

УДК 378

Скрипкина Т. П.,*Российский государственный гуманитарный университет
125993, ГСП-3, г. Москва, Миусская пл., д. 6, Российская Федерация***Ванданова Э. Л.***Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ
125319, г. Москва, ул. Черняховского, д. 9, стр. 1, Российская Федерация***Бакишханова С. С.***Бурятский государственный университет имени Доржи Банзарова
670000, г. Улан-Удэ, ул. Смолина, д. 24а, Российская Федерация*

МОДЕЛИ РЕШЕНИЯ СЛОЖНЫХ СИТУАЦИЙ В ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

АННОТАЦИЯ

Цель. Описание моделей разрешения сложных ситуаций в педагогическом взаимодействии.

Процедура и методы. В статье рассматриваются вопросы, входящие в круг явлений, обозначаемых как «потенциал личностного развития» и «ситуация». Основным методом исследования являются рефлексия сложных педагогических ситуаций и разработка моделей их решения. Рассмотрены вопросы, связанные с наличием сложных, проблемных, конфликтных ситуаций в педагогической деятельности, обсуждается опыт их разрешения с позиции участника и организатора образовательного процесса.

Результаты. Отмечается, что в условиях нарастания социальных рисков в образовательной среде, связанных с изменением социальной ситуации развития для её участников, необходим поиск ресурсов для поддержания благополучия. Одним из таких ресурсов могут стать способы развития ситуативной рефлексии. Понятие «ситуации» применительно к образовательной сфере анализируется с позиций подходов Л. С. Выготского к развитию личности. В определении феномена рефлексии у авторов статьи наряду с существующими подходами значительный интерес вызывают разработки изучения психологических механизмов рефлексивных возможностей личности В. Е. Ключко. В статье показано, что для полноценного развития рефлексии необходима интеграция личностного, когнитивного, мотивационного и деятельностного подходов. Для изучения разрешения сложных ситуаций представлены модели с учётом их ключевой идеи (личностный, когнитивный и деятельностный подходы). Отдельное внимание уделено описанию когнитивных и поведенческих моделей разрешения сложных ситуаций.

Теоретическая и/или практическая значимость. Все рассматриваемые в статье модели разрешения сложных ситуаций представлены в психологии управления и могут быть использованы в образовательной сфере при подготовке управленческих кадров. Возможно также применение данных моделей в работе с педагогами при условии доработки с учётом специфики образовательной деятельности. В настоящей работе признаётся, что подходящей таким требованиям является модель повышения социальной компетентности педагога.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА

рефлексия, сложные ситуации в образовательной среде, социальные риски, модели разрешения сложных ситуаций, совместная деятельность, развитие, повышение квалификации управленческих и педагогических кадров

СТРУКТУРА

[Введение](#)[Постановка проблемы](#)[Методология и методы исследования](#)[Результаты исследования и обсуждение](#)[Модели разрешения сложных ситуаций](#)[Методы решения сложных ситуаций](#)[Выводы](#)

T. Skripkina

*Russian State University for the Humanities
6 Miusskaya pl., GSP-3, Moscow 125993, Russian Federation*

E. Vandanova

*The Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration
9, str. 1 ul. Chernyakhovskogo, Moscow 125319, Russian Federation*

S. Bakshikhanova

*Banzarov Buryat State University
24a Smolin ul., Ulan-Ude 670000, Russian Federation*

MODELS OF SOLVING COMPLEX SITUATIONS IN PEDAGOGICAL ACTIVITIES

ABSTRACT

Aim. Description of the models of resolving complex situations in pedagogical interaction.

Methodology. The article deals with issues included in the phenomena denoted as: the potential of personal development and the situation; complex, conflict situations in educational activity and their resolution. The main method of the study is the reflection on complex educational situations and the development of models for resolving them.

Results. Since social risks in the educational environment are increasing, it is necessary to look for resources to maintain well-being. Developing situational reflection can be an appropriate answer to this. The concept of "situation" as applied to the educational sphere is analyzed on the basis of L. S. Vygotsky view on the development of personality. The phenomenon of reflection is studied with reference to V. E. Klochko works on psychological mechanisms of the reflective capabilities of the personality. The models for resolving difficult situations are presented taking into account their key ideas. Special attention is paid to the description of cognitive and behavioral models for solving difficult situations.

Research implications. It is proposed to use models for resolving difficult situations, further elaborated for the specifics of teaching activities, in the educational sphere when training managerial personnel and in working with teachers. In the present work, it is recognized that a model for raising the teacher's social competence is appropriate for these requirements.

KEYWORDS

reflection, difficult situations in the educational environment, social risks, models for resolving difficult situations, joint activities, development, skills development of management and pedagogical specialists

ВВЕДЕНИЕ

Современная ситуация в образовательной сфере отражает все вызовы и риски развития современного общества. Это выражается в опережении технологическими изменениями социально-экономических процессов, такими

как появление современных интернет-технологий – наряду с отсутствием интернета в некоторых школах, отсутствием возможности иметь в числе штатных сотрудников высококвалифицированных специалистов, отставанием педагогов по уровню владения навыками работы в цифровой среде от своих учеников. Отставание структуры подготовки кадров от развития профессиональных стандартов проявляется в том, что в повышении доступности образования для лиц с ограниченными возможностями существует проблема неподготовленности педагогов к организации инклюзивной деятельности. Эти новые тенденции и давно существующие сложности образовательного взаимодействия всех субъектов образовательной деятельности (детей, учителей, родителей) в каждом конкретном случае трактуются как сложные ситуации, что, как показывает анализ, приводит к появлению конфликтных ситуаций. Поэтому с нарастающими сложностями коммуникации в связи с добавлением цифрового контента, увеличением количества и скорости информации меняются требования к профессиональной компетентности педагогов, в том числе навыкам рефлексии в общении. Так, цифровизация коснулась не только содержания образования, но ещё и социального взаимодействия на уровне личных и групповых контактов (наличие мобильных социальных сетей). Одним из важных условий педагогической и управленческой деятельности в образовательной среде становится овладение педагогом и руководителем рефлексией собственной деятельности в целом [9] в сложных ситуациях.

Рефлексия как научный феномен интересен и философам прошлого (Аристотель, Платон, Локк, Лейбниц, Кант, Гегель), и учёным ближних к нам эпох (М. К. Мамардашвили, Г. П. Щедровицкий, И. С. Ладенко, В. А. Лекторский, В. С. Швырев, А. П. Огурцов). Современные научные положения о рефлексии представлены различными теоретическими подходами [5; 10; 13]: изучаются культурные, психолингвистические, социально-педагогические и педагогические аспекты. В психологии проблема рефлексии тесно сопряжена с вопросами личностных смыслов деятельности (А. Н. Леонтьев, Е. Ю. Артемьева, А. Г. Асмолов, Б. С. Братусь, В. П. Зинченко, В. Е. Ключко, О. М. Красноярцева, Д. А. Леонтьев, В. А. Петровский, В. В. Петухов, В. И. Слободчиков, Е. Н. Исаев, С. Д. Смирнов и др.).

В управленческих науках наиболее востребованными в области технологий развития рефлексии являются разработки, основанные на интегрированном междисциплинарном подходе. В них поднимаются вопросы рефлексии в контексте ситуативного управления. Современная ситуация в образовании, связанная с необходимостью поиска инновационных подходов к решению задач, актуализирует необходимость в разработке практического инструментария для развития рефлексии в профессиональной деятельности педагогических работников, диктует действовать в поиске новых подходов, созвучных современным задачам российской школы.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМЫ

Социальные риски образовательной среды и необходимость постоянно разрешать конфликтные ситуации – явления, сопровождающие образовательный и воспитательный процессы на всём его протяжении. Назовём те из них, которые часто вызывают общественный резонанс. Так, современные школы в ряде случаев должны решать вопросы внедрения инклюзивного образования, что вызывает неприятие некоторыми участниками образовательной среды этой формы организации учебного процесса и выражается в нежелании родителей и учителей вводить в образовательную сферу детей с особенностями здоровья и развития. Ещё один вызов для современной школы – проблемы буллинга, травли, отвержения детей и даже учителей.

Эти проблемы создают условия для роста числа конфликтных ситуаций в образовательной среде. Опытный педагог Т. Н. описала нам два случая из своей практики, оба касались сферы взаимоотношений между учащимися, когда в классе возникает ситуация, связанная с тем, что один из детей оказывается в положении «изгоя». В первом случае педагог положительно разрешил ситуацию, поступив следующим образом: все учащиеся были оставлены после уроков, и учитель очень строго попросил наладить отношения с мальчиком, которого все обижали, этого оказалось достаточно. Во втором подобном случае, который проходил уже в другом учебном заведении, учитель имел очень доверительную беседу с лидером класса, попросив его взять «шефство» над таким учеником. Ситуация и в данном случае была разрешена эффективно. Отношения между ребёнком и классом, как и в предыдущем случае, очень быстро наладились. По словам самого педагога, ключ к разрешению этих ситуаций пришёл интуитивно, но вопрос «Почему сходные ситуации были разрешены по-разному, но эффективно?» так и остался для педагога невыясненным.

Анализ ситуации с позиции оценивания рефлексии педагога показывает, что необходимо учитывать личностный, когнитивный, мотивационный и деятельностный аспекты:

1) рефлексия в области самосознания – форму рефлексии, овладение которой сказывается на сенситивной способности человека, сенситивность как способность воспринимать окружающий и внутренний мир;

2) личностную рефлексия, отражающуюся в самооценке человека. Необходима постоянная коррекция мнения о себе, работа по созданию адекватной самооценки через самовнушение и саморегуляцию;

3) рефлексия образа действия, которая ответственна за правильное применение принципов действия.

Аналогичные виды рефлексии выделяют и авторы многочисленных зарубежных исследований [15–21].

Названные три вида рефлексии в сочетании с тремя её формами во временном континууме (ретроспективная, ситуативная и перспективная) могут иметь различные эффекты. Для ретроспективной рефлексии более важно её

сочетание с личностной рефлексией. Для перспективной рефлексии важнее преобладание рефлексии в области самосознания. Для решения сложных ситуаций значение ситуативной рефлексии наиболее актуально. Ситуативная рефлексия в сложных ситуациях педагогической и управленческой деятельности в образовании далее будет нами рассматриваться как рефлексия образа действия на основе когнитивных и поведенческих моделей.

Приведённый выше пример решения сложных ситуаций служит яркой иллюстрацией того, что педагоги во многих ситуациях поступают сообразно своему личному опыту и интуиции (надо отметить, что в психологии рефлексии существуют исследования интуиции через мета-когниции, в контексте рефлексии и самосознания [14]), не имея представлений о том, что существуют модели разрешения сложных ситуаций, складывается ситуация «шахматист без шахматной доски». Поэтому решение сложных ситуаций в образовательной среде требует ознакомления педагогов с современными моделями и методами, что может соответствовать развитию ситуативной рефлексии.

МЕТОДОЛОГИЯ И МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

В качестве методологических оснований изучения ситуативной рефлексии сложных ситуаций на междисциплинарной основе выступают идеи системного историко-эволюционного подхода в психологии личности (А. Г. Асмолов), культурно-исторической психологии (Л. С. Выготский, В. Е. Ключко), теории психологических систем (О. К. Тихомиров, В. Е. Ключко, О. М. Краснорядцева и др.) [2; 4, 7; 8].

Выделение моделей и методов разрешения сложных ситуаций в образовательной среде требует в первую очередь определения понятия «сложные ситуации». Понятие «ситуации», используемое применительно к описанию образовательной среды, имеет непосредственное отношение к такому понятию, как «развитие». В деятельностной парадигме сочетание понятий «ситуация» и «развитие» традиционно представляется термином «социальная ситуация развития», понимаемым как специфическая система отношений среды и субъекта, отражённая в его переживаниях и реализуемая в совместной деятельности с другими людьми [3]. Следовательно, понятие «сложные ситуации в образовательной сфере» также характеризует:

- отношения субъекта к среде;
- совместную деятельность;
- субъективные переживания [3].

Определение понятия «сложные ситуации» существует в психологии управления. В частности, А. В. Авилов пишет, что «...сложные управленческие ситуации отражают неопределенности современного нам мира, его фрагментов, с которыми приходится сталкиваться руководителю» [1]. При этом автор приводит классификацию сложных управленческих ситуаций; к ним он причисляет:

- отчуждение в деятельности как отсутствие ощущения единства в деятельности;
- сложности в достижении управленческой компетентности;
- отсутствие адекватных методов и средств; руководитель сравнивается с шахматистом, играющим «вслепую» без шахматной доски; шахматная доска позволяет более успешно моделировать игровые действия шахматиста, также и современные технологии повышают эффективность руководителя;
- сложности в преодолении цейтнота;
- социальные риски (риск переживания и создания условий переживания другими людьми психотравматических расстройств, риск перехода границ нравственности, риск негуманных поступков, риск дегуманизации, деперсонализации);
- необходимость постоянно разрешать конфликтные ситуации.

Данная классификация в полной мере подходит для характеристики сложных ситуаций, возникающих в деятельности руководителя образовательного учреждения как представителя управленческого аппарата в системе образования. В то же время такая классификация не в полной мере приемлема для характеристики сложных ситуаций, возникающих у других субъектов образовательной среды: педагогов, учащихся, родителей. Например, ситуации по преодолению так называемого цейтнота: для педагогов – нехватка времени на разработку программ, для учащихся – распределение времени между дополнительными образовательными программами, для родителей – обеспечение родительского контроля над общением ребёнка и др. Следовательно, сложные ситуации в образовательной среде следует дифференцировать в зависимости от того, кто является участниками этой ситуации и в какие субъектные отношения они вступают между собой. При этом важно учитывать то обстоятельство, что ситуации, связанные с наличием социальных рисков, сопряжённые с конфликтами, присутствуют не только в управленческой, но и в педагогической деятельности. Этот факт позволяет частично использовать рассматриваемую классификацию применительно к сложным педагогическим ситуациям.

Сопоставив признаки, определяющие понятие «сложные ситуации в образовательной среде» и классификацию сложных управленческих ситуаций, мы можем вычленить виды сложных ситуаций в образовательной среде:

- ситуации, связанные с трудностями организации совместной деятельности;
- ситуации, связанные с субъективными переживаниями социальных рисков;
- ситуации, связанные с необходимостью разрешения конфликтных ситуаций.

Трудности в организации совместной деятельности в образовательной среде могут проявляться как отчуждение педагога от необходимости «по-

гружаться» в мир ребёнка, отчуждение учащихся от деятельности группы, нежелание взаимодействовать с педагогом, отчуждение родителей от проблем школы, воспитания собственного ребёнка, отчуждение между коллегами-педагогами, отсутствие признания важности деятельности педагога со стороны коллег, руководства и родителей учащихся. Всё названное можно обобщить как отсутствие доверия, которое нарушает протекание совместной деятельности. В недавно проведённом нами всероссийском мониторинге учителей, посвящённом проблеме доверия в образовательной деятельности (в онлайн-опросе приняли участие 18,5 тыс. учителей), было выявлено, что в процессе взаимодействия субъектов образовательной деятельности (учителей, учащихся и родителей), по мнению большинства учителей, не хватает того «клея», который бы скреплял отношения, делал их более искренними и непосредственными, что могло бы существенно снизить конфликтную среду в современной школе. Один тот факт, что в добровольном опросе, к которому никто не принуждал, за короткий промежуток времени приняли участие такое количество учителей из всех регионов страны, свидетельствует о том, насколько данная проблема является актуальной для учителей. В своих ответах на поставленные вопросы многие учителя отмечали, что им не хватает времени на личностное общение с учениками, в школах не проводится или проводится недостаточно мероприятий, не связанных с учебной деятельностью, отсутствуют совместные экскурсии, походы и т. п. Всё это способствует отчуждению учителей и учащихся. С родителями у учителей также наблюдается отчуждение, его специфика заключается в том, что многие родители относятся к учителям как к сфере услуг, предъявляют завышенные требования и при этом стараются любыми средствами оправдать своего ребёнка практически за любые формы поведения.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ И ОБСУЖДЕНИЕ МОДЕЛИ РАЗРЕШЕНИЯ СЛОЖНЫХ СИТУАЦИЙ

Прежде чем приступить к описанию моделей разрешения сложных ситуаций, необходимо вспомнить научные подходы, которые могут служить существенным основанием для классификации:

1. Личностный подход, предполагающий значимость определения уровня личностной зрелости;
2. Когнитивный, опирающийся на знание о социокультурных нормах, знание языка, усвоение правил;
3. Поведенческий – эффективность приспособления человека к новым условиям. Навыки поведения в новой ситуации;
4. Деятельностный подход. В рамках теории деятельности структура личности – целостное образование, включающее в себя когнитивный аспект, ценностно-мотивационный, эмоциональный и поведенческий.

В нашей статье мы остановимся на некоторых существующих моделях разрешения сложных ситуаций, возникающих во взаимодействии между людьми, – это:

- личностная модель;
- когнитивная модель;
- ситуационная модель;
- мотивационно-ценностная модель;
- деятельностьная модель.

В данном подходе принципиальное значение имеет понятие «личностная зрелость». Один из известных исследователей личностной зрелости Л. А. Головей пишет: «Критерии личностной зрелости связаны с адаптацией личности в обществе, с ее способностью выполнять социальные функции, продуктивно трудиться, успешно общаться и адекватно познавать социальную действительность и себя и на этой основе строить свой жизненный путь» [5]. Личностная зрелость – сложный конструкт, который включает большое количество переменных. К ним в первую очередь относятся гражданская, организационная, семейная, профессиональная и нравственная зрелость. Л. А. Головей, изучив различные модели личностной зрелости, выделила обобщённый перечень характеристик данного конструкта: ответственность, осознанность, рефлексивность, направленность на саморазвитие, самопринятие, самоуважение, автономия, жизнестойкость, самоуправление и организация жизни, целостность, конгруэнтность, широта связи с миром, толерантность, нравственное сознание, гуманистические ценности, позитивные межличностные отношения. Для цели данного исследования особенно важным критерием личностной зрелости является наличие рефлексивных черт характера.

В качестве когнитивной модели может быть представлена «Модель социального взаимодействия» Р. Хинш, С. Виттманн. Ключевым компонентом в данной модели является когнитивный компонент [12].

Поведенческий подход разрабатывался в основном в психологии управления и менеджменте. Ситуационная модель Ф. Фидлера иллюстрирует существующий поведенческий подход в разрешении сложных ситуаций. Большинство управленческих теорий предлагают разрешать сложные ситуации, ориентируясь на поведенческие аспекты. Так, Ф. Фидлер пути повышения эффективности деятельности видел не в изменении личностных свойств руководителей или особенностей коллектива, а в изменении ситуации, точнее – в изменении степени владения руководителем соответствующей ситуацией. В целях лучшего взаимодействия с подчинёнными эффективный руководитель использует ситуационные особенности управленческой деятельности – Ф. Фидлер назвал это ситуационным контролем, именно такой контроль определяет поведение человека в сложной управленческой ситуации. При этом автор данного подхода описал две типологии, типы лидеров и типы управленческих ситуаций:

1) типы лидеров в зависимости от поведения в сложных ситуациях:

- ориентированные на задачу;
- ориентированные на взаимоотношения.

2) типы управленческих ситуаций:

- отношения лидера с членами коллектива;
- структурированность задачи;
- должностные полномочия.

Мотивационно-ценностный подход реализован в модели мотивации и социального поведения Дж. Равена [9]. Данная модель была разработана для понимания и оценки мотивации, значимых для индивида стилей поведения и его способности успешно достигать поставленных целей благодаря тому, что он в состоянии одновременно совершать множество различных действий, необходимых для достижения поставленных целей, – это модель компетентности. Решение сложной ситуации трактуется автором модели как компетентное поведение личности. Его двухстадийная модель компетентности и мотивации может быть расширена до модели мотивированного поведения.

В качестве деятельностной модели можно привести «Модель повышения социальной компетентности», которая в контексте системно-деятельностного подхода содержит представление о социальной компетентности личности педагога и руководителя образовательного учреждения как о целостном интегративном личностном образовании, представляющем собой «знание в действии» и позволяющем человеку быть эффективным в его жизнедеятельности. Интегральность и целостность феномена социальной компетентности раскрывается через её структуру. Данная структура состоит из трёх взаимосвязанных компонентов [11]. Один из них, когнитивный компонент – владение социальными знаниями, другой, поведенческий – владение социальными навыками и умениями, и мотивационно-ценностный – наличие социально значимых мотивов и ценностей, определяемых стремлением к удовлетворению социальных потребностей в общении, просоциальном поведении, личностном росте и самоактуализации одновременно с потребностью в результативности профессиональной деятельности. Специфика образовательных учреждений как организаций, функционирующих преимущественно в системе «человек – человек», определяет ключевую роль мотивационно-ценностного компонента в структуре социальной компетентности личности¹.

Несмотря на различные подходы, все модели объединяет одна идея – признание необходимости интегрированного подхода в решении сложной ситуации. Рассмотренным моделям соответствуют определённые методы решения сложных ситуаций.

¹ Социальная компетентность руководителя образовательного учреждения: учебно-методическое пособие / А. Г. Асмолов, Г. У. Солдатова, Э. Л. Ванданова, Б. А. Жиганов. М.: АСОУ, 2007. 87 с.

МЕТОДЫ РЕШЕНИЯ СЛОЖНЫХ СИТУАЦИЙ

Метод «положительной вербализации». В когнитивной модели, реализуемой в рамках тренинга «Социальной компетенции», используется метод положительной вербализации. Метод позволяет изменить типичные когнитивные оценки – важно, чтобы человек в сложных ситуациях общения убеждал, подбадривал себя сам, оценивая себя исключительно с положительной стороны. Эти когнитивные оценки и внутренний диалог необходимо сделать доступными для своего сознания. Человеку предлагается поразмыслить и записать три своих наиболее положительных качества. Положительная вербализация своих качеств направлена на разрушение автоматизма в негативных когнитивных оценках. Этот метод используется в упражнениях на распознавание внутреннего диалога. Авторы акцентируют внимание на существующей связи между компетентным поведением (когнитивной оценкой) и эмоциями, вызванными этой когнитивной оценкой.

Метод «кейсов». Метод «кейсов» позволяет обучать способам поведения с учётом разновидностей сложных ситуаций. Участникам, обучающимся поведенческим стратегиям, выдаются карточки, содержащие сложные ситуации, которые предлагается разрешить, а затем выявляется принадлежность поведенческой стратегии к определённой категории. Такими категориями могут выступать:

- 1) ориентация на интересы дела;
- 2) ориентация на психологический климат и взаимоотношения в коллективе;
- 3) ориентация на самого себя;
- 4) ориентация на официальную субординацию, соблюдение инструкций.

В отработку поведенческой модели могут входить разные ситуации, возникающие в деятельности педагога и руководителя образовательного учреждения. Их содержание может быть следующим:

- 1) Вы получили одновременно два сложных задания: от Вашего непосредственного начальника и вышестоящего начальника. Времени для согласования сроков выполнения заданий у Вас нет, необходимо срочно начать работу. Выберите предпочтительное решение.
- 2) Между двумя Вашими подчинёнными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к Вам с просьбой, чтобы Вы разобрались и поддержали его позицию. Как Вы поступите в этой ситуации?
- 3) Ваш подчинённый игнорирует Ваши советы и указания, делает всё по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что Вы ему указываете. Как Вы будете поступать с этим подчинённым в дальнейшем?
- 4) В трудовой коллектив, где происходит конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новшеств, пришёл новый руководитель,

приглашённый со стороны. Каким образом, по Вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

5) В Вашем коллективе имеется работник, который скорее числится, чем работает. Его это положение устраивает, а Вас – нет. Как Вы поступите в данном случае?

6) У Вас создались натянутые отношения с коллегой, допустим, что причины этого Вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа. Что бы Вы предприняли в первую очередь?

7) Подчинённый второй раз не выполнил Вашего задания в срок, хотя обещал и давал слово, что подобного больше не повторится. Как Вы предпочли бы поступить?

Ситуации, приведённые выше, были отобраны из теста «Управленческая ситуация и направленность руководителя»².

Наборы сложных ситуаций для руководителей образовательных учреждений и педагогов могут различаться, но могут составлять единую базу данных проблемных ситуаций. Следует признать, что интегрированность психологических знаний со знаниями из смежных наук в области создания моделей и методов разрешения сложных ситуаций указывает на комплексность данной проблематики.

Эта особенность проблематики ориентирует исследователей и практиков на разработку и применение моделей, учитывающих понятие «интегральность» на всех уровнях представления в теоретическом осмыслении и практической реализации. К таким моделям следует отнести «Практическую модель повышения социальной компетентности» [11].

Сложные ситуации, возникающие в образовательной сфере, разрешаются в рамках данной модели с позиций деятельностного и гуманистического подходов. При этом для повышения социальной компетентности педагогов и руководителей становится важным ознакомление со структурными компонентами модели: мотивационно-ценностным, поведенческим, когнитивным. В качестве основных методов, позволяющих реализовать модель повышения социальной компетентности, предстают технологии, которые разработаны в соответствии с содержательными критериями социальной компетентности личности: профессиональной идентичностью, толерантностью, интеллектом, – и направлены на их развитие [11].

В заключение ещё раз хотелось бы обратиться к примерам из учительской практики, описанным выше. Поскольку адресованный нам вопрос «Объясните, почему мне удалось разрешить конфликтные ситуации?» был получен во время занятий с педагогами по обучению технологиям повышения социальной компетентности, он не мог быть оставленным без внимания. Мы попросили педагога подробнее описать ситуации и их участников. В первом

² Психология управления персоналом: пособие для специалистов, работающих с персоналом / под ред. А. В. Батаршева, А. О. Лукьянова. М., 2005. 624 с.

случае всё происходило в школе-интернате, большинство учащихся – воспитанники детского дома. Мнение взрослого, в этой ситуации воспринимаемого как близкого человека, было очень важно и значимо для детей. Во втором случае события происходили в обычной школе, для подростков более значимым явилось мнение авторитетного сверстника. Для нас было важно отметить, что педагог расценил сложные ситуации в своей деятельности, которые ему пришлось разрешать, как конфликтные. Эти ситуации были связаны с отчуждением и поэтому были разрешены эффективно путём преодоления отчуждения и восстановления совместной деятельности. В описываемых ситуациях педагог, действуя верно, искал объяснение своим действиям в «плоскости» конфликта, в то время как в реальности его действия следует рассматривать в более широком, синергическом пространстве сложных ситуаций.

Примеров, подобных описанному выше, в практике любого учителя достаточно много, и эффективное разрешение сложных ситуаций воспринимается как элемент мастерства, доступный немногим или приходящий только с опытом. Поэтому важно осуществлять разработки новых технологий, связанных с внедрением моделей разрешения сложных ситуаций. Такие технологии позволяют повысить социальную компетентность педагогов и руководителей образовательных учреждений, стремящихся к личностному развитию и эффективности в деятельности. В ряду этих разработок определённо заслуженное место занимает модель повышения социальной компетентности личности, основанная на положениях системно-деятельностного подхода и представляющая реализацию принципа «знание в действии», позволяющая человеку быть эффективным в деятельности.

ВЫВОДЫ

Рефлексия педагогической деятельности в условиях современного образования, характеризующегося поликонтекстуальностью, проявляется в трансцендентности. В этом заключается её сущность – человек сам образует себя. Ситуативная рефлексия в педагогической деятельности должна рассматриваться в более широком аспекте с учётом необходимых для ведения инновационного процесса в образовательном учреждении требований к личностным характеристикам и уровню профессионального мастерства управленческих и педагогических кадров.

В системе непрерывного образования педагогических и управленческих кадров обучение моделям повышения социальной компетентности (А. Г. Асмолов, Г. У. Солдатова и др.) позволит решать задачи не только личностного роста, но и профессионального роста, позволит повысить кадровый потенциал и инновационный потенциал современной российской школы. Модель повышения социальной компетентности, встроенная в комплекс инновационных программ и технологий обучения социальной и профессиональной компетентности, может явиться фактором усвоения стандартов нового поколения.

ЛИТЕРАТУРА

1. Авилов А. В. Рефлексивное управление: методологические основания. М.: Государственный университет управления, 2003. 174 с.
2. Асмолов А. Г. Психология личности. М.: Смысл, 2019. 376 с.
3. Выготский Л. С. Вопросы детской психологии. М.: Эксмо, 2000. 160 с.
4. Выготский Л. С. История развития высших психических функций. М.: Юрайт, 2020. 336 с.
5. Головей Л. А. Психологическая зрелость личности. СПб.: Скифия-принт, 2014. 240 с.
6. Зинченко В. П., Моргунов Е. Б. Человек развивающийся. Очерки российской психологии [Электронный ресурс]. URL: <https://www.psyoffice.ru/3793-zinchenko-v.p.-morgunov-e.b.-chelovek.html> (дата обращения: 20.02.2021).
7. Ключко В. Е. Самоорганизация в психологических системах: проблемы становления ментального пространства личности (введение в транспективный анализ). Томск: Томский государственный университет, 2005. 174 с.
8. Краснорядцева О. М. Чувствительность к проблемам как характеристика инновационного потенциала личности // Сибирский психологический журнал. 2009. № 3. С. 13–19.
9. Равен Дж. Компетентность в современном обществе: выявление, развитие, реализация [Электронный ресурс]. URL: <https://ru.bookmate.com/reader/NPCplgY7?resource=book> (дата обращения: 20.02.2021).
10. Рефлексия в инновационной практике школы: монография / под ред. И. Ю. Шустовой. М.: НОУ Центр «Педагогический поиск», 2015. 152 с.
11. Степанов С. Ю., Семёнов И. Н. Психология рефлексии: проблемы и исследования // Вопросы психологии. 1985. № 3. С. 31–40.
12. Социальная компетентность классного руководителя: режиссура совместных действий / под ред. А. Г. Асмолова, Г. У. Солдатовой. М., 2006. 321 с.
13. Хинш Р., Виттманн С. Уверенность в себе: практическое руководство по тренингу / пер. с нем. Харьков: Гуманитарный Центр, 2017. 184 с.
14. Щедровицкий Г. П. Рефлексия: избранные труды. М.: Школа культурной политики, 1995. 800 с.
15. Grant A. M. Rethinking psychological mindedness: Metacognition, self-reflection, and insight // Behaviour Change. 2001. № 18 (1). P. 8–17.
16. Barlett L. Teacher development through reflective teaching // Second language teacher education / ed. J. C. Richards, D. Nunan. Cambridge: Cambridge University Press, 1990. P. 202–214.
17. Giovanelli M. Relationship between reflective disposition toward teaching and effective teaching // The Journal of Educational Research. 2003. № 96 (5). P. 293–309.
18. Loughran J. J. Effective reflective practice: In search of meaning in learning about teaching // Journal of teacher education. 2002. № 53 (1). P. 33–43.
19. Mertler C. A. Action research: Teachers as researchers in the classroom. 2nd ed. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2009. 265 p.
20. Neville G. Making the most of your textbook. Harlow, UK: Longman, 1991. 128 p.
21. Núñez A., Ramos B., Téllez M. F. Reflexión en el contexto educativo: hacia la toma de decisiones en el aula // Apuntes Contables. 2006. № 11. P. 111–115.

REFERENCES

1. Avilov A. V. *Refleksivnoe upravlenie: metodologicheskie osnovaniya* [Reflexive control: Methodological foundations]. Moscow, The State University of Management Publ., 2003. 174 p.
2. Asmolov A. G. *Psikhologiya lichnosti* [Psychology of Personality]. Moscow, Smysl Publ., 2019. 376 p.
3. Vygotsky L. S. *Voprosy detskoi psikhologii* [Questions of child's psychology]. Moscow, Eksmo Publ., 2020. 160 p.
4. Vygotsky L. S. *Istoriya razvitiya vysshikh psikhicheskikh funktsii* [The history of the development of higher mental functions]. Moscow, Yurait Publ., 2020. 336 p.
5. Golovey L. A. *Psikhologicheskaya zrelost' lichnosti* [Psychological maturity of the personality]. St. Petersburg, Skifiya-print Publ., 2014. 240 p.
6. Zinchenko V. P., Morgunov E. B. *Chelovek razvivayushchisya. Ocherki rossiiskoi psikhologii* [Man developing. Essays on Russian psychology]. Available at: <https://www.psyoffice.ru/3793-zinchenko-v.p.-morgunov-e.b.-chelovek.html> (accessed: 20.02.2021).
7. Klochko V. E. *Samoorganizatsiya v psikhologicheskikh sistemakh: problemy stanovleniya mental'nogo prostranstva lichnosti (vvedenie v transspektivnyi analiz)* [Self-organization in psychological systems: problems of the formation of the mental space of the individual (introduction to trans-perspective analysis)]. Tomsk, Tomsk State University Publ., 2005. 174 p.
8. Krasnoryadtseva O. M. [Sensitivity to problems as a characteristic of the innovative potential of the individual]. In: *Sibirskii psikhologicheskii zhurnal* [Siberian journal of psychology], 2009, no. 3, pp. 13–19.
9. Raven J. *Kompetentnost' v sovremennom obshchestve: vyavlenie, razvitiye, realizatsiya* [Competence in modern society: identification, development, implementation]. Available at: <https://ru.bookmate.com/reader/NPCpIgy7?resource=book> (accessed: 20.02.2021).
10. Shustova I. Yu., ed. *Refleksiya v innovatsionnoy praktike shkoly* [Reflection in the innovative practice of the school]. Moscow, Center "Pedagogical search" Publ., 2015. 152 p.
11. Stepanov S. Yu., Semyonov I. N. [Psychology of reflection: problems and research]. In: *Voprosy Psikhologii*, 1985, no. 3, pp. 31–40.
12. Asmolova A. G., Soldatova G. U., eds. *Sotsial'naya kompetentnost' klassnogo rukovoditelya: rezhissura sovmestnykh deistvii* [Social competence of the class teacher: directing joint activities]. Moscow, 2006. 321 p.
13. Hinsh R., Wittmann S. *Uverenost' v sebe* [Self-confidence]. Kharkiv, Humanitarian Center Publ., 2017. 184 p.
14. Shchedrovitsky G. P. *Refleksiya* [Reflection]. Moscow, Shkola kul'turnoy politiki Publ., 1995. 800 p.
15. Grant A. M. Rethinking psychological mindedness: Metacognition, self-reflection, and insight. In: *Behaviour Change*, 2001, no. 18 (1), pp. 8–17.
16. Barlett L. Teacher development through reflective teaching. In: Richards J. C., Nunan D., eds. *Second language teacher education*. Cambridge, Cambridge University Press, 1990, pp. 202–214.

17. Giovannelli M. Relationship between reflective disposition toward teaching and effective teaching. In: *The Journal of Educational Research*, 2003, no. 96(5), pp. 293–309.
18. Loughran J. J. Effective reflective practice: In search of meaning in learning about teaching. In: *Journal of teacher education*, 2002, no. 53 (1), pp. 33–43.
19. Mertler C. A. Action research: Teachers as researchers in the classroom. Thousand Oaks, CA, Sage Publications, 2009. 265 p.
20. Neville G. Making the most of your textbook. Harlow, UK, Longman, 1991. 128 p.
21. Núñez A., Ramos B., Téllez M. F. Reflexión en el contexto educativo: hacia la toma de decisiones en el aula. In: *Apuntes Contables*, 2006, no. 11, pp. 111–115.

ДАТА ПУБЛИКАЦИИ

Статья поступила в редакцию: 19.01.2021

Статья размещена на сайте: 31.03.2021

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРАХ / INFORMATION ABOUT THE AUTHORS

Скрипкина Татьяна Петровна – доктор психологических наук, профессор, профессор кафедры социальной психологии Российского государственного гуманитарного университета; e-mail: skripkinaurao@mail.ru

Ванданова Эльвира Леонидовна – кандидат психологических наук, доцент, ведущий научный сотрудник НИЦ стратегии, проектирования и правового обеспечения ФИРО при Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ; e-mail: vandanova67@mail.ru

Бакшиханова Сэсэг Сыреновна – кандидат психологических наук, доцент, заведующий кафедрой психологии детства Бурятского государственного университета имени Доржи Банзарова; e-mail: bakshi0611@mail.ru

Tatyana P. Skripkina – Dr. Sci. (Psychology), Prof., Department of Social Psychology, Russian State University for the Humanities; e-mail: skripkinaurao@mail.ru

Elvira L. Vandanova – Cand. Sci. (Psychology), Assoc. Prof., Leading Researcher, Research Center for Strategy, Design and Legal Support, FIRO at the Russian Academy of National Economy and Public Administration under the President of the Russian Federation; e-mail: vandanova67@mail.ru

Seseg S. Bakshikhanova – Cand. Sci. (Psychology), Assoc. Prof., Head of the Department of Childhood Psychology, Dorzhi Banzarov Buryat State University; e-mail: bakshi0611@mail.ru

ПРАВИЛЬНАЯ ССЫЛКА НА СТАТЬЮ / FOR CITATION

Скрипкина Т. П., Ванданова Э. Л., Бакшиханова С. С. Модели решения сложных ситуаций в педагогической деятельности // Вестник Московского государственного областного университета (электронный журнал). 2021. № 1. URL: www.evestnik-mgou.ru

Skripkina T. P., Vandanova E. L., Bakshikhanova S. S. Models of solving complex situations in pedagogical activities. In: *Bulletin of Moscow Region State University (e-journal)*, 2021, no. 1. Available at: evestnik-mgou.ru