Е. В. Фролова, Т. М. Рябова, О. В. Рогач, А. В. Зуйкина

Конфликты в системе школьного образования: ключевые проблемы, специфика и факторы развития

Представлен анализ специфики, содержания, факторов конфликтных ситуаций в школе, участником которых является современный российский учитель, определены ключевые конфликтные риски в следующих типах взаимодействий: учитель-ученик, учитель-учитель, учитель-администрация, учитель-родитель. Ведущим методом исследования является анкетный опрос учителей московских школ посредством рассылки анкет по электронной почте. Результаты исследования были дополнены материалами неформализованного интервью

Наибольшая интенсивность конфликтных ситуаций характерна для взаимодействий учителя и учащихся. Причинами конфликта выступают ограничение возможностей педагога в применении легитимных дисциплинарных воздействий, снижение авторитета учителя, недостаточный уровень релевантности содержания учебного материала, форм и методов проведения занятий уровню подготовки учеников, их образовательным потребностям. Источниками конфликтных рисков в процессе взаимодействия учителя и руководства образовательной организации являются дисфункции организации труда педагога, отсутствие условий для его профессионального развития, неравномерное и/или несправедливое распределение учебной и дополнительной нагрузки, избыточность контроля, авторитарный стиль управления. Односторонний характер взаимодействия семьи и школы, недостаточная эффективность обратной связи, противоречие между ожиданиями родителей к качеству образования и фактическими результатами обучения в современной школе, коммерциализация образовательного пространства в значительной степени способствуют развитию конфликтов в процессе взаимодействия учителя и родительской общественности.

Ключевые слова: школа, конфликт, конфликтные риски, учитель, образовательное пространство

Ссылка для цитирования:

Фролова Е. В., Рябова Т. М., Рогач О. В., Зуйкина А. В. Конфликты в системе школьного образования: ключевые проблемы, специфика и факторы развития // Перспективы науки и образования. 2019. № 3 (39). С. 227-239. doi: 10.32744/pse.2019.3.17

E. V. FROLOVA, T. M. RYABOVA, O. V. ROGACH, A. V. ZUIKINA

Conflicts in the school system: key problems, specifics and development factors

The study presents an analysis of the specifics, content, factors of conflict situations at school, where the contemporary Russian teacher is a participant, identifies key conflict risks in the following types of interactions: teacher-student, teacher-teacher, teacher-administration, teacher-parent. The leading method of research is a questionnaire survey of teachers at Moscow schools by sending questionnaires by email. The results of the study were supplemented with materials of a non-formal interview.

The greatest intensity of conflict situations is characteristic of teacher and student interactions. The reasons for the conflict are the restriction of the teacher's ability to apply legitimate disciplinary actions, a decrease in the teacher's authority, an insufficient level of relevance of the content of educational material, forms and methods of conducting classes to the level of training of students, their educational needs. Sources of conflict risks in the process of interaction between the teacher and the leadership of the educational organization are dysfunctions of the teacher's work organization, lack of conditions for their professional development, uneven and/or unfair distribution of training and additional workload, redundancy of control, and authoritarian management style. The one-sided nature of the interaction between the family and the school, the lack of effective feedback, the contradiction between the parents' expectations of the quality of education and the actual learning outcomes in the modern school, the commercialization of the educational space largely contribute to the development of conflicts in the process of interaction between the teacher and the parent community.

Key words: school, conflict, conflict risks, teacher, educational space

For Reference:

Frolova, E. V., Ryabova, T. M., Rogach, O. V., & Zuikina, A. V. (2019). Conflicts in the school system: key problems, specifics and development factors. *Perspektivy nauki i obrazovaniya – Perspectives of Science and Education*, 39 (3), 227-239. doi: 10.32744/pse.2019.3.17

Введение

Система школьного образования относится к числу ключевых инструментов государственного строительства, обеспечивающего наращивание интеллектуального и экономического потенциала страны. Эффективность функционирования института образования определяет возможности преодоления таких современных рисков и угроз, как неоднородность социального, экономического и интеллектуального потенциала различных регионов [11]; культивирование центробежных процессов, способных ослабить нацию [13]. Школа обеспечивает воспроизводство интегрирующих социальных установок и ценностей молодежи [19], преемственность социально-культурного наследия [25]. Учитывая сложность и многоплановость задач, стоящих перед современной школой, особенно важным представляется обеспечение благоприятного социально-психологического климата, атмосферы сотрудничества и согласия [23]. Между тем, помимо специфики учебного процесса, школа характеризуется особенностями межгруппового взаимодействия индивидов, объединенных одним пространством и участвующих в таких видах деятельности, как учебная, воспитательная, организационная, управленческая, коммуникативная и другие [9]. В ходе данных взаимодействий возникает достаточное большое количество конфликтных ситуаций, обусловленных различными факторами. Социокультурный фон представлен влиянием религиозных, этнических факторов, противоречиями в ценностях, нормах, ожиданиях субъектов образовательного процесса. Дисфункции управления, детерминирующие возникновение конфликтных ситуаций, связаны с распределением полномочий, нагрузки, организационной иерархией, стилем руководства, уровнем готовности к принятию инноваций. Социально-психологические факторы конфликтов в школьной среде обусловлены различиями в коммуникативных способностях, моделях поведения, целями, интересами участников образовательного процесса. Экономические факторы конфликта могут быть связаны как с общей макроэкономической ситуацией в стране, уровнем финансирования системы образования, так и непосредственно со средовыми условиями конкретной образовательной организации (материальное стимулирование и мотивация педагогического корпуса, оценки восприятия справедливости и достаточности заработной платы и т.д.). Отдельной проблемой является нарастающий уровень коммерциализации образования, что приводит к деформации институциональных форм взаимодействия «ученик-учитель», появлению коррупционных практик оказания квазирепетиторских услуг-взяток, воспроизводству социального неравенства в условиях доступа к качественному образованию [14].

Оценка сущности и последствий конфликта носит амбивалентный характер, с одной стороны, конфликтные ситуации являются источником развития, способом разрешения противоречий, перехода к качественному новому состоянию социальных систем. С другой стороны, конфликты в школьной среде могут приобретать достаточно деструктивный характер, оказывая негативное влияние, в первую очередь, на восприятие учебного материала, эффективность отдельных программ обучения [20]. Особое значение в преодолении отрицательных последствий конфликта отводится механизмам его регулирования, внедрению дружественных к ребенку методов управления конфликтами в школах [21]. Неадекватность предотвращения и координации конфликтов способствует наращиванию их деструктивного потенциала [17].

Типология конфликтов в школе, их специфика и особенности рассмотрены в работах Боулз С., Бережной Г.С. [3], Магдеева А. М., Мухадинова В. Р. [9], Акулич М. М. [1], L.B. Hendry [24]. Методы управления конфликтами являются предметом научного анализа в работах Астаховой Ю.Л. [2], Hakvoort I. [22], Larsson K., Lundström A.

Наибольшее внимание в современной научной литературе уделено конфликтам, возникающим в процессе взаимодействия учащихся [6], причинам подростковой агрессии [7], буллинга, тенденциям нарастания школьного насилия [17]. Актуальность данной тематики связана с тем, что данные конфликты находятся в наибольшей зоне риска, перерастая в ситуации, угрожающие жизни человека. Следует отметить, что исследований, посвященных анализу тенденций, особенностей и факторов конфликтных ситуаций, субъектом которых выступает учитель, представлено значительно меньше. В то же время в связи с увеличением педагогической нагрузки, постоянным реформированием системы образования, модернизацией образовательных программ именно учитель выступает в наиболее уязвимой позиции. Кроме того, учитель является центральной фигурой образовательного процесса и участвует в процессах взаимодействия с учениками, их родителями, коллегами и администрацией. Продуктивность сотрудничества в каждой из данных систем отношений определяет эффективность достижения конечных целей образовательного процесса – воспитание человека как гармонично развитой личности с высоким творческим потенциалом саморазвития.

Цель исследования – анализ специфики, содержания, факторов возникновения и развития конфликтных ситуаций в школе, участником которых является современный российский учитель, определение ключевых конфликтных рисков в следующих типах взаимодействий: учитель-ученик, учитель-учитель, учитель-администрация, учитель-родитель.

Материалы и методы

Ведущим методом исследования стал анкетный опрос учителей московских школ, осуществляемый посредством рассылки анкет по электронной почте (N=122). Анкета состояла из 4 блоков, позволяющих выявить специфику и причину конфликтов в следующих диадах: учитель-ученик, учитель-учитель, учитель-администрация, учитель-родитель.

Результаты исследования были дополнены материалами неформализованного интервью, в котором приняло участие 11 учителей. В ходе проведения интервью были обсуждены вопросы, касающиеся специфики взаимодействия учителя с ключевыми субъектами образовательного пространства: учениками, родителями, руководством школы и коллегами. Были обсуждены основные конфликтные риски в данных типах взаимодействий, специфика и особенности возникающих конфликтов, их причины.

Результаты исследования

Конфликты в процессе взаимодействия учителя и учеников. По мнению педагогов, наибольшие конфликтные риски характерны для взаимодействия: ученик-учитель. Более половины опрошенных учителей (60%) были вовлечены в конфликтные взаимодействия с учащимися.

Анализ результатов исследования иллюстрирует проблемы успеваемости учащихся. Более половины опрошенных учителей (62%) отметили, что у современных подростков снижена мотивация к обучению. В большинстве своем, ученики ориентируются на формальные результаты оценки в виде баллов ЕГЭ. Справедливости ради следует отметить, что данные негативные тенденции связаны не только с личностью ученика, уровнем его ответственности и мотивации. В научной литературе выделяется ряд факторов, детерминирующих снижение интереса к учебе. Главными из которых являются следующие: отсутствие гибкости при постановке и реализации цели урока, необеспеченность задач урока материальными и психофизиологическими средствами со стороны обучаемых, нерелевантность содержания учебного материала уровню подготовки учеников, отсутствие доступности при изложении материала, нарушения педагогической этики, ошибки в процессе взаимодействия с учащимися, субъективизм, дискриминация по отношению к отдельным индивидам, недостаточная компетенция педагога в вопросах актуализации материала, его связи с реальной жизнью, повышения интереса учащихся к предмету [3]. Результаты исследования косвенно подтверждают данные выводы. По мнению опрошенных учителей, риск возникновения конфликта обратно пропорционален стажу и опыту работы педагога. Так, 78% отметили, что количество и интенсивность конфликтных ситуаций значительно выше у молодых специалистов. В ходе интервью были высказаны следующие мнения: *«Молодой специалист, преподающий в классах непродолжительный период времени, в силу своей неопытности может высказать неудачное замечание, вместо конструктивной критики или конкретной помощи ученику», «Молодому и неопытному учителю трудно справиться с хамством ученика, поддерживать дисциплину, а это провоцирует дальнейшие конфликты».*

Результаты исследования также показали, что учителя достаточно критично оценивают эффективность своего взаимодействия с учениками. Только 50% считают, что обладают высокой результативностью в работе, 43% - умеют преподнести свой предмет понятно и доступно для своих учеников. Более половины опрошенных отметили, что в той или иной мере испытывают сложности в вопросах соответствия тем требованиям, которые предъявляют им современные учащиеся.

Рисунок 1 Распределение ответов на вопрос: «Можете ли Вы сказать, что знаете своих учеников, их образовательные запросы?»

С одной стороны, школьники в большинстве своем нацелены на успешную сдачу единых экзаменов (ЕГЭ, ОГЭ), что требует запоминания большого объема информации и кропотливой работы учителя. С другой стороны, современные школьники ориентируются на новые более высокие стандарты образования – они заинтересованы в интерактивных, инновационных формах проведения занятий [12]. Такие разноплановые требования, по мнению учителей, достаточно сложно совместить в рамках школьной программы. Индивидуальные запросы возрастают под воздействием различных факторов: конкретных научных интересов учеников, социальных ожиданий семьи, степени трудности в усвоении учебных программ, форм проведения уроков и организации учебного процесса, индивидуальных психологических особенностей личности школьников и др. [15].

Конфликты становятся также следствием сужения авторитета и возможностей учителя в реакции на деструктивное поведение ученика. Педагоги отмечают, что *«в последнее время во всех происшествиях принято обвинять учителя, так как он допускает возникновение подобных ситуаций у себя на уроке»*. *«Практически любая критика или замечание (конструктивное/деструктивное) может восприниматься учеником как нарушение его прав»*.

Сегодня, учителя смогли назвать только несколько средств воздействия, которые они могли бы применить к учащемуся: запрет на пользование мобильным телефоном во время урока; при нарушении дисциплины вызвать в класс кого-нибудь из администрации школы или позвонить родителям.

Примерно половина опрошенных учителей отмечают негативное влияние сети Интернет как на качество образовательного процесса (постоянное пользование мобильным телефоном, списывание, готовые ответы), так и на поведение учеников (нарастание агрессии, грубость, хамство). Большинство педагогов (84%) сталкивались с открытым проявлением агрессии среди учеников.

Таблица 1

Распределение ответов на вопрос: «На Ваш взгляд, какие факторы в большей степени провоцируют агрессивное поведение учеников (можно выбрать несколько вариантов ответа)»

Вариант ответа	%
Отсутствие должного воспитания	66%
Интернет и СМИ	100%
Осознание безнаказанности за свои поступки	24%
Круг общения	10%

Анализ межличностных конфликтов в системе «учитель-учитель». Результаты исследования иллюстрируют более благоприятную картину по данному направлению. Большинство педагогов ощущают свою собственную ценность в школьном коллективе (91%), могут рассчитывать на поддержку своих коллег в процессе совместной работы (91%). Психологическая несовместимость является редким явлением, 96% учителей утверждают, что в школе отсутствуют педагоги, которые неприятным им просто как люди. Большинство опрошенных учителей не хотели бы менять место своей работы, связывая это со сложившимся педагогическим коллективом, в котором им комфортно работать (89%).

Характеризуя специфику конфликтных ситуаций с коллегами, 53% отметили в качестве дестабилизирующего фактора увеличение рабочей нагрузки, дефицит времени. Около 62% респондентов отметили, что иногда им приходится вступать в споры со своими коллегами из-за составления расписания, распределения дополнительной внеурочной нагрузки, но данные ситуации редко перетекают в серьёзные конфликты.

Опыт и стаж работы в процессе общения с коллегами, аналогично системе взаимодействия «ученик-учитель», также выступают весьма значимым фактором снижения уровня конфликтной напряженности. 64% опрошенных полагают, что чем выше стаж работы педагога, тем реже он вступает в конфликты с коллегами. Зачастую, это связано с адаптацией учителей к педагогической деятельности и коллективу в целом.

Анализ межличностных конфликтов в системе «учитель-администрация». Конфликт в процессе взаимодействия учителя и администрации характеризуется высоким уровнем сложности, в процессе разрешения требуются усилия, как отдельных педагогов, всего коллектива, так и руководителя. Именно личность руководителя педагогического коллектива, уровень его компетентности, в немалой степени определяет эффективность профилактики и разрешения конфликтных ситуаций.

Недостаточный уровень внимания руководителя к психологическим и социальным аспектам управления организацией может являться причиной открытых и латентных конфликтов в школе. В процессе создания благоприятного социально-психологического климата в школе должны учитываться интересы, потребности членов педагогического коллектива, их индивидуально-психологические и профессиональные характеристики, поведенческие модели, особенности мотивации [16]. Так, по результатам исследования, одним из факторов мотивации, основой продуктивной работы в школе опрошенные респонденты считают наличие условий для профессионального роста и личностного развития. Однако, примерно каждый десятый (11%) отметил отсутствие данных условий, 47% склонны согласиться, что в школе идет только процесс формирования предпосылок для профессионального и личностного развития педагога. Были высказаны мнения, что *«многие педагоги в своей деятельности не находят элементов творчества»*, *«из-за множества бумажной работы нет времени для действительно важных вещей»*. Многие учителя отмечают, что у них нет доступа к обсуждению и принятию управленческих решений, способствующих развитию образовательного процесса (62%).

Дополнительными источниками конфликтных рисков выступают дисфункции организации труда учителей, в частности, неудобное расписание уроков, неравномерное распределение учебной нагрузки, недостаточная четкость в определении функций и ролей. Так, 27% учителей не удовлетворены режимом своей работы, 53% отметили, что они нередко получают от администрации школы противоречивые указания, мешающие образовательному процессу. Столкновения в данном конфликтном поле происходят «по вертикали», так как интересы учителей чаще всего сталкиваются с интересами завучей и директора.

Авторитарный стиль управления, избыточный контроль со стороны руководства, отсутствие индивидуального подхода также могут провоцировать «вертикальные» конфликты в школьной среде. Больше половины респондентов выразили свою неудовлетворенность стилем руководства школы в целом (58%). При этом были высказаны мнения, что *«многие представители администрации неадекватно оценивают уровень своей управленческой компетенции, не понимают, что их стиль руководства не находит поддержки в коллективе, вызывает отторжение»*.

При ответе на вопрос, что именно в большей степени вызывает негативные оценки в деятельности образовательной организации, были высказаны различные мнения. Превалирующее большинство (91%) не удовлетворяет высокая учебная нагрузка (чрезмерное количество учебных часов, дополнительные занятия и т.п.).

Таблица 2

Распределение ответов на вопрос: «Что в большей степени не устраивает Вас в деятельности Вашей образовательной организации (можно выбрать несколько вариантов ответа)»

Вариант ответа	%
Плохая атмосфера в коллективе	4%
Неудобный график работы	47%
Недостаточный престиж/репутация данного учебного заведения	-
Плохая ресурсная и техническая база (библиотека, компьютеры, лабораторное или производственное оборудование и т.д.)	42%
Сложности взаимоотношений с администрацией, руководством	40 %
Высокая учебная нагрузка (много учебных часов и т.д.)	91%
Низкий уровень заработной платы	38%
Плохое социальное обеспечение (путевки, дополнительное медобслуживание, питание и т.д.)	11%

Анализ конфликтов в системе «учитель - родители». В основе таких конфликтов лежат разногласия, связанные с моделью воспитания и обучения школьников. Чаще всего они касаются целей, методов, средств, которые используют учителя и родители. Претензии родителей, предъявляемые к школе, или к конкретному учителю связаны с различными сторонами организации учебного процесса. Конфликты между учителем и родителем отличаются высоким уровнем личностного восприятия и переживания, могут характеризоваться высокой эмоциональностью, сопровождаться несдержанностью в оценках и тоне [1].

Рисунок 2 Распределение ответов на вопрос: «Как Вы оцениваете участие родителей в учебно-воспитательной работе школы?»

Многие педагоги отмечали то, что крайне трудно наладить отношения с родителями учеников, так как сегодня труд учителя воспринимается как одна из услуг, которую обязаны предоставить каждому (67%). Высокий ритм жизни, загруженность родителей способствует тому, что школа воспринимается, как «камера хранения», а семья при этом полностью снимает с себя обязанности по их воспитанию (см. рис. 2). Боль-

шинство педагогов (74%) отметили, что родители практически не участвуют в учебно-воспитательной работе школы. Включенность семьи в лучшем случае характеризуется только посещением родительских собраний.

Односторонний характер взаимодействия семьи и школы является одной из ключевых проблем в современных российских условиях. При этом учителя остро ощущают необходимость поддержки со стороны родительской общественности. Подавляющее большинство опрошенных отметили, что семья должна не только создавать материальные условия для жизни ребёнка, но и прививать уважение к старшим (91%), воспитывать нравственную личность (91%) и непосредственно помогать ребёнку в процессе обучения (87%).

Так в ходе опроса, 80% респондентов высказали мнение, что за последние несколько лет снизился авторитет учителя, уровень уважения со стороны родителей. Артикуляция негативных оценок учителя в семье и их трансляция в образовательных учреждениях способствует формированию определенных стереотипов, их негативному влиянию на образовательный процесс.

Обсуждение результатов

Большинство опрошенных учителей отметили, что в их практике присутствует негативный опыт конфликтного взаимодействия с учащимися, случаи агрессии со стороны последних. Данный вывод подтверждается результатами других исследований. Высокий уровень конфликтности, нарастание агрессивности подростков характерны для современной системы российского образования. По результатам исследования Высшей школы экономики, каждому второму российскому учителю минимум однажды в своей практике приходилось сталкиваться с угрозами или травлей от учеников, причем около 6% респондентов отметили, что такое случается очень часто. Можно сделать вывод, что около 75 тысяч учителей становятся жертвами буллинга учеников. При этом около 50 тысяч подвергаются кибербуллингу – издевательствам в сети Интернет [8]. Ситуация усложняется возрастающими угрозами агрессивного информационного пространства, развитием интернет-зависимостей, негативно устойчивой динамикой девиантных отклонений, пропагандой потребительского образа жизни. Ограниченность дисциплинарных и организационных механизмов воздействия на учащихся, снижение авторитета педагога в современных российских условиях, лимитирует возможности школы в профилактике и борьбе с девиантными отклонениями учеников.

Другими причинами конфликта между учителем и учеником является определенный диссонанс между возрастающими потребностями современной молодежи к качеству образовательного процесса, инновационным формам проведения занятий и ограниченными возможностями педагога. Ограниченные возможности педагога в данном случае обусловлены рядом факторов объективного (высокий уровень нагрузки, необходимость подготовки школьников к сдаче единого экзамена) и субъективного характера (недостаточная компетенция учителя, дисфункции его мотивации).

Разногласия в системе взаимодействия «учитель-учитель» в оценках респондентов не имеют той остроты, что характерна для конфликтов с учениками. Данное обстоятельство, в первую очередь, связывается с благоприятным социально-психологическим климатом в педагогическом коллективе, что существенно снижает конфликтные риски. Однако, учителя сталкиваются с проблемой распределения объема внеурочной

деятельности между коллегами, организационными сложностями при составлении расписания, что порой вызывает разногласия. Необходимость работать больше, чем на одну ставку служит дополнительным отягчающим обстоятельством. По мнению экспертов, разный уровень загруженности учителей общественными поручениями и дополнительными обязанностями, необъективное или неравномерное распределение ресурсов относится к числу наиболее значимых причин, инициирующих конфликты в школьном коллективе [3].

Организационно-управленческие дисфункции (избыточность контроля, авторитарный стиль руководства, противоречивые указания, неоднозначность и/или несправедливость при распределении объемов дополнительной внеурочной деятельности) являются также источниками конфликтных рисков при взаимодействии учителя и администрации образовательного учреждения. Дополнительными факторами конфликтов в современных условиях высокого уровня нагрузки на педагога являются отсутствие условий для его личностного развития, включенности в процесс принятия управленческих решений.

Конфликты во взаимодействии родителей и учителей характеризуются высоким уровнем их эмоционального восприятия и во многом связаны с низким уровнем доверия друг к другу данных субъектов образовательного пространства [12]. Предпосылками конфликтов является неоднозначность восприятия функций семьи и школы в процессе подготовки и воспитания ребенка. Каждая из сторон склонна недооценивать вклад друг друга, педагогический корпус зачастую дистанцируется от выполнения воспитательной функции, считая ее прерогативой семьи. В то же время родительская общественность крайне негативно оценивает роль школы в образовательном процессе. Согласно результатам опроса россиян, проведенного Всероссийским центром изучения общественного мнения, объем школьных знаний половина опрошенных (54%) считает недостаточным для зачисления в университет/институт по итогам Единого государственного экзамена (ЕГЭ) [4]. При этом 70% россиян считают, что сегодня учащихся натаскивают только на прохождение тестов, в связи, с чем ухудшается качество знаний [5]. В современных условиях складывается определенное противоречие между ожиданиями родителей к интеллекту, социально-коммуникативным навыкам, моральным качествам учащихся и фактическими результатами обучения в современной школе.

Заключение

Наибольший риск возникновения конфликтных ситуаций зафиксирован в диаде учитель – ученик. Чаще всего с конфликтами сталкиваются молодые специалисты. По оценкам респондентов, спектр легитимных возможностей педагогического воздействия на учеников весьма ограничен, что ограничивает попытки предотвратить деструктивное поведение подростков. Факторами, инициирующими конфликты между учителем и учеником, являются противоречия между возрастающими потребностями современных учеников к формам проведения занятий, способности учителя интересно и доступно изложить материал и спецификой образовательного процесса, в основе которого лежит необходимость запоминания большого объема информации, подготовки к единому государственному экзамену.

В процессе взаимодействия учителей друг с другом были зафиксированы наиболее низкие конфликтные риски, которые связаны с распределением учебной на-

грузки, составлением расписания. Основными причинами возникновения конфликтов между учителем и администрацией являются: авторитарный стиль управления, низкий уровень вовлеченности педагогического коллектива в принятие управленческих решений; отсутствие условий для профессионального роста и личностного развития; дисфункции в системе распределения дополнительного объема работ.

Конфликты между учителем и родительской общественностью вызваны разногласиями в оценке роли и функций семьи и школы в воспитании подрастающего поколения. Завышенные образовательные ожидания родителей вступают в противоречие с установками педагога, ориентированного на помощь семье в процессе учебной и воспитательной деятельности. Снижение авторитета учителя, коммерциализация образовательного пространства, низкий уровень вовлеченности родителей в учебный процесс, практики управления школой являются дополнительными факторами конфликтных ситуаций.

ЛИТЕРАТУРА

1. Акулич М. М. Противоречия и конфликты современного российского образования // Вестник Российского университета дружбы народов. 2016. Vol. Социология. №1. С. 175-188.
2. Астахова Ю. Л. Методы управления конфликтами в педагогическом коллективе школы // Концепт. 2013. Т.3. №19. С.105-111.
3. Бережная Г. С. Функциональный подход к типологии конфликтов в школе // Вестник Балтийского федерального университета им. И. Канта. Серия: Филология, педагогика, психология. 2012. № 11. Р. 28-32.
4. Всероссийский центр изучения общественного мнения. ВЦИОМ. Пресс-выпуск №2945 ЕГЭ: как измерить знания? 06.10.2015 [Электронный ресурс]. URL: <http://wciom.ru/index.php?id=236&uid=115418> (дата обращения: 17.01.19).
5. Всероссийский центр изучения общественного мнения. ВЦИОМ. Пресс-выпуск №3147. ЕГЭ-2016: мифы и реальность. 07.07.2016 [Электронный ресурс]. URL: <http://wciom.ru/index.php?id=236&uid=115766>(дата обращения: 17.01.19).
6. Григорьева Г. Е. Технология разрешения конфликтов в подростковом коллективе средней общеобразовательной школы // Вестник Пермского государственного гуманитарно-педагогического университета. Серия № 1. Психологические и педагогические науки. 2014. № 2-1. С. 23-31.
7. Дурманенко, Е. А. Предупреждение межличностных конфликтов в коллективе школьников-подростков // Общество: социология, психология, педагогика. 2014. № (1). С. 59-62.
8. Исследователей ужаснула статистика травли учителей: мучают каждого второго [Электронный ресурс]. URL: <http://www.tech24news.ru/issledovatelej-uzhasnula-statistika-travli-uchitelej-muchayut-kazhdogo-vtorogo/> (дата обращения: 17.01.19).
9. Магдеев А. М., Мухадинов В. Р. Предупреждение и разрешение педагогического конфликта: традиции и новации // Интеграция образования. 2009. № 1. С. 86-90.
10. Медведева Н.В., Рогач О.В. Участие целевых групп общественности в управлении образованием в современной России: тенденции и ограничения // Социальная политика и социология. 2017. Т. 16. № 4 (123). С. 101-109.
11. Никулина Ю.Н. Взаимодействие рынка труда и рынка образовательных услуг региона: вопросы теории и практики: монография. М.: Перо, 2015. С. 215.
12. Рогач О. В., Рябова Т. М., Фролова Е. В. Анализ проблем управления инновационным развитием школьного образования в современной России // Интеграция образования. 2017. Т. 21, № 4. С. 669–682. DOI: 10.15507/1991-9468.089.021.201704.669-682
13. Скородумова О.Б. Постглобализация как социальный феномен современного общества // Социальная политика и социология. 2017. Т. 16. № 3 (122). С. 205-212.
14. Фролова Е.В., Рогач О.В. Экономика образования: от бесплатной привилегии к коммерциализации образовательных услуг // Социальная политика и социология. 2017. Т. 16. № 5 (124). С. 167-174.
15. Шатова Е. С. Образовательные потребности школьников и родителей г. Читы: социологический анализ // Молодой ученый. 2014. №18. (77). С. 494-497.
16. Целютина Т.В., Линкина Д.Л., Поляков А.Н. Рациональное поведение руководителя и эффективная коммуникация в конфликте: стратегии управления конфликтами // Перспективы науки и образования. 2015. № 1 (13). С. 135-139.

17. Cha S.H. Decentralization in educational governance and its challenges in Korea: Focused on policy conflicts between central and local government in education // *Asia Pacific Education Review*. 2016. Vol. 17. № 3. P. 479–487. <https://doi.org/10.1007/s12564-016-9448-3>
18. Chiu Bonnie M. M., Chow W. Y. Classroom Discipline Across Forty-One Countries: School, Economic, and Cultural Differences // *Journal of Cross-Cultural Psychology*. 2011. Vol. 42. № 3. P. 516–533. 10.1177/0022022110381115
19. Comunian A.L. Cultural values and education for the gifted and talented in Italy // *Roeper Review*. 2000. Vol. 22, № 2. P. 117–120. <http://dx.doi.org/10.1080/02783190009554014>
20. Forman S. Interests and conflicts: exploring the context for early implementation of a dual language policy in one middle school // *Lang Policy*. 2016. Vol. 15. № 4. P. 433–451. <https://doi.org/10.1007/s10993-015-9377-8>
21. Gellin M. Mediation in Finnish Schools: From Conflicts to Restoration. In: Nylund A., Ervasti K., Adrian L. (eds) // *Nordic Mediation Research*. Springer, Cham. 2018. P. 247–266.
22. Hakvoort I., Larsson K. & Lundström A. Teachers' Understandings of Emerging Conflicts // *Scandinavian Journal of Educational Research*. 2018. DOI: 10.1080/00313831.2018.1484800
23. Hansen D.T., Burdick-Shepherd S., Cammarano C. & Obelleiro G. Education, Values, and Valuing in Cosmopolitan Perspective // *Curriculum Inquiry*. 2009. Vol. 39. № 5. P. 587–612. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1467-873X.2009.00461.x>
24. Hendry L.B. Conflicts in the Curriculum: an Example from Physical Education, *Educational Research*. 1978. Vol. 20:3. P. 174–180. DOI: 10.1080/0013188780200302
25. Lance A. A case study of two schools: identifying core values conducive to the building of a positive school culture. *Management in Education*. 2010. Vol. 2. № 3. P. 118–123. DOI: 10.1177/0892020608090407
26. Rogach, O.V., Frolova, E.V., Ryabova, T.M. Theory of "trust" in the focus of expectation study concerning educational space key actors // *European Journal of Contemporary Education*. 2018. Vol. 7. № 2. P. 392–399.

REFERENCES

1. Akulich M.M. Contradictions and conflicts of modern Russian education. *Bulletin of Peoples' Friendship University of Russia*. 2016. Vol. Sociology. No. 1. P. 175–188. (in Russ.)
2. Astakhova Yu.L., Methods of Conflict Management in the School Teaching Team. *Concept*. 2013. Vol. 3. No. 19 P. 105–111. (in Russ.)
3. Berezhnaya G. S. Functional approach to the typology of conflicts at school. *Bulletin of the Baltic Federal University named after I. Kant. Series: Philology, pedagogy, psychology*. 2012. No. 11. P. 28–32. (in Russ.)
4. All-Russian Public Opinion Research Center. VCIOM. Press release No. 2945 EGE: how to measure knowledge? 10/06/2015 [Electronic resource]. Available at: <http://wciom.ru/index.php?id=236&uid=115418> (accessed 17 January 2019). (in Russ.)
5. All-Russian Public Opinion Research Center. VCIOM. Press release number 3147. Unified State Exam-2016: myths and reality. 07.07.2016 [Electronic resource]. Available at: <http://wciom.ru/index.php?id=236&uid=115766> (accessed 17 January 2019). (in Russ.)
6. Grigorieva G. E. Conflict Resolution Technology in the Adolescent Team of a Secondary School. *Herald of Perm State Humanitarian-Pedagogical University. Series No. 1. Psychological and pedagogical sciences*. 2014. No. 2-1. P. 23–31. (in Russ.)
7. Durmanenko E. A. Prevention of interpersonal conflicts in the team of teenage students. *Society: sociology, psychology, pedagogy*. 2014. No. 1. P. 59–62. (in Russ.)
8. Researchers were horrified by the statistics of hounding teachers: every second person is tortured [Electronic resource]. Available at: <http://www.tech24news.ru/issledovatelej-uzhasnula-statistika-travli-uchitelej-muchayut-kazhdogo-vtorogo/> (accessed 17 January 2019). (in Russ.)
9. Magdeev A.M., Mukhadinov V.R. Preventing and Resolving a Pedagogical Conflict: Traditions and Innovations. *Integration of education*. 2009. No. 1. P. 86–90. (in Russ.)
10. Medvedeva N.V., Rogach O.V. Participation of target groups of the public in the management of education in modern Russia: trends and limitations. *Social policy and sociology*. 2017. Vol. 16. No. 4 (123). P. 101–109. (in Russ.)
11. Nikulina Yu.N. The interaction of the labor market and the market of educational services in the region: questions of theory and practice: a monograph. Moscow, Perot Publ., 2015. P. 215. (in Russ.)
12. Rogach O.V., Ryabova T.M., Frolova E.V. Analysis of problems in managing the innovative development of secondary education in modern Russia. *Integratsiya obrazovaniya = Integration of Education*. 2017; 21(4): 669–682. DOI: 10.15507/1991-9468.089.021.201704.669-682
13. Skorodumova O.B. Post-globalization as a social phenomenon of modern society. *Social Policy and Sociology*. 2017. Vol. 16. No. 3 (122). P. 205–212. (in Russ.)
14. Frolova E.V., Rogach O.V. Economics of education: from free privilege to the commercialization of educational services. *Social Policy and Sociology*. 2017. Vol. 16. No. 5 (124). P. 167–174. (in Russ.)
15. Shatov Ye. S. Educational needs of schoolchildren and parents of Chita: a sociological analysis. *Young Scientist*.

2014. No. 18 (77). P. 494-497. (in Russ.)
16. Tselyutina T.V., Linkina D.L., Polyakov A.N. Rational behavior of the leader and effective communication in conflict: strategies for managing conflicts. *Perspectives of science and education*. 2015. No. 1 (13). P. 135-139. (in Russ.)
  17. Cha S.H. Decentralization in educational governance and its challenges in Korea: Focused on policy conflicts between central and local government in education. *Asia Pacific Education Review*. 2016. Vol. 17. № 3. P. 479–487. <https://doi.org/10.1007/s12564-016-9448-3>
  18. Chiu Bonnie M. M., Chow W. Y. Classroom Discipline Across Forty-One Countries: School, Economic, and Cultural Differences. *Journal of Cross-Cultural Psychology*. 2011. Vol. 42. № 3. P. 516–533. 10.1177/0022022110381115
  19. Comunian A.L. Cultural values and education for the gifted and talented in Italy. *Roeper Review*. 2000. Vol. 22, № 2. P. 117-120. <http://dx.doi.org/10.1080/02783190009554014>
  20. Forman S. Interests and conflicts: exploring the context for early implementation of a dual language policy in one middle school. *Lang Policy*. 2016. Vol. 15. № 4. P. 433–451. <https://doi.org/10.1007/s10993-015-9377-8>
  21. Gellin M. Mediation in Finnish Schools: From Conflicts to Restoration. In: Nylund A., Ervasti K., Adrian L. (eds) // *Nordic Mediation Research*. Springer, Cham. 2018. P. 247-266.
  22. Hakvoort I., Larsson K. & Lundström A. Teachers' Understandings of Emerging Conflicts. *Scandinavian Journal of Educational Research*. 2018. DOI: 10.1080/00313831.2018.1484800
  23. Hansen D.T., Burdick-Shepherd S., Cammarano C. & Obelleiro G. Education, Values, and Valuing in Cosmopolitan Perspective. *Curriculum Inquiry*. 2009. Vol. 39. № 5. P. 587-612. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1467-873X.2009.00461.x>
  24. Hendry L.B. Conflicts in the Curriculum: an Example from Physical Education. *Educational Research*. 1978. Vol. 20:3. P. 174-180. DOI: 10.1080/0013188780200302
  25. Lance A. A case study of two schools: identifying core values conducive to the building of a positive school culture. *Management in Education*. 2010. Vol. 2. № 3. P. 118-123. . DOI: 10.1177/0892020608090407
  26. Rogach, O.V., Frolova, E.V., Ryabova, T.M. Theory of "trust" in the focus of expectation study concerning educational space key actors. *European Journal of Contemporary Education*. 2018. Vol. 7. № 2. P. 392-399.

Информация об авторах
Фролова Елена Викторовна

(Россия, Москва)

Доктор социологических наук, профессор кафедры менеджмента и административного управления
Российский государственный социальный университет
E-mail: efrolova06@mail.ru

Рябова Татьяна Михайловна

(Россия, Москва)

Кандидат социологических наук, доцент кафедры менеджмента и административного управления
Российский государственный социальный университет
E-mail: tani-87@inbox.ru

Рогач Ольга Владимировна

(Россия, Москва)

Кандидат социологических наук, доцент кафедры менеджмента и административного управления,
Российский государственный социальный университет
E-mail: rogach16@mail.ru

Зуйкина Анастасия Вадимовна

(Россия, Москва)

Магистрант по направлению подготовки «Государственное и муниципальное управление»
Российский государственный социальный университет
E-mail: zykuna@mail.ru

Information about the authors

Elena V. Frolova

(Russia Moscow)

Doctor of Sociology,
Professor, Department of Management and Administrative Management
Russian State Social University
E-mail: efrolova06@mail.ru

Tatyana M. Ryabova

(Russia Moscow)

PhD in Sociological Sciences, Associate Professor of the Department of Management and Administrative Management
Russian State Social University
E-mail: tani-87@inbox.ru

Olga V. Rogach

(Russia Moscow)

PhD in Sociology,
Associate Professor, Department of Management and Administrative Management
Russian State Social University
E-mail: rogach16@mail.ru

Anastasia V. Zuykina

(Russia Moscow)

Master student
in the direction of preparation
"State and Municipal Administration"
Russian State Social University
E-mail: zykuna@mail.ru