

**Конфликтологическая грамотность педагога:
структурные составляющие и ее оценка педагогами**

Пташко Татьяна Геннадьевна¹, кандидат педагогических наук, доцент

Перебеинос Артем Евгеньевич¹, кандидат исторических наук, доцент

Павленко Елена Федоровна², кандидат географических наук, доцент

Трофимова Наталья Васильевна¹, кандидат исторических наук

¹*Южно-Уральский государственный гуманитарно-педагогический университет,
Челябинск*

²*Челябинский государственный университет, Челябинск*

Аннотация

Цель исследования – изучить, проанализировать зарубежные и отечественные исследования начала XXI века (из баз данных Scopus и Web of Science) и определить, как сами студенты оценивают уровень своей конфликтологической готовности, выстраивают перечень важных составляющих качеств специалиста, необходимых для разрешения конфликтных ситуаций, и какие обучающие методы необходимы для их формирования.

Методы исследования: систематический обзор, методы интеллектуального анализа данных и интеллектуальный анализ текста, обобщение.

Результаты исследования и выводы. Обзор и анализ научных исследований выявил, что студенты и педагоги низко оценивают уровень умений разрешать конфликты. Полученные результаты выявили качественные характеристики конфликтологической грамотности: коммуникативные, эмоциональные, нравственные, организационные, а также методы, применяемые для их формирования: ролевые игры, онлайн технологии, коучинг, переговорные практики и др.

Ключевые слова: конфликт, конфликтологическая подготовка, оценка конфликтологической готовности, методы формирования конфликтологической грамотности.

**Conflictological literacy of educators:
structural components and its assessment by educators**

Ptashko Tatyana Gennadyevna¹, candidate of pedagogical sciences, associate professor

Perebeinos Artem Evgenievich¹, candidate of historical sciences, associate professor

Pavlenko Elena Fedorovna², candidate of geographical sciences, associate professor

Trofimova Natalya Vasilyevna¹, candidate of historical sciences

¹*South Ural State Humanitarian and Pedagogical University, Chelyabinsk*

²*Chelyabinsk State University, Chelyabinsk*

Abstract.

The purpose of the study is to examine and analyze foreign and domestic studies from the early 21st century (from the Scopus and Web of Science databases) and to determine how the students themselves assess their level of conflictological readiness, establish a list of important qualities needed for specialists to resolve conflict situations, and identify the teaching methods necessary for their development.

Research methods: systematic review, data mining methods, text mining, generalization.

Research results and conclusions. The review and analysis of scientific research revealed that students and educators have a low assessment of their conflict resolution skills. The obtained results highlighted the qualitative characteristics of conflictological literacy: communicative, emotional, moral, organizational, as well as the methods employed for their formation: role-playing games, online technologies, coaching, negotiation practices, and others.

Keywords: conflict, conflictology training, assessment of conflictological preparedness, methods for developing conflictological literacy.

ВВЕДЕНИЕ. Конфликтологическая грамотность представляет собой важную ценность для каждого индивидуума в современном обществе. Данная проблема затрагивает все сферы жизнедеятельности, что делает её актуальной как для общества в целом, так и для государства.

В современных условиях, несмотря на длительное изучение проблемы конфликтологической грамотности будущих учителей, внимание практиков к

этому вопросу и создание в образовательных организациях служб школьной медиации, наблюдаются конфликты, в том числе с крайними проявлениями. В связи с этим возникает вопрос о качествах, которые необходимо формировать у будущих педагогов в рамках конфликтологической грамотности для профилактики и разрешения конфликтов, а также об оценке уровня её сформированности у учителей. Цель настоящей работы – на основе анализа результатов исследований и обзора статей отечественных и зарубежных ученых (из баз данных Scopus и Web of Science) определить, какие качества и характеристики рассматриваются как важные составляющие конфликтологической грамотности, и как студенты и педагоги оценивают её уровень.

МЕТОДИКА И ОРГАНИЗАЦИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ. Для достижения цели был проведен обзор и анализ статей по данной теме, представленных в базах данных Scopus и Web of Science за период с 2017 по 2025 гг. Поиск публикаций включал автоматический, полуавтоматический и ручной отбор. В исследовании использовались систематический обзор, метод интеллектуального анализа данных и интеллектуальный анализ текста, обобщение.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ. Вопрос конфликтологической грамотности педагогов является одним из актуальных в современной науке. Рассмотрим аспект оценки уровня её сформированности студентами и педагогами.

Исследуемая проблема стала появляться в научных трудах с 2017 года. Был обнаружен недостаточный уровень её сформированности у будущих учителей, а именно недостаток знаний о динамике конфликта, видах агрессивного поведения в целом и в конфликтах в частности, а также о методах его разрешения (E. M. Blunk).

Зарубежные исследования, напротив, обнаружили положительные аспекты в умении педагогов разрешать конфликты. Так, в работах M. Carbonero отражено, что учителя обладают достаточными навыками социального взаимодействия, что позволяет успешно предупреждать или минимизировать проявление конфликтов в различных ситуациях (M. A. Carbonero, L. J. Martin-Anton, V. Flores, A. F. Resende).

В 2018 году в университете Испании (г. Эстремадур) было проведено анкетирование среди будущих педагогов, которое показало необходимость проведения учебной работы по повышению уровня знаний в вопросах межличностного взаимодействия, в частности в условиях возникающего конфликта (B. León-del-Barco, S. Mendo-Lázaro, E. Felipe-Castaño, F. Fajardo-Bullón, D. Iglesias-Gallego). Это обусловило поиск механизмов обучения преодолению конфликтных ситуаций, таких как ролевые игры, методы группового и индивидуального размышления и др. (D. Ayling).

Важность вопроса конфликтологической грамотности студентов педагогических вузов привела к ежегодному мониторингу её оценки. В 2019 году показатель оказался на низком уровне. Эти данные были зафиксированы по исследованиям, проведенным в Португалии (E. P. Da Costa, S. Sá), Швеции (H. Lindqvist, M. Weurlander, A. Wernerson, R. Thornberg) и России (О. Г. Смолянинова, Ю. В. Попова).

Стоит отметить, что лучшими навыками обладают педагоги-медиаторы, способные использовать продуктивные методы решения конфликта, в отличие от педагогов, необученных технологиям решения конфликтов и склонных применять стратегию ухода (M. G. Sergeeva, N. M. Simonova, D. V. Lukashenko, E. Y. Pryazhnikova, Y.

A. Volkova, I. S. Samokhin, T. M. Rozhnova). Аналогичные результаты исследований получены в 2020 году. Ученые отмечают, что учителя проявляют следующие особенности поведения в конфликте: предоставляют детям самим решать конфликтные ситуации, проявляют склонность не к решению, а к прекращению конфликта, уходят от вступления в конфликтные отношения. Причинами такого поведения является разрыв между полученными теоретическими и практическими знаниями, недостаточная включенность студентов в реальные конфликтные ситуации, недостаточное использование в процессе подготовки возможностей дополнительного и неформального образования (Н.В. Сиврикова, Е.Г. Черникова, Т.Г. Пташко, Е.М. Харланова).

Б. Леон-дель-Барко, исследуя сформированность у студентов педагогического факультета Эстремадурского университета (Испания) навыков сотрудничества, взаимодействия, в 2020 году установил, что респонденты обладают умениями совместной работы в разрешении конфликтов. В других зарубежных исследованиях, несмотря на полученные положительные тенденции [1], отмечаются и низкие показатели сформированности социальных навыков, способствующих эффективному взаимодействию (A. Othman, N. Ruslan).

Интерес представляет исследование, проведенное в 2021 году (L.R. Kayumova, V.G. Zakirova), в рамках которого отмечена необходимость проведения диагностики оппонентов в конфликте благодаря использованию невербальных средств общения, формирование мотивации к взаимодействию. К сожалению, данные характеристики у респондентов оказались недостаточно сформированными.

В работах последних лет отмечается тенденция нарушения дисциплины на учебных занятиях, возникновения множества конфликтных ситуаций, что говорит о недостаточном уровне сформированности конфликтологической грамотности педагогов [2]. Для успешного разрешения конфликта необходима способность личности управлять собой и окружающими, работа по саморазвитию в рамках конфликтологической компетентности (А. Кариев, В. Маралов, Е. Агранович, Л. Агеева, М. Кудака, О. Крежевских).

Таким образом, результаты исследований констатируют факт недостаточного уровня развития навыков решения педагогического конфликта.

Проанализируем качества, являющиеся необходимыми составляющими для формирования высокого уровня конфликтологической готовности, которые выделяют педагоги и сами студенты. Первые исследования по данной проблематике были опубликованы в 2017 году. Н.А. Глузман в критериях профессионального образа будущего учителя, наряду с личностными, поведенческими и визуальными аспектами, выделяет коммуникативный критерий, ориентированный на умение сохранять выдержку, иметь собственную позицию выбора и поддерживать равновесие в сложных ситуациях, в том числе конфликтных.

Исследователями института в Сарагосе среди студентов была определена самая важная коммуникативно-конфликтологическая компетентность (С.В. Garcia, M.I. Ubieto-Artur, A.R.A. Valle). В ее состав были включены шесть групп навыков: межличностные, методологические, коммуникативные, планирование и управление, умение работать в команде, умение использовать инновации.

Проведенные исследования 2018 года указывают на необходимость формирования такого качества, как толерантность, у будущих учителей, так как у них еще при обучении в вузе проявляются признаки агрессивного поведения (R.S. Bartosh, D.K. Nagovitsyn, A.Y. Ratsimor, Y.G. Maksimov). По мнению испанских ученых, будущие педагоги должны обладать следующими свойствами: уметь взаимодействовать в конфликте, контролировать себя, владеть техниками улучшения межличностных отношений и стратегиями разрешения конфликтов (O. Miguelanez, T. Sanchez, E. Maria, R. Conde, M. Jose).

Результаты исследований A.R. Ellis, L. Gelot, A. Kutlu и др. в 2019 году показывают, что важными компонентами конфликтологической составляющей являются навыки сотрудничества и низкий уровень агрессивности.

Отечественные ученые исследуют проблему развития толерантности учителей как условия их эффективной профессиональной деятельности. Толерантность понимается как личное качество, способствующее эффективному общению учителя и ученика в проблемных ситуациях и способствующее социализации детей. Проведённое в Красноярске исследование с участием 71 учителя выявило, что толерантность является необходимым условием повышения уровня профессионализма, в том числе в сфере межличностных взаимоотношений (N.A. Goncharevich, O.V. Shaidurova, I.A. Kovalevich, V.A. Pomazan, M.V. Rostovtseva). Научные работы 2020 года Т. Carmi и Е. Tamir представляют образ педагога через три ключевых компонента: учитель-интеллектуал, мастер-ремесленник и художник. В частности, функция ремесленника включает умение взаимодействовать и разрешать противоречия, что является необходимым для эффективного урегулирования конфликтных ситуаций. В исследовании взглядов учителей на профессиональные навыки педагогов XXI века в Турции и Швеции, особенно в контексте профилактики конфликтов, отмечается, что важнейшими являются коммуникативные навыки [3]. А.В. Лубков, рассматривая вопросы образования и подготовки будущих учителей, подчёркивает, что профессионализм российских педагогов должен основываться на моделях социальных преобразований и быть построен на принципах коллегиальности, справедливости и человеческой солидарности. Таким образом акцентируется важность навыков взаимодействия и их необходимость для эффективного разрешения конфликтных противоречий. Исследователи О. Смолянинова, В. Коршунова и О. Андронникова выделяют следующие показатели сформированности конфликтологической грамотности: умение общаться (коммуникативный компонент), анализировать ситуацию (информационно-аналитический компонент), управлять и организовывать работу по разрешению конфликта (организационно-управленческий компонент), а также способность контролировать эмоции. По мнению отечественных учёных, студенты должны обладать такими качествами, как погружённость в информационное «поле конфликта», владение конфликто разрешающими видами деятельности и использование конструктивных практик управления конфликтом. В образе учителя саудовских университетов важными считаются мыслительные и коммуникативные навыки (D.S. Mahdy, H.S. Zaghoul). Зарубежные и отечественные ученые отмечают, что основным фактором, который определяет, каким будет учитель, является опыт, полученный в студенческие годы, включающий в себя формирование

и личностных качеств, связанных со справедливостью и человеческой солидарностью, учетом интересов другого человека (E. Szentes, Z.-I. Horváth, K. Harangus), сформированностью у учителей таких качеств, как доверие, уважение к себе и другим, согласие на мирное разрешение конфликта, терпение (A. Taysum, K. Agar). В 2021 году в работах ученых выявлены следующие качества: терпение, чувствительность, благодаря которым снижается уровень стресса, агрессивности, беспокойства и импульсивности (F. Randazzo-Eisemann), выстраивание заботливых отношений между педагогом и ребенком, развитие эмоциональной компетентности (J. Varga), понимание, сотрудничество, внутренняя устойчивость, стрессоустойчивость (T.I. Kulikova). Исследование В. Galymzhan посвящено изучению содержания педагогической толерантности как профессионально значимого качества учителя. Толерантный педагог, по его мнению, благодаря особой тактике построения своего поведения по отношению к детям, достигает большей эффективности в работе (B. Ademi, B. Galymzhan, M. Nurgul, B. Nurlan, B. Rauan). Ученые подчеркивают выработку качества толерантности у учителей во время пандемии, так как взаимодействие с детьми через виртуальные классы могло привести к недопониманию, конфликтным отношениям, проявлению признаков насилия. А наличие таких качеств, как терпимость и сочувствие, помогли выстраивать хорошие отношения с детьми (R.A. González-Rivas, G. Gastélum-Cuadras, W.V. Velducea, J.B.G. Bustos, S.D. Esparza). Также определяется такая характеристика, как медитация, включающая в себя терпение, чувствительность, эмоциональное равновесие, благополучие и расслабление, что вырабатывает чувство принятия, уважения, сотрудничества, поддержки, солидарности и интеграции (F. Randazzo-Eisemann), рефлексивный опыт, развитие которого обеспечивает устойчивость поведения и приводит к желанию повысить уровень конфликтологической подготовки (R.S. Nagovitsyn, D.K. Bartosh, A.Y. Ratsimor, Y.G. Maksimov). Ряд исследований посвящен самооценке стрессоустойчивости у будущих педагогов, как одной из составляющих толерантности (T.I. Kulikova). При проведении опросов учителей было установлено, что существует необходимость в повышении уровня подготовки педагогов, так как у них важно формировать такие качества, как сочувствие, стойкость и терпение, а также умение выстраивать последовательные диалоги с детьми, отсутствие враждебности и барьеров в общении [4]. В работах ученых подчеркивается аспект сформированности умений к взаимодействию и самораскрытию в процессе общения (M. Cai). В 2022 году в исследованиях были выделены такие составляющие конфликтологической грамотности, как умение разбираться в конфликтах и управлять ими. Иначе это может приводить к усталости учителей, стрессу и беспокойству, одиночеству, несчастью, цинизму, а у детей — к снижению мотивации, нежеланию посещать школу, стремлению бросить учебное заведение, исчезновению этического поведения, замкнутости и гневу (J. Whitehead, K.A. Schonert-Reichl, E. Oberle, L. Boyd).

Значимость толерантности в данный период вновь определяют исследования отечественных ученых. Было отмечено, что студенты на высоком уровне оценивают значимость данного качества. Вместе с тем, обладая толерантностью, у них проявляются такие характеристики, как ведомость и внушаемость, что приводит к желанию повысить уровень конфликтологической готовности. Согласно данным

исследования, таких студентов большинство — 76,3% (Н.В. Сиврикова, Е.Г. Черникова, Т.Г. Пташко, Е.М. Харланова).

В исследованиях последних лет ученые подчеркивают актуальность формирования образовательных компетенций в рамках гибкого подхода, что способствует развитию гибкости и вариативности поведенческих моделей, а также приводит к профилактике проблем, в том числе в процессе общения [5].

Исследования 2025 года отмечают такую особенность эффективной коммуникации, как эмоциональный интеллект. Именно эта характеристика способствует эмоциональной регуляции и эмпатии в процессе успешного общения, минимизации возникновения конфликтов в образовательной среде [6].

Зарубежные исследования подчеркивают, что именно низкий уровень эмоционального интеллекта приводит к неверному решению проблем и выбору стратегии избегания в конфликте [7]. Исследования последних лет позволяют заключить, что идет поиск новых составляющих конфликтологической компетентности, и это подчеркивает важность изучения рассматриваемой проблемы.

В связи с вышеизложенным актуальным является вопрос механизмов формирования соответствующих характеристик. С 2013 года дискуссионными вопросами являлось внедрение таких форм обучения педагогов, как встречи офлайн и в онлайн-модальности (E. M. T. Sanchez, M. J. Rodriguez-Conde, M. E. García, S. Olmos-Migueláñez). В их числе такие формы, как мониторинг сформированных навыков и форумы. В 2016 году стали появляться исследования, доказывающие эффективность внедрения программ ускоренного обучения. Обязательным компонентом программы являлся блок обучения посредничеству (H. M. L. Diosdado). Важным аспектом качественного обучения ученые выявили введение специализированных дисциплин и практик, направленных на формирование способностей критического мышления и рефлексии (А. П. Теплоухов) при использовании информационно-коммуникационных, а также игровых технологий (T. M. E. Sanchez, S. Olmos, R. J. M. Conde, F. M. Abad).

В 2017–2018 годах проведенные исследования подтверждают эффективность применения в процессе формирования соответствующих характеристик конфликтологической грамотности онлайн-технологий, а также переговорных методик, коучинга и разыгрывания ролевых ситуаций с целью понимания интересов оппонентов и стратегий поведения в конфликте (A. R. A. Jaramillo, N. M. Siew, S. Jones). Ученые в 2019 году также предложили модель эффективного общения, выстроенную на основе ролевой игры (F. Vallone, E. Dell'Aquila, M.C. Zurlo, D. Marocco). Аналогичная идея нашла проявление в исследованиях 2020 года. Авторы сделали акцент и на применении таких методов, как психодрама, активные методы межгруппового взаимодействия и др. (J. Maya, J. Maraver).

Работы 2021 года определяют аспекты интегрированного подхода в процессе обучения студентов навыкам разрешения конфликтов (M. Arbea). Комплексный подход к формированию составляющих конфликтологической грамотности предлагали исследователи O.Yu. Pavlova, A.V. Zyryanova и др. Результатом, по их мнению, должны стать информационный и деятельностный компоненты обучения.

Исследования 2022 года вновь обнаружили результативность применения игровых технологий в обучении профилактике и разрешению конфликтов. Виртуальная ролевая игра дает возможность проигрывать разнообразные жизненные конфликтные ситуации, тем самым формируя опыт и качества, необходимые для их разрешения (E. Dell'Aquila, F. Vallone, M. C. Zurlo, D. Marocco).

Данная идея нашла отражение в научно-практических исследованиях 2023 года, посвященных вопросам использования иммерсивных практик в развитии составляющих конфликтологической грамотности педагогов [8].

ВЫВОДЫ. Анализ публикаций позволил заключить следующее:

1) В разные десятилетия ученые обращали внимание на различные личностные качества, составляющие конфликтологическую грамотность.

2) С 2017 по 2019 годы в вопросе составляющих компонентов грамотности в основном обсуждались коммуникативные умения и навыки совместной работы.

3) В период с 2020 по 2025 годы стали обращать внимание на эмоциональные (умение управлять эмоциями, доверие, терпение, чувствительность, выстраивание заботливых отношений между педагогом и ребенком, развитие эмоциональной компетентности, внутренняя устойчивость, стрессоустойчивость, эмоциональное равновесие, благополучие и расслабление), нравственные (уважение к себе и другим, согласие на мирное разрешение конфликта, толерантность), организационные (умение анализировать ситуацию, управлять и организовывать работу по решению конфликта) составляющие.

4) Результаты, направленные на оценку студентами и педагогами степени сформированности конфликтологической грамотности, обнаружили ее недостаточный уровень, что подчеркивает важность вопроса и необходимость его дальнейшего изучения.

5) Методами, применяемыми для формирования качеств конфликтологической грамотности, являются ролевые игры, онлайн-технологии, коучинг, переговорные практики и др.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Measuring Responsibility and Cooperation in Learning Teams in the University Setting: Validation of a Questionnaire / Leon-del-Barco B., Mendo-Lazaro S., Felipe-Castano E., Fajardo-Bullon F., Iglesias-Gallego D. // *Frontiers in psychology*. 2020. Vol. (326). P. 282.
2. Dentí Leif, Sturén Erik, Johansson Lars-Olof. Scarcity mindset among schoolteachers: how resource scarcity negatively impacts teachers' cognition and behaviors // *Original research article*. 2024. Vol. 14.
3. Karakoyun F., Lindberg O. J. Preservice teachers' views about the twenty-first century skills: A qualitative survey study in Turkey and Sweden. DOI 10.1007/s10639-020-10148-w // *Education and information technologies*. 2020. Vol. 25 (4). P. 2353–2369. EDN: QVZZNN.
4. Spilt J. L., Bosmans G., Verschuere K. Teachers as co-regulators of children's emotions: A descriptive study of teacher-child emotion dialogues in special education. DOI 10.1016/j.ridd.2021.103894 // *Research in Developmental Disabilities*. 2021. Vol. 112. P. 103–894. EDN: VB YQTV.
5. Varga J. The development of modern-day competences in education, in the context of an agile approach // *Frontiers in Education*. 2024. Vol. 9. P. 82–94.
6. Zhang Z. The influence of 8,786 Western China kindergarten teachers' emotional intelligence on work engagement. DOI 10.3389/fpsyg.2025.1542911 // *Frontiers in psychology*. 2025. Vol. 16. P. 312–326. EDN: LLIUDX.
7. Zhou J. The Relationship between the Principals' Emotional Intelligence and Conflict Management: Based on Latent Profile Analysis. DOI 10.3389/fpsyg.2025.1548185 // *Frontiers in psychology*. 2025. Vol. 16. P. 99–124.
8. Immersive approaches to teaching students - future teachers / Kazakov A., Khamraeva A., Kugurakova V., Golovanova I. DOI 10.26907/esd.18.4.06 // *Education and self-development*. 2023. Vol. 4. P. 55–71. EDN: HOCYIL.

REFERENCES

1. Leon-del-Barco B., Mendo-Lazaro S., Felipe-Castano E., Fajardo-Bullon F., Iglesias-Gallego D. (2020), "Measuring Responsibility and Cooperation in Learning Teams in the University Setting: Validation of a Questionnaire", *Frontiers in psychology*, Vol. (326), pp. 282.
2. Denti Leif, Sturén Erik, Johansson Lars-Olof (2024), "Scarcity mindset among schoolteachers: how resource scarcity negatively impacts teachers' cognition and behaviors", *Original research article*, Vol. 14.
3. Karakoyun F., Lindberg O.J. (2020), "Preservice teachers' views about the twenty-first century skills: A qualitative survey study in Turkey and Sweden", *Education and information technologies*, Vol. 25 (), pp. 2353–2369.
4. Spilt J. L., Bosmans G., Verschueren K. (2021), "Teachers as co-regulators of children's emotions: A descriptive study of teacher-child emotion dialogues in special education", *Research in Developmental Disabilities*, Vol. 112, pp. 103–894.
5. Varga J. (2024), "The development of modern-day competences in education, in the context of an agile approach", *Frontiers in Education*, Vol. 9, pp. 82–94.
6. Zhang Z. (2025), "The influence of 8,786 Western China kindergarten teachers' emotional intelligence on work engagement", *Frontiers in psychology*, Vol. 16, pp. 312–326.
7. Zhou J. (2025), "The Relationship between the Principals' Emotional Intelligence and Conflict Management: Based on Latent Profile Analysis", *Frontiers in psychology*, Vol. 16, pp. 99–124.
8. Kazakov A., Khamraeva A., Kugurakova V., Golovanova I. (2023), "Immersive approaches to teaching students - future teachers", *Education and self-development*, Vol. 4, pp. 55–71.

Информация об авторах:

Пташко Т.Г., доцент кафедры социальной работы, педагогики и психологии, ORCID: 0000-0002-0235-4190, SPIN- код 6889-4225.

Перебийнос А.Е., доцент кафедры отечественной истории, ORCID: 0000-0003-3269-0440, SPIN-код 3065-5355.

Павленко Е.Ф., доцент кафедры социальной работы и социологии, ORCID: 0000-0001-8786-4247, SPIN-код 1168-3984.

Трофимова Н.В. старший преподаватель кафедры отечественной истории, ORCID: 0009-0005-0779-9024 SPIN-код 9714-1857.

Поступила в редакцию 31.03.2025.

Принята к публикации 03.05.2025.