другим медиатором). Эта форма работы рассматривается как инновационная, потому что идет активное включение в профилактику и разрешение конфликтов самих школьников. Особенно это ценно для подростков, которые больше прислушиваются к мнению сверстников, нежели взрослых.

Преимущества метода медиации заключается в следующем:

- равноправие стороны и взаимность выигрыша;
- добровольность, позитивный настрой на будущее;
- конфиденциальность информации;
- реализуемость достижения цели;
- быстрота и дружественный настрой.

Обратим внимание педагогов на то, что разработаны методические рекомендации по созданию и развитию служб школьной медиации в образовательных организациях²². Поэтому за основу выстраивания медиативного подхода в школе можно брать данные рекомендации, созданные Федеральным институтом медиации.

В заключение отметим, что важное значение имеет взаимодействие школы и семьи для эффективной реализации медиативного подхода.

²² Методические рекомендации по созданию и развитию служб школьной медиации в образовательных организациях / ФБГУ «Федеральный институт медиации». 2015. 54 с.

Сотрудничество школы и семьи является необходимым условием гармоничного развития ребенка и важным условием профилактики конфликтных ситуаций. Данный вопрос будет затронут в следующей части пособия.

Вопросы для самоконтроля к § 3.2

1. Укажите цели создания служб медиации в школе.
2. Назовите задачи служб школьной медиации.
3. Перечислите участников служб школьной медиации.
4. Назовите этапы организации служб школьной медиации.
5. Что представляют собой «группы равных»?
6. Каковы преимущества медиативного подхода?
7. Для чего необходимо выстраивать сотрудничество школы и семьи?

Задания для самостоятельного выполнения к § 3.2

1. Проведите swot-анализ возможностей реализации медиативного подхода в вашей школе.
2. Проанализируйте, насколько в вашей школе осуществляется метод медиации.
3. Назовите качества медиатора.

§ 3.3. Профилактика буллинга в школе

Наиболее острым вопросом, касающимся вопросов профилактики конфликтов в образовательной организации, выступает предупреждение насилия. Наиболее популярным термином, которым обозначают насилие учащихся по отношению друг к другу, выступает буллинг. Школьный буллинг (травля, агрессия, проявление психологического и физического воздействия) был всегда. Но сегодня он приобретает особую остроту.

Это связано с тем, что последствия его очень плачевны:

– снижение эмоционального состояния учащегося (страх, одиночество, злость, депрессия)²³;

²³ Ядова М. А. Буллинг в подростковой среде: причины и последствия. Сводный реферат // Социологический ежегодник. 2016. С. 308–316.

- ухудшение физического самочувствия (головные боли, расстройства пищеварения и пр.)²⁴;
- появление суицидальных мыслей или действий;
- формирование желаний отомстить и проявить более выраженную активную агрессию по отношению не только к обидчикам, но и невиновным людям²⁵.

Поэтому сегодня активно изучается информация, представленная специалистами в области профилактики насилия в школе. В нашей стране можно назвать несколько таких крупных ученых: С. В. Кривцова и Л. Петрановская.

С. В. Кривцовой разработаны полезные рекомендации для общеобразовательных организаций, способствующие выстраиванию эффективной образовательной политики против буллинга²⁶. Обобщим их в виде некоторых положений.

Во-первых, рассматриваются подходы, которые существуют в общеобразовательной организации. Их можно кратко представить в таблице 3.2.

Таблица 3.2

Подходы к решению проблемы буллинга в школе

№ п/п	Название подхода	Краткая его характеристика
1.	«Руки прочь»	Позиция невмешательства, педагоги считают, что дети сами разберутся. Ответственность взваливается на педагога-психолога. Когда происходят серьезные последствия буллинга (например, суицид), педагоги ведут себя как беспомощные дети
2.	«Твердая рука»	Авторитарный подход. Жесткий контроль, решение конфликтов силовыми методами.

²⁴ Гребенщикова О. А. Буллинг в образовательной среде как угроза здоровью школьников / О. А. Гребенщикова, М. И. Добролюбова // Научно-методический электронный журнал «Концепт». 2017. № 59. URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/bulling-v-obrazovatelnoy-srede-kak-ugroza-zdorovyu-shkolnikov> (дата обращения: 06.11.2019).

²⁵ Макарова М. А. Буллинг как психологическое явление, изучаемое в рамках виктимологии // Вестник Таганрогского института управления и экономики. 2018. № 1. С. 72–75.

²⁶ Кривцова С. В. Буллинг в школе VS-сплоченность равнодушных. Москва, 2011. 93 с.

№ п/п	Название подхода	Краткая его характеристика
		Педагоги командуют, требуют, обвиняют. Основные методы воздействия на учащихся – угрозы и шантаж
3.	«Возьмемся за руки»	Педагоги выступают против буллинга. Они учатся осваивать конструктивные модели разрешения ситуаций, связанных с насилием. Понимают, что агрессия имеет конкретную причину и пытаются ее устранить. Педагоги учатся направлять агрессивную энергию школьников в мирное русло

Нам импонирует третий подход, несомненно, что его выстраивание в общеобразовательной организации будет способствовать профилактике буллинга.

Также важными рекомендациями выступают предложения построения системного подхода в профилактике буллинга. Оно включает в себя следующие направления.

I. Повышение уровня коммуникативной культуры в образовательной организации: (улучшать взаимодействие между взрослыми и детьми).

В школе формируется антибуллинговый комитет. Администрация школы повышает собственную квалификацию и квалификацию педагогов по вопросу предотвращения буллинга. Разработаны правила поведения для учеников, попавших в ситуацию буллинга. Они знают: что делать, куда идти, к кому обратиться за помощью.

Формируется благоприятная школьная атмосфера. Ребенок испытывает чувство принадлежности к школе, ощущение собственной ценности и значимости. Кроме того, школьники вовлекаются в различные проекты, чувствуют себя членами большой школьной команды. Учитель осуществляет поддержку успехов учеников, не связывает успешность в жизни только с академической успешностью.

II. Развитие у персонала школы умений противостояния властолюбивому поведению учащихся.

Необходимо развивать наблюдательность педагогов для выявления потенциальных жертв буллинга и возможных агрессоров. Учи-

телям полезно освоить конструктивные способы взаимодействия с агрессором. Они также должны получить поддержку антибуллингового комитета и других структур, противодействующих агрессии детей.

Педагогам необходимо понимать, какие факторы классной атмосферы могут спровоцировать буллинг.

К ним относятся:

- а) недостаточный контроль за поведением учащихся на переменах;
- б) безразличие одноклассников к ситуациям насилия;
- в) равнодушное или агрессивное поведение педагогов.

Поэтому важно выстраивать внутриорганизационное обучение персонала в форме тренингов. Причем включать в эти формы работы необходимо не только учителей, но и другой персонал школы (водитель автобуса, уборщица, охранник), а также родителей, всех учителей и администрации.

Учащиеся же должны рассчитывать на поддержку со стороны педагогов, если они являются жертвами буллинга.

III. Формирование конструктивного поведения школьников в ситуации буллинга:

Обучающиеся, подвергшиеся буллингу, должны знать, что делать в этой ситуации:

- поделиться информацией с близкими (родителями, учителем, воспитателем и т. п.);
- вести себя спокойно и уверенно;
- находить друзей, выстраивать новые контакты;
- избегать ситуаций, связанных с буллингом;
- развиваться и повышать свою самооценку;
- использовать юмор против вербальной агрессии.

IV. Обучение навыкам конструктивного поведения других непосредственных участников буллинга – свидетелей:

Школьники должны уметь:

- отказывать принимать участие в травле;
- уметь переключать агрессию сверстников, отвлекать их от насилия по отношению к другим;
- уметь постоять за себя и других, но в безопасной для себя форме (громко кричать, искать поддержки)
- оперативно сообщить о насилии взрослым и привести их;
- оказывать поддержку, подбадривать жертву насилия.

V. Привлекать школьников к различным проектам, повышающим их самооценку и престиж.

VI. Менять у взрослых (родителей и учителей) отношение к буллингу как к несерьезному и типичному явлению.

Для этого важно привлекать родителей к школьной жизни их ребенка. В аспекте профилактики буллинга необходимо:

- знакомить родителей с первыми признаками буллинга;
- выстраивать адресную помощь родителям жертв и буллеров;
- проводить просветительские мероприятия по описанию и разрешению неблагоприятных семейных факторов, влияющих на буллинг. К ним относятся: конфликтность в семье, отчужденность ребенка, гипер- или гипоопека, авторитарный стиль воспитания, физические наказания.

Уместно будет осуществлять привлечение общественности к профилактическим мероприятиям в аспекте буллинга:

- средства массовой информации;
- общественные организации светской и духовной направленности (священников, полиции, политических партий).

Кроме того на сайте С.В. Кривцовой «Азбука буллинга» [<http://www.psychologia.edu.ru/azbuka-bullinga/start.html>] педагоги могут найти ценные методики, направленные против буллинга, диагностические и просветительские материалы.

Также важно отметить советы Л. В. Петрановской по профилактике буллинга в детской среде. У данного автора есть серия практических рекомендаций для детей разного возраста под названием «Что делать, если...»²⁷ и «Что делать, если... 2»²⁸. Эти рекомендации адресованы младшим школьникам и формируют у них представление о навыках безопасного поведения в современном мире. Там представлены вопросы и коммуникации детей: дружбы, вербальной и физической агрессии.

Кроме того, методические рекомендации для педагогов и обучающихся по теме профилактики травли Л. В. Петрановской представлены на сайте «ТравлиНет» [<https://xn--80aejlonqph.xn--p1ai/>]. И учащимся даются практические советы, как обнаружить травлю и что с

²⁷ Петрановская Л. В. Что делать, если... / худ. Андрей Селиванов. Москва : Мир энциклопедий Аванта+, Астрель, 2011. 127 с.

²⁸ Петрановская Л. В. Что делать, если... 2 / худ. Андрей Селиванов. Москва : Мир энциклопедий Аванта+, Астрель, 2011. 143 с.

ней делать, чтобы защитить себя и других. На сайте «Тренажер для смелых» [<https://classgames.ru/>] предлагается в виде онлайн-игры познакомиться с понятием буллинга и ситуациями с ним связанными. Рассматриваются виды буллинга (физический, психологический, экономический, кибербуллинг) и его участники (жертва, наблюдатели, преследователь и защитник). Ценными являются различные варианты по реагированию на насилие в виде физического, психологического или кибербуллинга.

При этом важно понимать, что в виртуальном пространстве существует множество вредоносной информации и соответствующих сайтов для детей. Поэтому педагогу необходимо анализировать разнообразные интернет-ресурсы, прежде чем знакомить с ними обучающихся. Несмотря на то, что Роскомнадзор ежедневно блокирует массу сайтов с различной информацией, которая выступает как опасная для несовершеннолетних, такие сайты появляются вновь. Поэтому педагогу надо быть бдительным в данных аспектах.

Вопросы для самоконтроля к § 3.3

1. Укажите, к каким последствиям может привести буллинг в школе в аспекте физического и психологического состояния ребенка.
2. Чем может грозить не обнаруженный в классе буллинг для педагога?
3. Укажите существующие подходы к решению проблемы буллинга в школе.
4. Назовите отечественных специалистов в области профилактики буллинга.
5. Какие меры необходимо выстраивать в школе для формирования безопасного климата для обучающихся?
6. На каких сайтах можно найти полезную информацию по указанному вопросу для педагога школы и учащегося?
7. Какие интернет-порталы могут угрожать психологической безопасности обучающегося?

Задания для самостоятельного выполнения к § 3.3

1. Проанализируйте материалы указанных сайтов и примите участие в интересующих вас онлайн-играх по психологической безопасности.

2. Разработайте программу педагогического совета на тему «Профилактика буллинга».

3. Создайте памятку для обучающихся разного возраста на тему безопасного поведения в сети интернет.

Часть 4.

Работа с родителями обучающихся по профилактике агрессивного поведения в образовательной организации

Агрессивное поведение детей зачастую является отражением напряженного и агрессивного состояния их родителей. Поэтому в профилактике детской агрессии очень важно эффективно выстроить работу с родителями обучающихся. Однако данный аспект профессиональной деятельности педагога является наиболее затруднительным.

§ 4.1. Работа педагога с семьей обучающегося как важное условие профилактики агрессии

На сегодняшний день взаимодействие с семьей является необходимым аспектом работы педагога. В профессиональном стандарте педагога отмечается такое трудовое действие как «использование конструктивных воспитательных усилий родителей (законных представителей) обучающихся, помощь семье в решении вопросов воспитания ребенка». Кроме того, отмечается важность создания в учебных группах разновозрастных детско-взрослых общностей обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников²⁹. Эти трудовые действия и умения отмечены в трудовой функции «Воспитательная деятельность». В трудовой функции «Развивающая деятельность» также выделяются необходимые знания для педагога. Они касаются знаний основных закономерностей семейных отношений, позволяющих эффективно работать с родительской общественностью.

²⁹ Приказ Минтруда России от 18.10.2013 № 544н (ред. от 05.08.2016) «Об утверждении профессионального стандарта „Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель)“» (зарегистрирован в Минюсте России 06.12.2013 № 30550) [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://base.garant.ru/70535556/> (дата обращения: 18.10.2019).

Таким образом, для эффективного взаимодействия педагога и родителя первому важно знать психологию семьи, уметь создавать совместные детско-взрослые сообщества и использовать ресурсы родителей обучающихся в воспитании ребенка, либо быть готовым оказать необходимую в этом аспекте помощь родителям. Поэтому повышение психолого-педагогической компетентности в области семейных отношений является важным условием профилактики конфликтных ситуаций с родителями и необходимой базой формирования гармоничного развития личности ребенка. Кроме того, повышение профессиональной компетентности в области возрастной психологии, психологии общения позволит педагогу более успешно выстраивать взаимодействие с семьей.

Традиционными способами взаимодействия образовательной организации и семьи являются родительские собрания, индивидуальные консультации, праздничные мероприятия. Среди современных инновационных способов можно назвать школы для родителей, лектории, конференции, ринги, мастер-классы, родительский клуб, телефон доверия, обмен литературой и пр.

Несмотря на многообразие форм взаимодействия, есть некоторые общие правила коммуникации с родителями. Перечислим их:

1. Доброжелательный тон общения и общий оптимистичный фон настроения педагога.
2. Уважительное обращение к родителям и их детям, применение навыков делового общения.
3. Доверие к воспитательным ресурсам семьи, ориентир на повышение психолого-педагогической культуры родителей.
4. Недопустимость некорректного вмешательства в интимные проблемы семьи, тактичное отношение к семейным проблемам.

Это общие универсальные рекомендации, которые могут выступать основой взаимодействия педагогов и семьи.

Что касается форм работы, рассмотрим традиционные. Родительское собрание преследует в основном информационно-просветительскую цель относительно успеваемости учащихся, их поведения и планируемых мероприятий. Проведение родительского собрания представляет собой целое искусство педагога общения с коллективом родителей.

Для эффективного проведения родительского собрания к нему необходимо качественно подготовиться.

Важно продумать:

- время и место проведения собрания;
- актуальные темы для обсуждения и план работы, регламент;
- состав участников (как выступающих, так и слушающих);
- качество преподнесения информации (визуально, аудиально и т. п.);
- возможные споры и противоречия;
- уместно продумать стиль одежды и способы коммуникации.

Рекомендуется выбирать вечернее время для собрания среди недели и планировать длительность обсуждения вопросов не более 2 часов. Если есть необходимость рассмотрения сложных вопросов (конфликты, нарушения дисциплины, профилактика девиаций) рекомендуется приглашать соответствующих специалистов по проблеме.

Родители воспринимают информацию не только на слух, но и зрительно. Поэтому очень важно как выглядит педагог, как себя ведет. Рекомендуется деловой стиль в одежде, корректная грамотная речь, спокойный ровный эмоциональный фон коммуникации. Педагогу необходимо показать заинтересованность в развитии и успешности каждого ребенка. Это позволит ему расположить родителей к себе, вызвать доверие с их стороны. У некоторых родителей с детства сформировалось негативное отношение к детскому саду или школе. Важно разрушить данный стереотип, продемонстрировать демократический стиль коммуникации.

Чтобы быть более убедительным имеет смысл пользоваться ссылками на нормативные документы, например, Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» (№ 273-ФЗ), где указаны права и обязанности субъектов образовательных отношений. Однако не стоит злоупотреблять нормативной базой, так как это может вызвать скуку у родителей. Уместно использовать наглядные методы: презентации, фрагменты видеороликов, содержащих ценную информацию по воспитанию детей, развитию их учебной мотивации.

Учителю необходимо демонстрировать свою не только педагогическую, но и психологическую, коммуникативную и методическую компетентность. Это позволит ему завоевать уважение у родителей и тем самым наблюдать более этичное их поведение.

Однако будучи на 100% подготовленным к собранию педагогу необходимо учитывать и возможные непредвиденные ситуации. Иногда в обсуждении каких-то вопросов родители могут повышать голос,

проявлять излишнее эмоциональное возбуждение. Поэтому если педагог это обнаруживает, необходимо вовремя закрыть сложный вопрос, либо предложить обсудить наедине какие-то сложности. Иногда родители задают вопросы, к которым педагог не готов. Если педагог не может ответить на вопросы родителей, он может обращаться к ресурсам группы или специалистов. Либо отметить, что проинформирует по данному вопросу их позже.

Представим примерный план родительского собрания.

1. Вступительное слово классного руководителя (около 10 минут).
Презентация плана работы, задач, проблем и перспектив.

2. Анализ запросов родителей; введение в актуальную тематику (5–7 минут).

3. Выступление по тематике специалиста (ярко, лаконично и понятно с конкретными практическими рекомендациями) (10–20 минут).

4. Обсуждение проблемы (15–20 минут).

5. Анализ образовательных результатов обучающихся в обобщенном виде. Нельзя называть фамилии отстающих. Рекомендуются выразить уверенность на совместном решении проблемы. Наметить перспективы дальнейшего взаимодействия.

6. Поблагодарить родителей за совместную работу. При необходимости попросить задержаться тех родителей, у детей которых есть определенные трудности в обучении.

В индивидуальном общении рекомендуется начинать с позитивных характеристик ребенка. Тем самым расположить родителя к себе показать ресурсные возможности обучающегося, не смотря на существующие трудности. Далее выразить суть проблемы, активизировать родителя на совместный поиск решения ситуации. Завершить необходимо также позитивным тоном и рекомендациями по взаимодействию с ребенком.

Вопросы для самоконтроля к § 4.1

1. В каких нормативных документах регламентируется необходимость взаимодействия педагога с родителями обучающихся?

2. Перечислите трудовые действия, необходимые умения и знания, требующиеся педагогам для работы с семьей.

3. В каких направлениях профессионального развития важно учителю повышать свою компетентность для конструктивной работы с родителями?

4. Какие формы работы может применить учитель во взаимодействии с родителями?

5. Назовите основные рекомендации по эффективной коммуникации педагога и родителя обучающегося.

6. Укажите основные методы воздействия на родителей (визуальные, аудиальные).

7. Охарактеризуйте направления подготовки к родительскому собранию.

Задания для самостоятельного выполнения к § 4.1

1. Составьте примерный план родительского собрания для родителей младших школьников, подростков или старшеклассников.

2. Проанализируйте современные формы работы с родителями, применяемые в вашей образовательной организации.

3. Опишите занятия для родителей и детей с элементами тренинга для формирования конструктивных детско-родительских отношений.

§ 4.2. Рекомендации для родителей обучающихся, проявляющих агрессию

Отдельный вид работы педагога – это консультирование родителей обучающихся, демонстрирующих агрессивное поведение. Данная категория родителей и сама может проявлять агрессивные реакции, поэтому очень важно педагогу найти правильный подход к таким родителям.

В первую очередь важно понимать, кто из членов семьи в большей мере занимается воспитанием ребенка и более открыт к взаимодействию. Чаще всего это мама, хотя сегодня все чаще заинтересованность в воспитании ребенка проявляют и отцы. Если родители не идут на контакт, можно выстраивать взаимодействие через других родственников (бабушку, дедушку), которые проявляют активность в воспитании ребенка.

Уместно проанализировать причины агрессивного поведения ребенка. Это могут медицинские, педагогические, психологические или социальные причины. Медицинские чаще всего проявляются у детей с ограниченными возможностями развития: задержка психического развития, умственная отсталость, аутизм и т. п. Здесь важно учиты-

вать уровень психического развития и выбирать соответствующие тактики. Убеждение, демонстрация положительного примера, похвала за хорошее поведение, осуждение поведения, а не личности ребенка. Родителю необходимо рекомендовать, если ребенок не контролирует свои эмоциональные проявления, ограждать его от сверстников, чтобы никто не пострадал. Когда ребенок находится в спокойном состоянии, важно ему объяснять «что такое хорошо» и «что такое плохо». На примерах мультфильмов и героев сказок учить ребенка доброте, дружелюбию и пр.

Кроме того, можно использовать дидактические материалы: картинки, демонстрационные плакаты, где показываются правила доброты, общения и поведения. К примеру, на сайте «Ассоциация комплексной коррекционной помощи» (<http://www.corhelp.ru>) можно найти карточки на темы поведения детей с ОВЗ:

- «Как вести себя, когда я злюсь» (<https://ur-l.ru/IQaff>).
- «Как мне успокоиться» (<https://ur-l.ru/adjfE>).
- «Как вести себя с друзьями» (<https://ur-l.ru/GiHwo>).
- «Как мое поведение влияет на других» (<https://ur-l.ru/l80Tl>).

Их может применить и воспитатель, и родитель, а также учитель начальных классов.

Педагог может рекомендовать родителям дошкольников и младших школьников больше двигательных техник: спорт, прогулки, физические упражнения. Также агрессию можно выплеснуть через рисунок, лепку, танцы, игру на музыкальных инструментах. Расслабляющий эффект оказывает вода, песок, свежий воздух. Но самое главное – это атмосфера в семье, эмоциональное состояние родителей.

Иными словами, воспитателю важно тактично донести до родителей детей, проявляющих агрессию, что необходимо осознать причину и выбрать соответствующую тактику. Данные рекомендации подходят большинству детей.

Для родителей агрессивных подростков также рекомендуется найти причину агрессивного поведения ребенка: возрастные, индивидуальные или социальные факторы. Уместно обсудить как стиль воспитания в семье (либеральный, демократический или авторитарный) может провоцировать или гасить агрессию. Агрессия может возникать на фоне повышенной тревожности подростка. Конфликтность либо равнодушие родителей друг к другу или к детям провоцирует агрессивность каждого. Важно обратить внимание на то, что негатив-

ное мировосприятие взрослых порождает депрессивность и озлобленность детей. Поэтому важно в первую очередь переосмыслить взрослым свое отношение к жизни и к людям, которое они невольно переносят на своих детей.

Уместно предложить родителям почитать соответствующую литературу, включающую рекомендации по общению с ребенком. Книги А. Фабер, Э. Мазлиш, Ю. Б. Гиппенрейтер, Л. Петрановской представлены в печатном, электронном и аудиоформате.

Кроме прочего, педагог может рекомендовать родителям обратиться к узким специалистам, чтобы оказывать комплексный подход к коррекции состояния ребенка. Это могут быть психолог, невролог, специалисты психолого-медико-педагогической комиссии. Ни в коем случае педагог не должен самостоятельно ставить диагнозы ребенку, он не компетентен в этом и может вызвать агрессию со стороны родителей.

Вопросы для самоконтроля к § 4.2

1. Для чего необходимо проводить индивидуальные консультации с родителями агрессивных детей?
2. Какие советы можно дать родителям детей с ОВЗ?
3. С какой целью необходимо выяснить причину агрессивного поведения ребенка?
4. Какой стиль воспитания чаще всего провоцирует агрессию ребенка?
5. Чем может быть обусловлена агрессивность подростка?
6. Влияет ли эмоциональное состояние взрослого на поведение подростка?
7. У каких специалистов рекомендовано проконсультироваться родителям агрессивных детей.

Задания для самостоятельного выполнения к § 4.2

1. Изучите рекомендации, представленные в книге «Шпаргалка для взрослых: Психокоррекционная работа с гиперактивными, агрессивными, тревожными и аутичными детьми» для взрослых по общению с детьми, проявляющими агрессивность³⁰.

³⁰ Лютова Е. К. Шпаргалка для взрослых: Психокоррекционная работа с гиперактивными, агрессивными, тревожными и аутичными детьми / Е. К. Лютова, Г. Б. Молина. Москва : Генезис, 2000. 102 с.

2. В данной книге найдите упражнения, полезные для агрессивных младших школьников.

3. Разработайте рекомендации для родителей по общению с подростками, проявляющими вербальную агрессию.

§ 4.3. Особенности коммуникации с конфликтными родителями

Не лишним будет еще раз сказать, что у агрессивных обучающихся могут быть достаточно конфликтные родители. Поэтому важно уметь педагогу общаться с разными типами конфликтных личностей. Рассмотрим распространенную типологию конфликтных личностей и соответствующие подходы в коммуникации с ними.

1. Возбудимые личности нуждаются в спокойном реагировании на их эмоциональные вспышки. Если к педагогу приходит разъяренный родитель и начинает кричать, обвинять, атаковать, необходимо дать ему возможность выпустить пар. Конечно, не желательно, чтобы это было на глазах у детей. Только после того как родитель выплеснул свои эмоции он может адекватно воспринимать информацию. Поэтому педагогу рекомендуется спокойно выслушать такого родителя и затем уже высказывать свои аргументы.

2. Тревожные родители также могут создавать конфликтные ситуации в связи с излишним беспокойством для своих детей. Поэтому педагогу в общении с такими родителями важно сохранять самообладание и собственной уверенностью внушать спокойствие этим родителям. Они могут раскричаться, расплакаться, выражая собственное бессилие в определенной ситуации. Педагогу необходимо показать, что таким состоянием родитель делает еще хуже ребенку. Следует вывести разговор на позитивные темы, помочь найти ресурсы семьи в решении проблемы.

3. Замкнутые родители также могут быть вовлечены в конфликт. Они не являются прямыми участниками конфликтных ситуаций, но выступают косвенными свидетелями спора. Если необходимо выяснить их позицию, то лучше задавать открытые вопросы, высказывать свои предположения по поводу напряженности ситуации. Однако необходимо соблюдать меру, так как излишняя напористость педагога может еще больше насторожить замкнутых родителей.

В любом случае важно понимать, что нет единственно верных рекомендаций, как себя вести в том или ином случае. Педагогу необходимо помимо знаний обладать еще и развитой педагогической интуицией. У каждого есть собственный опыт как положительно, так и отрицательно разрешенных конфликтных ситуаций, потому важно учитывать и его.

Также выделяются еще ряд конфликтных личностей, представленных в следующей таблице.

Таблица 4.1

Типы конфликтных личностей

№ п/п	Типы конфликтной личности	Характеристика поведения
1.	«Паровой каток»	Агрессивно действует, обвиняет, оскорбляет, давит
2.	«Скрытый агрессор»	Действует косвенно, опосредованно использует закулисные махинации, колкости, шутки
3.	«Разгневанный ребенок»	Тревожен, обижен, не может справиться с эмоциям, может заплакать, убежать
4.	«Жалобщик»	Не уверен в себе, пессимистичен, стремится снять с себя ответственность, боится решительных действий, нуждается в поддержке
5.	«Молчун»	Замкнут, интровертирован, мало разговаривает и не отвечает на вопросы, не участвует в дискуссии
6.	«Сверхпокладистый»	Изображает ответственность, не умеет отказать, стремится взять на себя много дел сразу, не доводит начатое до конца

Итак, педагогу важно изучать конфликтологическую науку, чтобы эффективно работать с современными родителями.

Вопросы для самоконтроля к § 4.3

1. Укажите, в чем может проявляться агрессивность родителей обучающихся.

2. Какие типы конфликтных личностей можно выделить среди родителей?

3. Какие меры взаимодействия уместно выстраивать с возбудимыми родителями?
4. Предложите варианты общения с тревожными родителями.
5. В чем особенность коммуникации с замкнутыми родителями?
6. Предложите свою классификацию конфликтных личностей.
7. Проанализируйте собственную компетентность в аспекте взаимодействия с конфликтными личностями.

Задания для самостоятельного выполнения к § 4.3

1. Проанализируйте современную литературу по конфликтологии. Какие рекомендации оказались для вас полезными?
2. Разработайте рекомендации по общению с таким типом личности, как «скрытый» агрессор.
3. Приведите пример конфликтной ситуации вашего взаимодействия с родителями обучающихся.

Заключение

Различные варианты проявления агрессии выступают острой проблемой современной школы. Сегодня обучающиеся эмоционально неустойчивы и поэтому вспыльчивы и часто агрессивны. Однако не только школьники, но и педагоги могут демонстрировать модели неконструктивного поведения, приводящего к агрессии. Еще одной проблемой является конфликтное поведение родителей обучающихся, с которым не всегда может справиться педагог.

Предложенное учебное пособие направлено на расширение психолого-педагогической и коммуникативной компетентности педагогов в аспекте профилактики агрессивного поведения в общеобразовательных организациях.

Педагоги могут познакомиться с основными причинами агрессивности детей и формами их проявления. Кроме того, педагогам важно осознать собственный стиль поведения, который должен быть направлен на формирование благоприятной психологической атмосферы в работе с различными участниками образовательных отношений в зависимости от возрастных особенностей.

В учебном пособии представлено описание технологии медиации и особенности ее выстраивания в школе. Предложена технология профилактики буллинга в школе. Отдельной темой выступает работа с родителями обучающихся, демонстрирующих агрессивность.

Агрессивность была, есть и будет, но формы ее могут быть различными и очень опасными для жизни и здоровья людей. Поэтому овладение основными механизмами профилактики агрессивности в общеобразовательной организации выступает важным условием эффективной педагогической деятельности и безопасности современного общества.

Список используемой и цитируемой литературы

1. Вроно, Е. Поймите своего ребенка / Е. Вроно. – Москва : Дрофа, 2002. – 224 с.
2. Журавлёв, В. И. Основы педагогической конфликтологии : учебник / В. И. Журавлёв. – Москва : Российское педагогическое агентство, 1995. – 184 с.
3. Гиппенрейтер, Ю. Б. Общаться с ребенком. Как? / Ю. Б. Гиппенрейтер. – Москва, 1997. – 81 с.
4. Дмитриева, Н. Ю. Детская психосоматика. Почему болеют наши дети? / Н. Ю. Дмитриева. – Москва : Феникс, 2016. – 152 с.
5. Засобина, Г. А. Практикум по педагогике : учебное пособие / Г. А. Засобина, С. Л. Кабыльницкая, Н. В. Савин ; под ред. Н. В. Савина. – Москва : Просвещение, 1986. – 111 с.
6. Ильясов, Д. Ф. Психолого-педагогическое обеспечение профессиональной деятельности учителя. В 4-х ч. Ч. 2: Педагогические ситуации в школе : учеб. пособие для слушателей курсов повышения квалификации педагогических кадров / Д. Ф. Ильясов, В. Н. Кеспигов, Е. А. Селиванова, О. А. Ильясрв. – Москва : ВЛАДОС, 2012. – 328 с.
7. Кулагина, И. Ю. Возрастная психология: Полный жизненный цикл развития человека : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / И. Ю. Кулагина, В. Н. Коллюцкий. – Москва : ТЦ «Сфера», 2001. – 464 с.
8. Малкина-Пых, И. Г. Психосоматика : справочник практического психолога / И. Г. Малкина-Пых. – Москва : Эксмо, 2008. – 563 с.
9. Пезешкиан, Н. Психосоматика и позитивная психотерапия / Н. Пезешкиан ; пер. с нем. – Москва : Медицина, 1996. – 464 с.
10. Письмо Минобрнауки России от 18.01.2016 № 07-149 «О направлении методических рекомендаций по профилактике суицида».
11. Постановление Правительства РФ от 26.12.2017 № 1642 (ред. от 29.03.2019) «Об утверждении государственной программы Российской Федерации „Развитие образования“» (с изм. и доп., вступ. в силу с 31.07.2019). – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_286474/ (дата обращения: 06.10.2019).

12. Психологический словарь / под общей науч. ред. П. С. Гуревича. – Москва : ОЛМА, 2007. – 800 с.

13. Профессиональный стандарт «Педагог (педагогическая деятельность в дошкольном, начальном общем, основном общем, среднем общем образовании) (воспитатель, учитель)» : приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 октября 2013 г. № 544н.

14. Профессиональный стандарт «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)» : приказ министерства труда и социальной защиты российской федерации от 24 июля 2015 г. № 514н.

15. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 июля 2014 г. № 1430-р «Об утверждении Концепции развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в РФ».

16. Рекомендации по организации служб школьной медиации в образовательных организациях (утв. Министерством образования и науки РФ от 18 ноября 2013 г. № ВК-54/07вн).

17. Селиванова, Е. А. Семья как фактор психосоматических заболеваний у детей / Е. А. Селиванова // Метеор-Сити : научно-популярный журнал. – 2016. – № 3. – URL: <http://www.meteor-city.top/psihosomatika> (дата обращения 04.08.2017).

18. Сидоров, П. И. Психосоматические заболевания: концепции, распространенность, качество жизни, медико-социальная помощь больным / П. И. Сидоров, И. А. Новикова // Медицинская психология в России : электронный научный журнал. – 2010. – № 1. – URL: <http://medpsy.ru> (дата обращения: 22.06.2016).

19. Слепцова, С. А. Учитель и ученик: причины возникновения конфликтов / С. А. Слепцова // Молодой ученый. – 2010. – № 3. – С. 261–263.

20. Современная конфликтология в контексте культуры мира : материалы I Международного конгресса конфликтологов / под редакцией Е. И. Степанова. – Москва : Эдиториал УРСС, 2001. – 592 с.

21. Современный психологический словарь / сост. и общ. ред. Б. Г. Мещеряков, В. П. Зинченко. – Москва : АСТ ; Санкт-Петербург, 2007. – 490 с.

22. Суицидология : учебное пособие / И. Л Шелехов, Т. В. Каштанова, А. Н. Корнетов, Е. С. Толстолес. – Томск : Сибирский государственный медицинский университет, 2011. – 203 с.

23. Сурикова, М. Д. Дети группы риска и их психологические особенности / М. Д. Сурикова // Молодой ученый. – 2013. – № 4. – С. 607–609.

24. Фигдор, Г. Психоаналитическая педагогика / Г. Фигдор. – Москва, 2000.– С. 122.

25. Хухлаева, О. В. Коррекция нарушений психологического здоровья дошкольников и младших школьников / О. В. Хухлаева. – Москва : Академия, 2003. – 110 с.

26. Чернышёв, А. С. Практикум по решению конфликтных педагогических ситуаций / А. С. Чернышёв. – Москва : МПСИ, Модэк, 2010. – 192 с.

Учебное издание

Селиванова Елена Анатольевна

**Профилактика агрессии
в общеобразовательных организациях**

Учебное пособие
для слушателей курсов повышения квалификации
педагогических работников
и профессиональной переподготовки

*Ответственный редактор А. Э. Санько
Ответственный за выпуск Е. А. Селиванова
Технический редактор Н. А. Лазариди*

Подписано в печать 03.12.19. Формат 60×84^{1/16}
Усл. печ. л. 3,49. Тираж 100 экз. Заказ № 85

ГБУ ДПО «Челябинский институт
переподготовки и повышения квалификации
работников образования»
454091, г. Челябинск, ул. Красноармейская, д. 88

Отпечатано
в ГБУ ДПО «Челябинский институт
переподготовки и повышения квалификации
работников образования»
454091, г. Челябинск, ул. Красноармейская, д. 88