

Государственное бюджетное учреждение Свердловской области  
«Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Ладо»

**Брошюра для педагогов**  
**«Фразы-мостики и фразы-стены: язык профилактики в работе**  
**с подростком»**

## Содержание

Введение.....	3
Раздел 1. Прежде чем говорить: ваш внутренний настрой и цель. ....	6
Раздел 2. Антикризисная таблица: как говорить в острых ситуациях. ....	7
Раздел 3. Профилактика: как не доводить до конфликта. ....	9
Раздел 4: Универсальные конструкторы фраз-мостиков. ....	11
Раздел 5. Практикум речевой перестройки: от стены к мостику. ....	13
Раздел 6. Чек-лист педагога после сложной ситуации (инструмент для роста). .....	14

## Введение

### *Актуальность*

Современный образовательный процесс протекает в условиях повышенной эмоциональной напряженности. Подростковый возраст, характеризующийся становлением личности, поиском идентичности и отрицанием авторитетов, предъявляет особые требования к коммуникативной компетенции педагога. Автоматические, оценочные реакции учителя на провокации, отказы или эмоциональные всплески учеников зачастую становятся не способом решения проблемы, а катализатором конфликта. Традиционные директивные методы общения («фразы-стены») ведут к эскалации напряжения, потере учебного времени и разрушению отношений. Возникает противоречие между необходимостью сохранять дисциплину и потребностью выстраивать с подростками диалог, основанный на уважении и сотрудничестве. Разрешение этого противоречия требует от педагога не просто интуитивных решений, а владения осознанными, научно обоснованными речевыми инструментами — «фразами-мостиками».

Цель данной брошюры — представить педагогам систему конкретных речевых конструкторов для профилактики конфликтов, деэскалации острых ситуаций и построения с подростками отношений, сохраняющих учебный процесс и основанных на взаимном уважении. Материал призван помочь перейти от оценочных, автоматических реакций к осознанному управлению диалогом.

### *Методологическая основа*

Представленные в брошюре речевые модели и принципы опираются на интеграцию нескольких классических и современных психолого-педагогических подходов:

#### 1. Теория ненасильственного общения (ННО) Маршалла Розенберга.

Это ключевой фундамент для «фраз-мостиков». Розенберг утверждает, что деструктивное общение возникает из-за «отчуждающих от жизни» форм речи: моралистических оценок, сравнений, отрицания ответственности и требований. В противовес этому он предлагает четырехшаговую модель:

- наблюдение (факт): отделение конкретных, наблюдаемых действий от их интерпретации и оценки;
- чувство: выражение своего эмоционального состояния;
- потребность: осознание и озвучивание потребности, стоящей за чувством;
- просьба: формулирование конкретного, позитивного действия для ее удовлетворения.

Разработанные в брошюре конструкторы, такие как «Факт + Чувство/Правило + Предложение», являются прямой практической адаптацией модели ННО к условиям школьного урока. Принцип «легализации эмоции» из раздела 2 напрямую коррелирует с идеей Розенберга о необходимости валидации чувств собеседника для установления контакта.

2. Теория «Я-сообщений» и гуманистического общения Юлии Гиппенрейтер.

Работы Ю.Б. Гиппенрейтер, развивающие идеи гуманистической психологии, стали основой для отечественной практики конструктивного общения с детьми. Ее ключевые принципы легли в основу многих практических рекомендаций брошюры:

- Оценка действий, а не личности: «Можно выражать недовольство отдельными действиями ребенка, но не ребенком в целом». Этот принцип прямо отражен в Разделе 3 («Описывайте, не оценивайте»).

- Сообщение о своих чувствах через «Я-сообщения»: вместо обвинения «Ты меня отвлекаешь» («Ты-сообщение»), говорить о своем состоянии: «Мне важно сохранять тишину для объяснения».

- Активное слушание: техника «отзеркаливания» чувств и перефразирования, которая в брошюре представлена в конструкторе «Вопрос на уточнение + Перефразирование».

- Обоснование правил: запрет должен быть объяснен, что соответствует принципу «Говорите о правиле, а не о личности».

3. Кибернетическая модель ТОТЕ (Test-Operate-Test-Exit).

Модель, предложенная Джорджем Миллером, Эженом Галантером и Карлом Прибрамом в их фундаментальном труде «Планы и структура поведения», описывает механизм контроля действий. Согласно этой модели, любое целенаправленное поведение строится как цикл: проверка рассогласования (Test) — действие по его устранению (Operate) — повторная проверка (Test) — выход (Exit) при достижении цели.

В контексте данной брошюры Раздел 1 («Прежде чем говорить: ваш внутренний настрой и цель») представляет собой педагогическую интерпретацию этой модели. Этапы «Пауза и цель» (Test), «Выбор стратегии» (Operate), «Считывание реакции» (Test) и «Завершение» (Exit) являются практическим алгоритмом управления педагогическим поведением в конфликтной ситуации, позволяя перейти от автоматизма к осознанному действию.

4. Техники поведенческого мастерства (по Д. Лемову).

В книге Дуга Лемова «Мастерство учителя» описываются конкретные, верифицированные техники управления классом, которые созвучны предлагаемым «фразам-мостикам». Например:

- Техника «Никаких предупреждений» переключается с необходимостью спокойной констатации правила и последствий без эмоциональных угроз.

- Принцип «Сильный голос — это тихий, четкий голос» из Раздела 3 находит подтверждение в подходах Лемова к управлению вниманием класса через контроль собственного голоса и паузы.

5. Конструктивистский подход в педагогической коммуникации.

Современные исследования в области дидактической коммуникации подчеркивают, что смыслы рождаются не в монологе, а в диалоге и совместной деятельности. С этой точки зрения, «фразы-мостики» выступают инструментом совместного конструирования реальности урока, где правила не

навязываются, а актуализируются в диалоге, что способствует их интернализации (присвоению) подростками. Ориентация педагога на считывание обратной связи (Раздел 1) и учет индивидуальных особенностей ученика (Раздел 4) является проявлением этого подхода.

Таким образом, данная брошюра не является набором произвольных советов, а представляет собой интегративный практический инструмент, построенный на прочном фундаменте классической психологии (Розенберг, Гиппенрейтер, Миллер и др.) и современных педагогических исследований. Ее использование позволяет педагогу действовать не наугад, а осознанно и профессионально, превращая конфликтогенную ситуацию в возможность для развития и сотрудничества.

## Раздел 1. Прежде чем говорить: ваш внутренний настрой и цель.

Любое конструктивное общение начинается не со слов, а с внутренней работы. Прежде чем отреагировать на сложную ситуацию, сделайте короткую паузу и спросите себя о четырёх ключевых моментах. Это поможет перейти от автоматической реакции к осознанному управлению диалогом.

Этап	Ключевые вопросы для педагога	На что обратить внимание
<b>1. Пауза и цель</b>	Какова моя цель в этом разговоре? Что именно в поведении ученика требует моего вмешательства? В каком я сейчас состоянии?	Избегаю ли я конфликта или стремлюсь к контакту и решению? Мой тон и поза спокойны и уверены?
<b>2. Выбор стратегии</b>	Какая фраза-мостик здесь будет уместна? Какую тактику использовать: описание факта, «я-сообщение», предложение выбора?	Не срабатываю ли я по старому шаблону? Какие мои убеждения («он это назло») сейчас управляют мной?
<b>3. Считывание реакции</b>	Как я пойму, что мои слова работают? На что смотрю (поза, взгляд), что слушаю (тон, слова) в ответ?	Оцениваю ли я личность ученика или констатирую факт? Ориентируюсь на его реальную реакцию или на свои опасения?
<b>4. Завершение и итоги</b>	Что будет знаком, что разговор можно завершить? Как я сохраню или восстановлю отношения после этого?	Цель достигнута? Нужно ли зафиксировать договорённость? Что я скажу в конце, чтобы оставить дверь для диалога открытой?

Теперь, когда вы понимаете свой внутренний алгоритм, давайте наполним его конкретными словами для сложных ситуаций.

## Раздел 2. Антикризисная таблица: как говорить в острых ситуациях.

Теперь мы перейдем от внутренней подготовки к внешнему действию. В этом разделе вы найдете ключевой практический инструмент — антикризисную таблицу. Она поможет вам мгновенно выбирать верные слова в момент напряженности. Главная цель таблицы — не дать вам «выиграть спор», а предоставить инструмент для сохранения управления диалогом, учебным процессом и отношениями. Рассматривайте эти примеры как опорные точки. Проанализируйте их, прорепетируйте вслух и адаптируйте под свой стиль общения.

Ситуация (провокация)	Фраза-стена (ведёт к эскалации)	Почему это стена? (риск)	Фраза-мостик (деэскалирует и направляет)	Принцип мостика
<b>Открытый вызов, отказ:</b> «Я это делать не буду, это скучно/тупо»	«Как разговариваешь! Выйди и иди к директору!»	Публичная борьба за власть, потеря лица ученика, тотальный разрыв отношений.	<b>Признание позиции:</b> «Я услышал, что задание тебя не цепляет». <b>Констатация правила:</b> «При этом правило одно - на уроке работаем все». <b>Выбор и последствия:</b> «Ты можешь выбрать: сделать его сейчас или разобрать со мной после урока, но тогда + дополнительное задание».	Пауза + Легализация + Правило + Ответственный выбор.
<b>Скрытое сопротивление:</b> Игнорирует замечания, сидит в телефоне.	«Немедленно отдай телефон! Или я звоню родителям!»	Борьба за гаджет, физическое противодействие, скандал, жалоба.	<b>Безэмоционально:</b> «У нас правило: телефоны не используются на уроке. Убери, пожалуйста». <b>Если не убирает:</b> «Я вижу, ты выбираешь не убирать. Значит, выбираешь разговор после звонка. Я это фиксирую». И продолжаете урок.	Констатация правила + Констатация выбора ученика + Смещение разговора во времени
<b>Провокация на эмоции:</b>	«А ты — хам! Вон из класса!»	Учитель теряет профессиональную позицию, вступает	<b>Спокойно:</b> «Ты имеешь право так думать. Моя задача сейчас — провести урок»	Согласие с правом на мнение

Ситуация (провокация)	Фраза-стена (ведёт к эскалации)	Почему это стена? (риск)	Фраза-мостик (деэскалирует и направляет)	Принцип мостика
«Вы зануда/Ваш предмет не нужен».		в перепалку «на равных».	по программе. Давай это обсудим лично после, а сейчас возвращаемся к теме».	+ Четкое обозначение своих рамок и задачи + Смещение разговора во времени
«Не знаю» / <b>Молчание:</b> в ответ на вопрос бормочет «не знаю» или молчит.	«Что значит «не знаю»? Ты же готовился! Быстро отвечай!»	Давление, ступор у ребёнка, публичное унижение, срыв урока.	<b>Снижение давления:</b> «Ничего, бывает. Давай начнём с простого: что в вопросе тебе понятно?» <b>Отсрочка:</b> «Вижу, нужно время. Я вернусь к тебе через 5 минут / после Кати, и мы услышим твой вариант».	Нормализация + Дробление задачи на части / дополнительное время на подготовку.
<b>Эмоциональный всплеск:</b> Ученик кричит, плачет, резко встаёт.	«Успокойся немедленно! Прекрати истерику!»	Отрицание эмоций ведёт к их усилению. Конфликт переходит в область чувств.	<b>Нейтральное признание:</b> «Я вижу, ты очень расстроен(а) / зол(а). <b>Предложение выхода:</b> «Давай выйдем в коридор на пару минут, чтобы прийти в себя / выпить воды». <b>Разделение:</b> «Решать ситуацию будем, когда эмоции улягутся».	Валидация (признание) эмоции + Предложение физического выхода из ситуации + Отсрочка решения.

### Раздел 3. Профилактика: как не доводить до конфликта.

Управление конфликтами — это не только умелое реагирование «на горячую», но и грамотное упреждающее действие. Профилактика начинается с первой минуты общения и строится на тех же принципах осознанности. Если в кризисе ваша речь работает как «скорая помощь», то в обычной рутине она должна быть «иммунитетом», укрепляющим отношения и чёткие правила. Эти принципы стоит применять системно — не тогда, когда ситуация уже накалилась, а как повседневную норму общения. Они требуют практики, но в долгосрочной перспективе экономят ваши силы и сохраняют эмоциональный климат в классе.

Принцип	Фраза-стена (провоцирует напряжение)	Фраза-мостик (создает рабочий настрой)	Суть принципа
<b>Описывайте, не оценивайте.</b> Говорите о конкретном действии, а не о личности.	«Ты постоянно болтаешь и мешаешь!» «Неряха, вечно грязь в тетради!»	«Сейчас идёт объяснение, а я слышу посторонние разговоры. Прошу прекратить». «В тетради много помарок. Давай определим, как сделать работу чище».	Критика личности вызывает протест. Констатация факта оставляет возможность его исправить.
<b>Говорите о правиле, а не о личности.</b> Используйте «мы», «у нас».	«Опять ты один весь класс задерживаешь!» «Хватит хихикать!»	«У нас правило: на урок собираемся за минуту до звонка. Давайте успеем». «На уроке у нас тишина во время объяснения. Спасибо».	Создаётся ощущение общего порядка, а не личного давления.
<b>Предлагайте «что делать», вместо «не делай».</b> Давайте четкую инструкцию.	«Не бегай!» «Не кричи!»	«По коридору идём шагом». «Говори, пожалуйста, обычным голосом».	Мозг подростка лучше воспринимает прямые команды к действию, чем запреты.

Принцип	Фраза-стена (провоцирует напряжение)	Фраза-мостик (создает рабочий настрой)	Суть принципа
<p><b>Сильный голос — это тихий, четкий голос.</b> Используйте паузу.</p>	<p>«ТИХО! СКОЛЬКО МОЖНО ПОВТОРЯТЬ?!» (педагог кричит)</p>	<p>(спокойно, с паузой). Жду тишины. (пауза). Все взгляды сюда. (пауза). Спасибо.</p>	<p>Спокойная уверенность и пауза воздействуют сильнее, чем крик. Они показывают контроль над ситуацией.</p>
<p><b>Заранее обозначайте рамки и цели.</b></p>	<p>«Ну-ка, быстро сели и не шумите!» (в начале урока)</p>	<p>«Добрый день. Критерий нашего успеха сегодня - понять алгоритм. Для этого через 5 минут вам предстоит выполнить пробное задание. Начинаем».</p>	<p>Почему работает: чёткая понятная цель и структура снимают тревогу «а что нас ждёт?» и дают деятельности смысл. Обучающийся включается в процесс, а не борется с неопределённостью.</p>

## Раздел 4: Универсальные конструкторы фраз-мостиков.

Эти конструкторы — ваш инструмент на все случаи школьной жизни. Когда нет возможности вспомнить точную фразу из таблицы, достаточно помнить один из этих каркасов и наполнить его актуальными деталями. Используйте их, чтобы:

1. Быстро находить слова в неожиданной ситуации.
2. Сохранять последовательность и уверенность в своей речи.
3. Переводить любую негативную или конфликтную реплику в конструктивное русло.
4. Демонстрировать уважение и сохранять диалог, даже когда вы устанавливаете жёсткие границы.

Конструктор (Формула)	Как это работает и когда использовать	Примеры применения
<p><b>1. Факт + Чувство / правило + Предложение / вопрос</b>            «Я вижу/слышу (<i>факт</i>). По правилам / Мне важно (<i>правило или «Я-сообщение»</i>). Давай (<i>предложение</i>)?»</p>	<p><b>Суть:</b> самый универсальный и безопасный каркас. Сначала вы <b>обезличиваете</b> ситуацию, констатируя наблюдаемое (а не давая оценку). Затем <b>объясняете причину</b> своего вмешательства (ссылка на правило или ваше ощущение). В конце <b>предлагаете следующий шаг</b>, переводя фокус на решение.</p>	<p><b>На уроке:</b> «Я вижу, что телефон на парте (<i>факт</i>). У нас правило: гаджеты убраны (<i>правило</i>). Убери его в рюкзак, пожалуйста (<i>предложение</i>)».</p> <p><b>При конфликте:</b> «Я слышу повышение голоса (<i>факт</i>). Мне важно, чтобы разговор шёл спокойно (<i>чувство</i>). Давай сделаем паузу и начнём заново (<i>предложение</i>)».</p>
<p><b>2. Признание + Граница + Выбор</b>            «Я понимаю, что (<i>признание чувства или позиции</i>). И при этом (<i>граница / правило</i>). Ты можешь выбрать: (<i>вариант А</i>) или (<i>вариант Б</i>)».</p>	<p><b>Суть:</b> ключевой конструктор для работы с сопротивлением. «<b>Признание</b>» (легализация) снимает первичный протест и показывает, что вы слышите ученика. «<b>Граница</b>» (союз «и», а не «но») чётко обозначает неизменное условие. «<b>Выбор</b>» возвращает ученику чувство контроля и ответственности за последствия.</p>	<p><b>При отказе работать:</b> «Я понимаю, что задание кажется тебе скучным (<i>признание</i>). И его нужно выполнить (<i>граница</i>). Ты можешь выбрать: сделать его сейчас или остаться после уроков (<i>выбор</i>)».</p> <p><b>При споре:</b> «Я понимаю, что ты уверен в своей правоте (<i>признание</i>). И нам нужно следовать принятым критериям оценки (<i>граница</i>). Ты можешь выбрать: принять эти критерии или написать апелляцию завучу (<i>выбор</i>)».</p>

Конструктор (Формула)	Как это работает и когда использовать	Примеры применения
<p><b>3. Вопрос на уточнение + Перефразирование</b>  «Правильно ли я понимаю, что <i>(повтор сути)</i>? Если так, то давай <i>(предложение / вариант решения)</i>».</p>	<p><b>Суть:</b> мощный инструмент ослабления конфликта. Когда ученик проявляет агрессию или предъявляет претензию, вы не отвечаете на выпад, а <b>просите уточнить</b>. Это даёт вам время и перехватывает инициативу. <b>Перефразирование</b> его же слов в более спокойном ключе показывает, что вы его услышали, и позволяет тут же предложить рабочий вариант.</p>	<p><b>На грубость:</b> ученик: «Да отстаньте вы от меня!». Вы: «Правильно ли я понимаю, что тебе сейчас нужно немного пространства и не хочется разговаривать? <i>(повтор сути)</i>. Если так, давай договоримся: ты 5 минут сидишь тихо, а потом мы с тобой всё спокойно обсудим <i>(предложение)</i>».</p> <p><b>На претензию:</b> ученик: «Вы несправедливо поставили двойку!». Вы: «Правильно ли я понимаю, ты не согласен с оценкой и хочешь понять критерии? <i>(повтор сути)</i>. Если так, останься после урока, и мы всё подробно разберём по пунктам <i>(предложение)</i>».</p>

Как этим пользоваться:

1. В момент напряжения мысленно определите, какая из трёх формул лучше всего ложится на ситуацию.
2. Быстро «наполните» её конкретикой, как в примерах.
3. Произнесите спокойно и уверенно, делая паузы между частями фразы.

Данные речевые конструкции обеспечивают методическую основу для коммуникации. Их эффективность достигается при условии адаптации к индивидуально-личностным особенностям обучающегося и их применению в контексте эмпатийного и внимательного диалога.

## Раздел 5. Практикум речевой перестройки: от стены к мостику.

Потренируйтесь заменять конфликтные реакции на конструктивные, используя принципы из предыдущих разделов. Впишите свои варианты «фраз-мостиков» в пустые строки. В скобках даны примеры для вдохновения.

**Принцип 1:** опишите, не оценивайте. Используйте «я» и «мы».

- **Фраза-стена:** «Ты опять не готов! Ты всех отвлекаешь!»
  - **Фраза-мостик (пример):** *«Я вижу, что задание не готово. Давай так: ты готовишься 5 минут, а потом мы возвращаемся к тебе, чтобы не отрывать класс.»*
  - **Ваш вариант:** \_\_\_\_\_
- 

**Принцип 2:** легализуйте эмоцию, и в тоже время утверждайте правило.

- **Фраза-стена:** «Прекрати грубить! Быстро сделал, что сказано!»
  - **Фраза-мостик (пример):** *«Я понимаю, что тебя это злит или кажется несправедливым. И правило выполнять задания во время урока — обязательно. Обсудим, как именно это сделать?»*
  - **Ваш вариант:** \_\_\_\_\_
- 

**Принцип 3:** сильный голос — это тихий, четкий голос.

- **Фраза-стена:** (крича) «Сколько можно повторять? тишина!»
  - **Фраза-мостик (пример):** *(Спокойно, с паузой). «Жду, когда все будут готовы слушать. (Пауза). Спасибо, начинаем.»*
  - **Ваш вариант:** \_\_\_\_\_
- 

**Принцип 4:** предлагайте «что делать» вместо «не делай».

- **Фраза-стена:** «Не крути телефон! Не выкрикивай!»
  - **Фраза-мостик (пример):** *«Телефоны убираем в рюкзак. Ваши мысли ждут, когда я задам вопрос и дам слово.»*
  - **Ваш вариант:** \_\_\_\_\_
-

## Раздел 6. Чек-лист педагога после сложной ситуации (инструмент для роста).

Заполняйте этот чек-лист для самоанализа после сложного разговора. Отвечайте кратко, фиксируя только факты и свои идеи на будущее. Это инструмент для вашего роста, а не для самообвинения.

### 1. Ситуация (только факты):

- Что произошло?

---

---

- Что сказал/сделал ученик?

---

---

- Что сказал/сделал я?

---

---

### 2. Анализ моей реакции:

- Какая из моих фраз была «стеной»?

---

---

- Какой принцип из таблицы я нарушил? (оценка вместо описания, крик и т.д.)

---

---

### 3. Проектирование «мостика» на будущее:

- Какую фразу-мостик я мог бы использовать в следующий раз?

- Для легализации эмоции:

« \_\_\_\_\_ »

- Для описания правила:

« \_\_\_\_\_ »

- Для предложения выбора:

« \_\_\_\_\_ »

#### **4. План на один шаг:**

- Какую одну конкретную тактику я обязуюсь применить завтра? (например: во всех замечаниях сначала описывать факт, а не давать оценку).
- 
- 

Использование этих техник — навык, который со временем становится автоматическим и, наоборот, сохраняет ваши ресурсы, предотвращая затяжные конфликты.