

УДК 316.6

## РОЛЬ УЧИТЕЛЯ В ПРЕОДОЛЕНИИ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПОДРОСТКАМИ-ОДНОКЛАСНИКАМИ В ПОЛИКУЛЬТУРНОЙ СРЕДЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

А. С. Хлебников

*Кандидат педагогических наук, доцент,  
e-mail: xlebnikov@list.ru,*

О. С. Лопатинская

*магистрант, e-mail: lopatinskayaos@mail.ru,  
Московский государственный  
психолого-педагогический университет,  
Институт «Иностранные языки,  
современные коммуникации и управление»,  
г. Москва, Россия*

## THE ROLE OF THE TEACHER IN OVERCOMING CONFLICTS BETWEEN ADOLESCENT CLASSMATES IN A MULTICULTURAL ENVIRONMENT OF AN EDUCATIONAL INSTITUTION

A. S. Khlebnikov

*Candidate of Pedagogical Sciences,  
assistant professor,  
e-mail: xlebnikov@list.ru,*

O. S. Lopatinskaya

*master student,  
e-mail: lopatinskayaos@mail.ru,  
Moscow State Psychological  
and Pedagogical University,  
Institute "Foreign Languages,  
Modern Communication and Management",  
Moscow, Russia*

---

**Abstract.** The relevance of the topic is due to the importance of studying and analyzing the role of the teacher in the conflict between adolescent classmates. The question of the importance of the teacher in resolving the conflict situation between adolescents in the multicultural environment of an educational institution is considered. The article also focuses on the role of the teacher and his methods and technologies used to prevent conflicts in the "student-student" system.

**Keywords:** conflict; conflict between classmates; conflict between adolescents; multiculturalism; educational organization; the role of the teacher; conflict overcoming.

---

Человек нередко в своей жизни встречается с проблемой конфликта, которая может быть представлена в самых разных масштабах: между двумя собеседниками, между целыми сообществами, между странами. Факт противостояния сопровождается человеческое общество на всем историческом пути его развития. Поэтому

понятие конфликта исследуется разными учеными длительный период времени: в этом феномене и сегодня можно обнаружить ранее не рассмотренные аспекты. В целом, конфликт понимается как противоречие, возникающее между людьми, коллективами в процессе их совместной трудовой деятельности из-за непонимания

или противоположности интересов, отсутствие согласия между двумя или более сторонами [1]. Сегодня конфликт воспринимается в виде многоаспектного и многогранного феномена: он заметен во всех сферах деятельности государства (политике, экономике, культуре, национальных отношениях) [3, с. 215–217] и общества (профессия, семья). Исследователи выделяют разные виды конфликтов и строят их классификации и типологии, но, на наш взгляд, в рамках данной статьи важно рассмотреть конфликты и конфликтные ситуации, возникающие в образовательных учреждениях в целом (школы, вузы, колледжи). Заметим, что педагогический коллектив любого образовательного учреждения выполняет и производственные, и социальные функции, поэтому его сотрудники оценивают и по деловым, и по нравственно-коммуникативным, культурно-эстетическим качествам [6]. В статье С. В. Баныкиной [1] указывается, что к конфликтам и конфликтным ситуациям в образовательных учреждениях относят межличностные конфликты, возникающие между педагогом и администрацией (руководителем учреждения), педагогом и педагогом, педагогом и родителем ученика, педагогом и учеником, учеником и учеником. Есть вариант разрастания конфликта между личностью и группой – к примеру, между педагогом и учениками, педагогом и администрацией, учеником и классом. Однако в нашей работе хотелось бы уделить внимание конфликтам между учащимися-подростками одного класса средней школы.

Современная школа характеризуется как поликультурное образовательное учреждение, поскольку здесь обучаются представители не только разных возрастных групп (младшие школьники, подростки, старшеклассники), но и национальностей [5]. Кроме того, на поликультурность школы оказывает влияние и разница между социальными статусами родителей обучающихся и интеллектуаль-

ными способностями самих учеников (особенно если иметь в виду установки инклюзивного образования). В связи с этим следует указать на неоднозначность этой особенности современной школы: с одной стороны, поликультурность образовательного учреждения способствует социализации учеников и получению разнообразного коммуникативного опыта, а с другой – временами становится препятствием для взаимопонимания и основой конфликтов. Надо сказать, что подростковый возраст отличается особыми темпами развития, спецификой коммуникации и мировосприятия – на этом этапе подрастающий человек оказывается подверженным эмоциональной буре, психофизическим изменениям, кризисным состояниям. В результате степень конфликтности особо высока именно в подростковом возрасте, поэтому такой коллектив требует к себе внимания и педагогов, и психологов [4]. Основа и причины этих конфликтов различны, как, соответственно, различаются и особенности их разрешения, что дополнительно доказывает актуальность исследования конфликтов между подростками. Это особенно ценно в образовательном учреждении – процесс обучения, развития и воспитания детей не должен сопровождаться нарушениями коммуникативного порядка. Тем не менее, в образовательном учреждении возникают межличностные и групповые конфликты, при этом первый вид, по мнению Шаленко В. Н. [9, с. 11], наиболее распространен.

Конфликты между подростками-одноклассниками нередко требуют вмешательства учителя – классного руководителя или предметника. Поэтому важно рассмотреть особенности роли учителя в ситуации преодоления такого противостояния. Можно сразу отметить, что фигура учителя становится главной – именно ему требуется вести процесс регулирования конфликта, который осуществляется при помощи разнообразных технологий. Регулирование конфликта позволяет решить

его без особых потерь и трудностей, однако здесь важно отметить, что наиболее эффективным является управление предконфликтной ситуацией, т.е. изначальным недопущением развития непосредственного противостояния между подростками. В разных научных источниках, в том числе в статье С. В. Баныкиной [1], существуют определенные методы, позволяющие предотвратить развитие конфликтной ситуации и тем самым избежать формирования конфликта.

1. Метод согласия, который предполагает проведение соответствующих мероприятий, позволяющих сторонам (подросткам-одноклассникам) начать сотрудничество при помощи педагога.

2. Метод доброжелательности и симпатии, который предполагает оказание возможной помощи, что особенно ценно именно в конфликте.

3. Метод сохранения репутации партнера, который предполагает умение уважать собеседника, видеть его сильные стороны, что нередко способствует ответной положительной реакции.

4. Метод взаимного дополнения, который предполагает помощь другого человека, владеющего нужными навыками и знаниями. Впоследствии такая ситуация может быть повторена в обратном направлении.

5. Метод недопущения дискриминации людей, который предполагает отсутствие видения различий между собеседниками или конфликтующими сторонами.

6. Метод психологического подъема, который предполагает регулирование чувств и эмоций партнеров, повышение позитивности эмоций и взаимоотношений путем организации разных мероприятий и создания гармоничной атмосферы в коллективе класса.

Основываясь на указанных методах предупреждения конфликтной ситуации, можно кратко охарактеризовать общие социально-психологические качества человека, способствующие правильному по-

ведению либо в момент предотвращения, либо в момент разрешения конфликтной ситуации, которые выявил Д. Карнеги: способность к саморефлексии, умение сосредоточиться на основной проблеме, умение не позволять себе постоянно расстраиваться, склонность к эмоциональной зрелости, умение подходить к проблеме с разных точек зрения и разных позиций ее восприятия, качество наблюдательности и психологического прогнозирования [2]. Все эти качества в той или иной степени должны быть присущи и учителю, который ведет себя наиболее адекватно как при осуществлении своего рода профилактических мер в отношении конфликтной ситуации, так и во время непосредственного разрешения последней. Если же указанные способы регулирования конфликта не действуют, то речь идет непосредственно о разрешении противоречия.

В современной конфликтологии К. Томасом выделены пять стратегий поведения в конфликтной ситуации [8]:

1. Приспособление – одна сторона во всем соглашается с другой, но имеет свое мнение, которое боится высказывать.

2. Избегание – уход от конфликтной ситуации.

3. Компромисс – совместное решение, удовлетворяющее обе стороны.

4. Соперничество – активное противостояние другой стороне.

5. Сотрудничество – попытка прийти к совместному решению.

Наиболее положительными стратегиями, которые может предложить учитель подросткам с целью преодоления конфликта, являются сотрудничество и компромисс – выбор этих поведенческих линий нередко способствует полноценному пониманию учениками возникшей ситуации и особенностей друг друга. В результате компромиссом может стать, к примеру, выработка здоровой дистанции или обоюдное признание своей неправоты. Стратегию сотрудничества также можно использовать, но при обязательной помощи учителя –

подростки в силу возраста не смогут организовать нужное взаимодействие.

По мнению В. М. Афоньковой, позиция педагога, подобная стратегиям поведения в конфликте, может способствовать решению возникшей проблемы. Она называет 4 позиции: авторитарное вмешательство, т. е. подавление конфликта без выяснений его причин; нейтралитет, т. е. отсутствие каких-либо действий; избегание, т.е. ощущение собственной педагогической несостоятельности и незнание выхода; целесообразное вмешательство, т.е. педагог, опираясь на хорошее знание коллектива учащихся, соответствующие знания и умения, анализирует причины возникновения конфликта, принимает решение либо подавить его, либо дать возможность развиться до определенного предела [7, с. 36].

Важной деталью роли педагога в разрешении конфликтов между подростками становится высокий уровень его коммуникативной культуры, выражающейся в умении понять ситуацию со всех сторон, выявить ее причины и последствия, увидеть особенности поведения всех участников. В такой ситуации возможен поиск пути примирения сторон или создания нейтралитета. Главной ошибкой учителя может стать уверенность в собственной логике и неумение выслушать логику учеников – игнорирование их мнений только ухудшит ситуацию.

Начальным этапом деятельности учителя в преодолении конфликта между учениками становится определение проблемы, затем наступает этап ее анализа и решения, который завершается оценкой полученного результата. Оценка результата – заключительный этап, необходимый для понимания верности сделанных учителем шагов по преодолению противостояния. К примеру, если подростки пришли к выводу, что им следует держаться друг от друга на расстоянии без попыток познакомиться, то такой результат следует оценить как позитивный – здесь наблюда-

ется и рефлексия самого педагога, и подталкивание им учеников к самостоятельному анализу проблемы.

В целом, преодоление конфликта между подростками в поликультурной образовательной среде осуществляется нередко при помощи педагога, который чаще всего готов к выполнению такой задачи. Прежде всего педагог будет стремиться к спокойному установлению нейтралитета, что особенно важно при общении между подростками. Затем его роль будет состоять в попытке совместного выяснения проблемы и поиска путей ее решения. Вполне вероятно, что такой подход позволит найти некоторое взаимопонимание, заключающееся в четком выявлении недовольств. Роль педагога в решении конфликта определяется его умением выбрать нужный тон, жесты и конкретные фразы, которые сразу объяснят необходимость выяснения проблемы; умением контролировать собственную эмоциональность; умением правильно выбрать время и место беседы (пустой класс, отсутствие «лишних» собеседников, здоровое физическое и эмоциональное состояние конфликтующих учеников).

Эти коммуникативные умения помогают педагогу сохранять уверенность при ведении разговора и предложении различных вариантов решения конфликтной ситуации; также это создает нужную атмосферу ожидаемого положительного результата встречи. Отсутствие со стороны педагога обвинений, повышенного голоса дополнительно повлияет на подростков, т.е. на их понимание важности соблюдения простых правил делового поведения.

Делая общий вывод, подчеркнем, что роль учителя в конфликте между подростками-одноклассниками может не только способствовать его преодолению, но и профилактике, и выработке адекватных вариантов дальнейшего общения.

**Библиографический список**

1. Баныкина С. В. Педагогическая конфликтология: состояние, проблемы исследования и перспективы развития // Современная конфликтология в контексте культуры мира. – М. : Наука, 2001. – С. 373–394.
2. Карнеги Д. Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей // URL: <http://lib.ru/KARNEGUY/karnegi1.txt>
3. Мещеряков Б. Г., Зинченко В. П. Большой психологический словарь. – М. : Прайм-Еврознак, 2005. – 512 с.
4. Николаева А. А., Савченко И. А., Степанова О. С. Роль учителя в профилактике конфликтов посредством информационной безопасности в образовательном учреждении // Научно-педагогическое обозрение. – 2018. – Вып. 2 (20). – С. 125–130.
5. Николаева А. А., Савченко И. А., Зиновьева Н. А. Роль учителя в обеспечении информационной безопасности современных школьников // Образовательные ресурсы и технологии. – 2018. – № 1 (22). – С. 27–32.
6. Савченко И. А. Конфликты в образовательной организации в условиях организационных изменений // Конфликтология / nota bene. – 2018. – № 2. – С. 24–35.
7. Селиванова Е. А. Роль учителя в возникновении и разрешении педагогических конфликтов // Научное обеспечение системы повышения квалификации кадров. – 2010. – № 3 (5). – С. 34–39.
8. Тест описания поведения К. Томаса // URL: [http://psylab.info/Тест\\_описания\\_поведения\\_Томаса](http://psylab.info/Тест_описания_поведения_Томаса)
9. Шаленко В. Н. Социально-трудовые конфликты в России: анализ динамики и методы разрешения // Социальный конфликт. – 1999. – № 3. – С. 75–93.

**Bibliograficheskiy spisok**

1. Bany`kina S. V. Pedagogicheskaya konfliktologiya: sostoyanie, problemy` issledovaniya i perspektivy` razvitiya // Sovremennaya konfliktologiya v kontekste kul`tury` mira. – М. : Nauka, 2001. – S. 373–394.
2. Karnegi D. Kak priobretat` druzej i okazyvat` vliyanie na lyudej // URL: <http://lib.ru/KARNEGUY/karnegi1.txt>
3. Meshheryakov B. G., Zinchenko V. P. Bol`shoj psixologicheskij slovar`. – М. : Prajm-Evroznak, 2005. – 512 с.
4. Nikolaeva A. A., Savchenko I. A., Stepanova O. S. Rol` uchitelya v profilaktike konfliktov posredstvom informacionnoj bezopasnosti v obrazovatel`nom uchrezhdenii // Nauchno-pedagogicheskoe obozrenie. – 2018. – Vy`p. 2 (20). – S. 125–130.
5. Nikolaeva A. A., Savchenko I. A., Zinov`eva N. A. Rol` uchitelya v obespechenii informacionnoj bezopasnosti sovremenny`x shkol`nikov // Obrazovatel`ny`e resursy` i texnologii. – 2018. – № 1 (22). – S. 27–32.
6. Savchenko I. A. Konflikt`y` v obrazovatel`noj organizacii v usloviyax organizacionny`x izmenenij // Konfliktologiya / nota bene. – 2018. – № 2. – S. 24–35.
7. Selivanova E. A. Rol` uchitelya v vzniknovenii i razreshenii pedagogicheskix konfliktov // Nauchnoe obespechenie sistemy` pov`sheniya kvalifikacii kadrov. – 2010. – № 3 (5). – S. 34–39.
8. Test opisaniya povedeniya K. Tomasa // URL: [http://psylab.info/Test\\_opisaniya\\_povedeniya\\_Tomasa](http://psylab.info/Test_opisaniya_povedeniya_Tomasa)
9. Shalenko V. N. Social`no-trudovy`e konflikt`y` v Rossii: analiz dinamiki i metody` razresheniya // Social`ny`j konflikt. – 1999. – № 3. – S. 75–93.

© Хлебников А. С.,  
Лопатинская О. С., 2019.