

**ОПРЕДЕЛЕНИЕ СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ В ЦЕЛЯХ  
ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ И ПРЕДОТВРАЩЕНИЯ КОНФЛИКТОВ  
МЕЖДУ ОБУЧАЮЩИМИСЯ (НА ПРИМЕРЕ ОАО «РЖД»)**

© 2020 Уманец А.П.<sup>1</sup>, Золкин А.Л.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Саратовское подразделение Приволжского учебного центра профессиональных квалификаций, г. Саратов, Россия

<sup>2</sup> Филиал АО «Электросетьсервис Единой национальной электрической сети»  
г. Самара, Россия

Статья посвящена исследованию стратегии поведения преподавателя, направленной на предупреждение конфликтных ситуаций между обучающимися в учебных центрах профессиональных квалификаций ОАО «РЖД».

Ключевые слова: педагогический конфликт, учебный центр, обучение, стратегия преподавателя, тестирование, уровень конфликтности.

Социально-экономический кризис привел к возникновению новых противоречий и потенциальных источников конфликтов во всех сферах современного общества. Сфера образования также не стала исключением, поскольку последствия духовного и экономического кризисов проявляются в ней особенно отчетливо [1], поэтому именно в данный момент для педагогов чрезвычайно актуально изучение механизмов возникновения таких конфликтов и способов управления педагогическими конфликтами.

Объект исследования: конфликтные ситуации между обучающимися в учебных центрах профессиональных квалификаций ОАО «РЖД».

Предмет исследования: стратегия преподавателя, направленная на профилактику конфликтов между обучающимися в учебных центрах ОАО «РЖД».

Цель работы: анализ стратегии поведения преподавателя, направленной на предупреждение конфликтных ситуаций между обучающимися в учебных центрах профессиональных квалификаций ОАО «РЖД».

К задачам исследования относятся следующие:

1. Общий анализ существующих научных концепций конфликта как феномена.

2. Классификация конфликтов, общий анализ специфики межличностного конфликта.

3. Общая характеристика конфликтов в учебной деятельности, их специфики при обучении взрослых людей.

4. Эмпирическое исследование уровня конфликтности обучающихся и результативности профилактической работы преподавателя по предотвращению конфликтов в Саратовском подразделении Приволжского учебного центра профессиональных квалификаций (ПУЦПК).

5. Разработка рекомендаций преподавателям для работы по профилактике конфликтов между обучающимися в учебных центрах профессиональных квалификаций ОАО «РЖД».

Для решения поставленных задач использован комплекс методов исследования, включающий: общенаучные методы – теоретический анализ психологической, педагогической и философской литературы по проблеме исследования, качественный и сравнительно-сопоставительный методы; диагностические методы – тестирование, анкетирование, наблюдение; метод математической обработки и интерпретации данных. Исследование проводилось на базе Саратовского подразделения ПУЦПК в 2019 году. Общая выборка испытуемых представлена обучаю-

щимися в возрасте от 22 до 35 лет. Общая численность обучающихся составила 17 человек. Анкетирование проводилось по методике В.И. Андреева «Уровень конфликтности личности в коллективе» [2, 3].

Исследование данного вопроса имеет практическое значение. Полученные данные могут быть использованы в учебных центрах профессиональных квалификаций ОАО «РЖД» при подготовке и разработке мероприятий по профилактике конфликтов в учебных группах.

Рассмотрим конкретную стратегию поведения преподавателя, направленную на предупреждение конфликтов между обучающимися в учебных центрах профессиональных квалификаций ОАО «РЖД».

Основой корпоративной системы профессионального обучения рабочих и служащих ОАО «РЖД» являются учебные центры – структурные подразделения филиалов ОАО «РЖД»: пятнадцать учебных центров профессиональных квалификаций железных дорог (УЦПК), в состав которых входят шестьдесят три подразделения, Центр подготовки персонала по обслуживанию высокоскоростных поездов Дирекции скоростного сообщения и Петропавловская техническая школа Петропавловского отделения Южно-Уральской железной дороги (на территории Республики Казахстан). Ежегодно в учебных центрах ОАО «РЖД» обучается более девяти тысяч человек.

Основными задачами учебных центров являются профессиональная подготовка, переподготовка, обучение вторым профессиям и повышение квалификации рабочих и служащих железных дорог, подразделений функциональных филиалов и иных структурных подразделений ОАО «РЖД» [4].

Деятельность учебных центров регламентируется Типовым положением об учебном центре профессиональных квалификаций железной дороги, утвержденным распоряжением ОАО «РЖД» от 23 февраля 2013 г. №506 р. Обучение ведется на русском языке.

Учебные центры имеют право оказывать платные услуги юридическим и физическим лицам и заключать с этой целью от имени ОАО «РЖД» договоры и соглашения.

На профессиональное обучение в учебный центр принимаются:

- лица, работающие в структурных подразделениях ОАО «РЖД»;

- лица, ищущие работу и заключившие ученические договоры со структурным подразделением ОАО «РЖД»;

- лица, заключившие договор на обучение с учебным центром;

- лица, направленные другими организациями по договору с учебным центром.

С целью выполнения задачи исследования по изучению стратегии преподавателя, направленной на предупреждение конфликтов между обучающимися в Саратовском подразделении ПУЦПК, использовалось тестирование по методике В.И. Андреева по определению уровня конфликтности личности в коллективе.

С целью изучения удовлетворенности курсантами работой преподавателя по профилактике конфликтных ситуаций использовалась разработанная нами анкета.

Тестирование проводилось в одной группе численностью семнадцать человек. Никто из обучающихся ранее в системе РЖД не работал. Обучение в группе проходило по специальности «Помощник машиниста теплового электропоезда».

Таким образом, в контрольной группе 4 человека имеют высшее образование, 6 человек – среднее профессиональное, 5 человек – начальное профессиональное и 2 человека – полное среднее образование. 9 человек мотивом для обучения назвали отсутствие работы по специальности, 8 человек – стремление зарабатывать больше.

По данной анкете курсантам предлагалось ответить на вопросы, выбрав один из трех вариантов ответов. Сумма набранных баллов позволяет оценить уровень конфликтности обучающегося.

Результаты тестирования показали следующее.

В группе тестируемых высоким уровнем конфликтности обладает 1 чел. (5,88%), уровнем выше среднего – 5 чел. (29,41%), средним уровнем конфликтности – 8 чел. (47,06%), уровнем ниже среднего – 2 чел. (11,76%), низким уровнем конфликтности – 1 чел. (5,88%) (рис. 1). Следует обратить внимание на зависимость уровня конфликтности от образования. Отмечено, что респонденты, имеющие высшее и среднее профессиональное образо-

вание, демонстрируют более низкий уровень конфликтности (рис. 2). Также старшие по возрасту обучающиеся имеют уровень кон-

фликтности ниже, чем их более молодые соученики (рис. 3).

Данные обучающихся, принявших участие в исследовании, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Данные обучающихся, принявших участие в исследовании (фрагмент)

№	ФИО	Возраст	Образование	Специальность, профессия	Мотивация к обучению
1	Дмитрий Б.	29	высшее	юрист	отсутствие работы по специальности
2	Тимофей В.	27	начальное проф.	слесарь	стремление к большему заработку
3	Дмитрий Е.	30	среднее проф.	техник-электрик	стремление к большему заработку
4	Виктор З.	31	среднее общее	продавец	стремление к большему заработку



Рисунок 1 – Уровень конфликтности обучающихся (по итогам тестирования по методике В.И. Андреева)

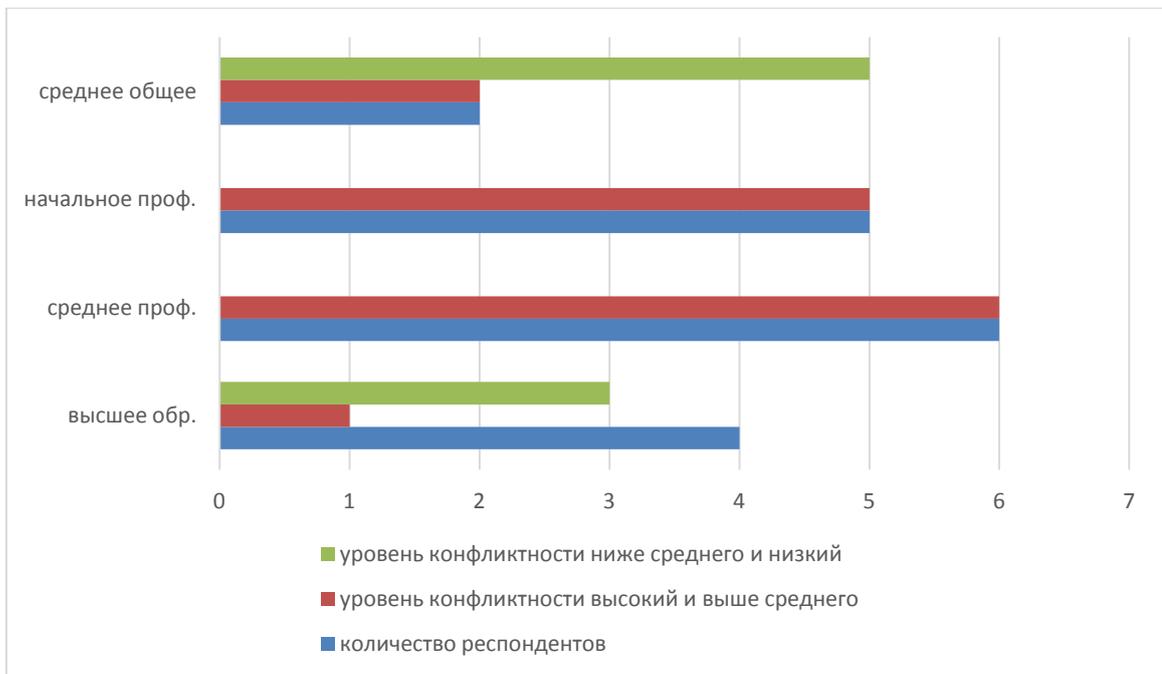


Рисунок 2 – Зависимость уровня конфликтности от образования

Анкетирование проводилось в той же самой группе численностью семнадцать человек. Анкетирование проводилось обезличенное, то есть анкетой не предусмотрено выявление авторства. По данной анкете обучаю-

щимся предлагалось оценить эффективность различных мер по профилактике конфликтов между учащимися [5]. Перед анкетированием обучающимся была разъяснена суть каждого из методов.

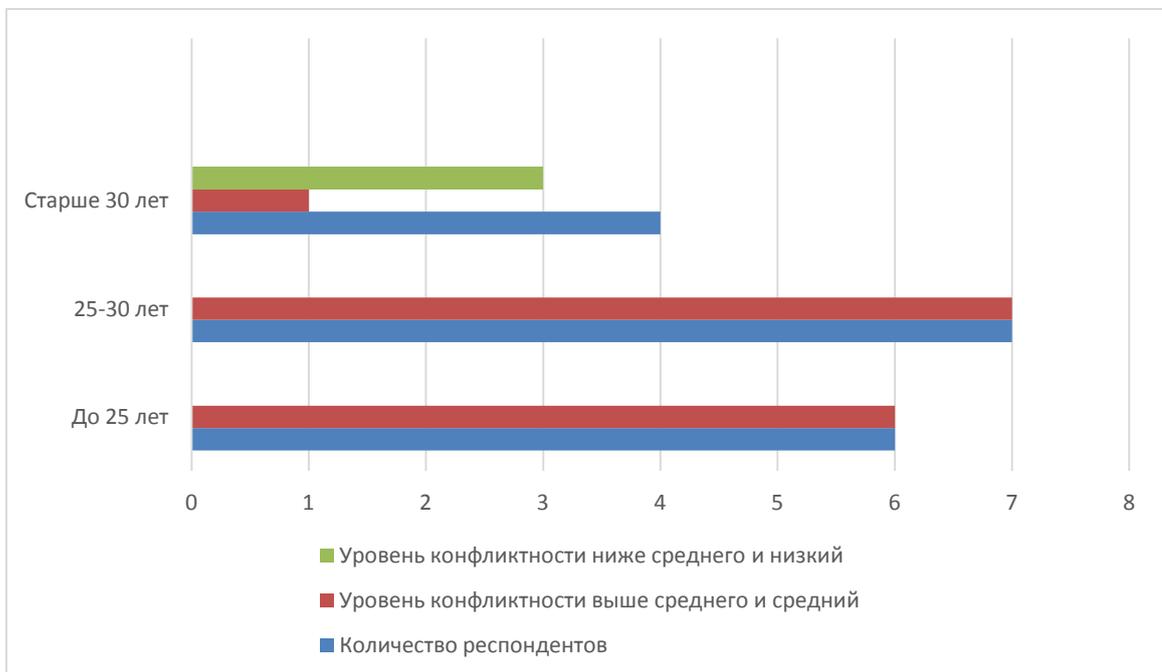


Рисунок 3 – Зависимость уровня конфликтности от возраста

Результаты анкетирования показали следующие результаты (рис. 4): метод согласия считают наиболее эффективной профилактической мерой 8 чел. (47,06%); метод сотрудничества назвали эффективным 2 чел.

(11,76%); метод совместного внеурочного отдыха считают действенным 4 чел. (23,53%); метод взаимного дополнения отметил в качестве эффективного 1 чел. (5,88%); метод недопущения дискриминации отметил

в качестве наиболее действенного 1 чел. (5,88%); метод сохранения репутации учащихся также отметил 1 чел. (5,88%); метод

эмпатии не отметил ни один из анкетировавшихся.

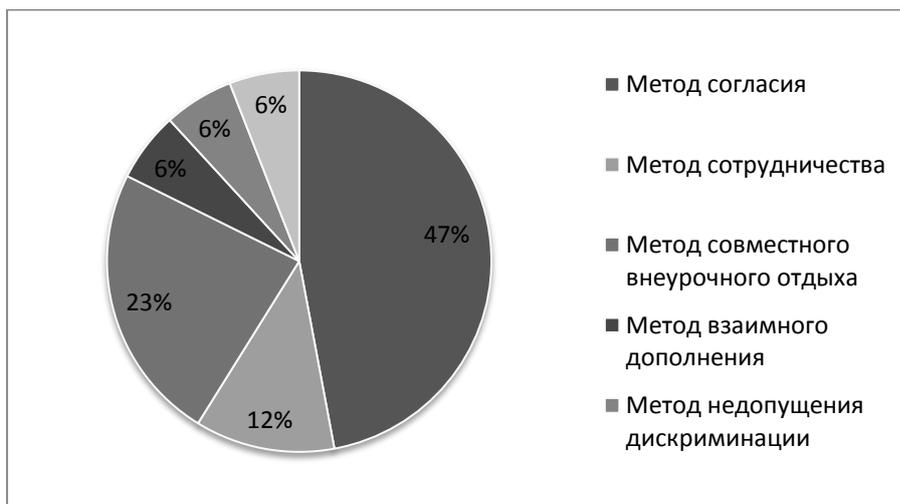


Рисунок 4 – Степень удовлетворенности курсантов работой преподавателя по профилактике конфликтных ситуаций

По итогам анкетирования можно сделать следующие выводы:

1) самой успешной мерой по предупреждению конфликтов между обучающимися следует признать тактику, при которой потенциальные конфликтанты вовлекаются в общее дело и начинают сотрудничать, решать общие задачи;

2) достаточно эффективной также является организация внеклассных мероприятий для группы, как-то: праздничные вечера, спортивные соревнования, совместные походы;

3) тем не менее, ни одним из прочих методов пренебрегать не стоит; применяемые в комплексе, они успешно справляются со своей задачей по предупреждению конфликтов в группе обучающихся.

В работе по предупреждению конфликта любого вида нельзя надеяться на использование каких-то быстродействующих, чудодейственных средств. Это работа не эпизодическая, не разовая, а систематическая, повседневная, будничная. Наиболее надежным способом профилактики конфликтов как психологического, так и социального уровня является создание в организации, в коллективе, наконец, в обществе в целом такой нравственно-психологической атмосферы, которая исключает саму возможность воз-

никновения агрессивных устремлений, ведущих к тяжелому конфликту [6].

Тестирование проводилось в начале обучения. По его итогам были разработаны рекомендации работы по предупреждению конфликтов для преподавателей. Работа с обучающимися с учетом данных рекомендаций в настоящее время приносит определенные успехи.

Профилактическая работа по предупреждению конфликтов может проводиться по трем основным направлениям.

1.Создание объективных условий, препятствующих возникновению и деструктивному развитию предконфликтных ситуаций (доброжелательное, внимательное отношение к своим подопечным со стороны преподавателей). Данная модель будет действовать, если работа будет выстроена как с педагогами, так и с обучающимися.

2.Оптимизация организационно-управленческих условий работы центра. Не следует скупиться на похвалы, одобрение, поощрение. Нужно стараться создавать «ситуации успеха», устранять социально-психологические причины возникновения конфликтов. На данном этапе можно разработать правила, процедуры решения каких-либо спорных вопросов, создать действующий орган при центре, куда за поддержкой и

советом могут обращаться как обучающиеся, так и преподаватели.

3. Блокирование личностных причин возникновения конфликтов.

Способы и методы предотвращения конфликтов среди обучающихся следующие.

1. Поддержание сотрудничества как универсальный способ предотвращения конфликтов. Поддержание и укрепление сотрудничества, отношений взаимовыручки является центральной проблемой всей тактики предупреждения конфликта.

2. Метод согласия предполагает проведение мероприятий, нацеленных на вовлечение потенциальных конфликтантов в общее дело, в ходе осуществления которого у возможных противников появляется более или менее широкое поле общих интересов, они лучше узнают друг друга, привыкают сотрудничать, совместно разрешать возникающие проблемы.

3. Метод доброжелательности или эмпатии, развития способности к сопереживанию и сочувствию другим людям, к пониманию их внутренних состояний предполагает выражение необходимого сочувствия партнеру, готовности оказать ему практическое содействие. Этот метод требует исключения из взаимоотношений немотивированной враждебности, агрессивности, невежливости.

4. Метод сохранения репутации обучающихся, уважения к их достоинству. При возникновении любых разногласий, чреватых конфликтом, важнейшим методом предупреждения негативного развития событий является признание достоинства конфликтующих, выражение должного уважения к их личности. Этот метод используется не только в целях предупреждения конфликта, но и при любых формах межличностного общения.

5. Еще одним действенным инструментом профилактики конфликта является метод взаимного дополнения. Он предполагает опору на такие способности обучающегося, какими не располагают другие учащиеся. Так, люди творческие нередко не склонны к монотонной, рутинной, технической работе. Однако для успеха дела нужны и те, и другие. Метод взаимодополнения особенно важен при формировании учебных групп, которые в этом случае часто оказываются весьма прочными. Учет и умелое использо-

вание не только способностей, но и недостатков людей, которые тесно связаны друг с другом, помогают укрепить взаимное доверие и уважение людей, их сотрудничество, следовательно, помогают избежать конфликтов.

6. Метод недопущения дискриминации людей требует исключения подчеркивания превосходства одного учащегося над другим, а еще лучше — и каких бы то ни было различий между ними. Ценность именно этого правила подчеркивается старой японской пословицей: «Даже если вы делаете работу лучше других, не ведите себя как победитель».

7. Последний из психологических способов предупреждения конфликтов. Этот метод условно может быть назван методом психологического поглаживания. Он предполагает, что настроения людей, их чувства поддаются регулированию, нуждаются в определенной поддержке. Для этого практика выработала много способов, например, внеурочные формы проведения членами учебных коллективов совместного отдыха (праздники, походы, спортивные соревнования и т.д.). Эти и подобные им мероприятия снимают психологическое напряжение, способствуют эмоциональной разрядке, вызывают позитивные чувства взаимной симпатии и таким образом создают нравственно-психологическую атмосферу в группе, затрудняющую возникновение конфликтов [7].

Можно значительно уменьшить количество конфликтов в группе, если заниматься формированием межличностных отношений в коллективе. Для этого педагогам необходимо проводить следующие мероприятия.

1. Изучать и постоянно осуществлять контроль за формированием коллектива, выявить лидеров, в том числе и негативных, постараться переориентировать их негативную направленность на позитивную.

2. Определить обучающихся с низким статусом, попытаться изменить их статус посредством создания для них «ситуаций успеха».

3. Организовать интересную, интенсивную деятельность, обеспечивающую занятость обучающихся, эмоционально насыщенные формы взаимодействия.

4. Формировать нормы и традиции коллектива, в основе которых - забота, внимание друг к другу.

5. Организация игрового тренинга общения, способствующего формированию взаимопонимания, выработке принципов общения в коллективе, коррекция взаимоотношений между обучающимися.

Среди различных средств предупреждения конфликтов не следует забывать и еще об одном: о свойственном людям чувстве юмора. Наличие этого чувства — одно из свидетельств духовного здоровья человека, его оптимистического взгляда на мир и людей. Юмор сплавивает людей даже там, где не осталось уже больше никаких надежд на примирение. Это происходит потому, что с помощью юмора обнаруживается хоть какая-то общность между ними, общее для всех людей понимание смешного.

Профилактика конфликтов в учебном заведении — важная задача, которая ложится на плечи преподавателя. Все дело в том, что многие грамотные педагоги умеют еще на ранних стадиях разрешить конфликт, сделать так, чтобы он не получил развитие. Если конфликт происходит прямо во время занятия, преподаватель всегда вмешивается в ситуацию и успокоит конфликтующие стороны. Но конфликты между обучающимися не ограничиваются стенами аудитории. Конфликты «обучающийся — обучающийся» в учебных заведениях происходят по многим причинам [8]. Конфликты между обучающимися — довольно частое явление.

Именно поэтому преподаватели часто устраивают разнообразные мероприятия, направленные на то, чтобы сплотить коллектив учащихся. Необходимо делать все возможное для того, чтобы в учебном заведении был достойный «климат» для обучения. Важно развивать дипломатические качества в учащихся, умение грамотно воспринимать ситуацию и решать конфликтные ситуации.

Подводя итоги изучения темы, следует сделать вывод и обобщить результаты исследования. В ходе проведения работы были проанализированы научные концепции конфликта как феномена, представлена классификация конфликтов, дан анализ специфики межличностного конфликта, характеристика конфликтов в учебной деятельности, про-

анализирована специфика конфликта между взрослыми обучающимися, а также был проведен анализ стратегии деятельности преподавателя по предупреждению конфликтных ситуаций между обучающимися в учебных центрах профессиональных квалификаций ОАО «РЖД». Можно сделать следующие выводы по результатам проведенного исследования.

1. Педагогическая конфликтология — ориентированная на практическое применение педагогическая наука, целями которой являются изучение свойств и причин педагогических конфликтов, разработка методов их урегулирования и разрешения. Проблема взаимодействия участников педагогического процесса постоянно имеет место в современном образовании. Современный педагог должен обладать компетенциями, которые позволят предупреждать и разрешать конфликтные ситуации в образовательном взаимодействии. Предмет конфликта — это то, что является «камнем преткновения» или противоборства сторон, то, что будет предметом переговоров и притязаний [9]. Предметом конфликта может быть как физически реальный объект, так и виртуально существующая идея, мысль, продукт психической деятельности человека, то есть предмет конфликта — это источник разногласий, противоречие, проблема. Исход конфликта — это идеальный образ результата разрешения конфликта, выстроенный в представлении участников конфликта, который определяет линию развития конфликта. Исход конфликта — это акции, совершенные сторонами, деформированные межличностные отношения и психологически эмоциональные состояния. Приемлемое разрешение конфликта нуждается в учете интересов не только прямых участников конфликта, но и косвенных, которые тоже имеют влияние на результирующий итог конфликта.

2. Анализ каждого конкретного случая конфликта дает возможность выработать эффективные методы и приемы локализации и полного устранения конфликта. В целях профилактики конфликтных ситуаций используется прогноз, основанный на учете временного фактора наступления конфликта. Профилактические меры по недопущению развития конфликтной ситуации включают в

себя ликвидацию условий возникновения конфликта, устранение деградации отношений в социуме, сглаживание внутригруппового разделения, использование средств групповой психотерапии, повышение культурного уровня взаимоотношений. Необходимо рассматривать стратегии и тактики поведения в конфликте через призму межличностных взаимоотношений. Если для одного из оппонентов межличностные отношения в виде любви, дружбы, товарищества важны, то он будет стремиться к конструктивному поведению, и наоборот, если не важны – поведение принимает деструктивные формы [10].

3. Педагогические конфликты имеют особенности, связанные со спецификой учебной деятельности, различием в статусе и возрасте взаимодействующих сторон. Конфликт в образовательном учреждении – явление достаточно нормативное, оно не только создает проблемы педагогической деятельности, но и является источником развития самого учебно-воспитательного процесса [11]. Более того, правильное разрешение конфликтной ситуации способствует личностному развитию ее участников. Среда обучающихся, состоящая, в основном, из представителей разного контингента, отличающихся по самым разным признакам, уже предрасположена к конфликтам межличностного характера. Однако протекание этих конфликтов будет уже зависеть от личностных особенностей каждого из обучающихся, и проявление конфликта в каждом случае будет по-своему специфично. Объективные причины связаны с нарушениями режима учебы, несвоевременным информированием об изменениях учебного процесса, непониманием или неправильным пониманием требований соучеников и преподавателей [12]. Субъективные причины созревают в области межличностных отношений между обучающимися. Для преподавателя главным является превращение враждебных отношений между сторонами в конструктивные. Важно сосредоточить внимание обучающихся на общегрупповых делах, максимально снизить личную взаимную неприязнь и агрессию [13, 14]. Роль преподавателя состоит в том, чтобы, используя эффективные педагогические приемы, минимизировать возможный ущерб для отношений внутри всей группы.

4. В Саратовском подразделении ПУЦПК использовали тестирование по методике В.И. Андреева по определению уровня конфликтности личности в коллективе. Результаты показали, что большинство респондентов обладает средним и выше среднего уровнем конфликтности, лишь у одного человека результаты тестирования свидетельствуют о высоком уровне конфликтности и у одного – о низком уровне. Следует обратить внимание на зависимость уровня конфликтности от образования. Отмечено, что респонденты, имеющие высшее и среднее профессиональное образование, демонстрируют более низкий уровень конфликтности. Старшие по возрасту обучающиеся имеют уровень конфликтности ниже, чем их более молодые соученики.

5. С целью изучения удовлетворенности обучающихся профилактической работой преподавателя по предупреждению конфликтных ситуаций использована разработанная авторами анкета.

Результаты показали следующее:

- самой успешной мерой по предупреждению конфликтов между обучающимися они признают тактику, при которой потенциальные конфликтанты вовлекаются в общее дело и начинают сотрудничать, решать общие задачи;
- достаточно эффективной также является организация внеклассных мероприятий для группы, то есть праздничные вечера, спортивные соревнования, совместные походы;
- тем не менее, ни одним из прочих методов пренебрегать не стоит, применяемые в комплексе, они успешно справляются со своей задачей по предупреждению конфликтов в группе обучающихся.

6. По итогам тестирования для преподавателей были разработаны рекомендации по предупреждению конфликтов для преподавателей. Работа с обучающимися с учетом данных рекомендаций в настоящее время приносит определенные результаты.

Профилактическая работа по предупреждению конфликтов может проводиться по трем основным направлениям:

1) создание объективных условий, препятствующих возникновению и деструктив-

ному развитию предконфликтных ситуаций (доброжелательное, внимательное отношение к своим подопечным со стороны преподавателей); данная модель будет результативной, если работа будет выстроена как с педагогами, так и с обучающимися;

2) оптимизация организационно-управленческих условий работы центра. Не следует скупиться на похвалы, одобрение, поощрение: нужно стараться создавать «ситуации успеха», устранять социально-психологические причины возникновения конфликтов; на данном этапе можно разра-

ботать правила, процедуры решения каких-либо спорных вопросов, создать действующий орган при центре, куда за поддержкой и советом могут обращаться как обучающиеся, так и преподаватели;

3) блокирование личностных причин возникновения конфликтов.

Полученные данные могут быть использованы в учебных центрах профессиональных квалификаций ОАО «РЖД» при подготовке и разработке мероприятий по профилактике конфликтов в учебных группах.

## СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ред. от 03.08.2018 г.)
2. Андреев В.И. Основы педагогической конфликтологии. – М.: Академия, 2015. – 280 с.
3. Воробьева И.В. Социально-психологическое взаимодействие личности и группы. – Екатеринбург: Изд-во РГППУ, 2017. – 271 с.
4. Золкин А.Л., Тычков А.С. Основные направления совершенствования организации производственного обучения студентов вузов на предприятиях филиалов ОАО «РЖД» в современных условиях // Проведение научных исследований в области машиностроения: сборник материалов Всероссийской научно-технической конференции с элементами научной школы для молодежи. – Тольятти: ТГУ, 2009. – Ч. 3. – С. 159-162.
5. Дубинина Т.В. Социально-психологические особенности обучения взрослых // Психология обучения. – 2019. - № 5. – С. 83-90.
6. Змановская Е.В. Девиантное поведение личности и группы. – СПб.: Питер, 2012. – 352 с.
7. Каракашева Н.Н. Психологические аспекты конфликтов между учащимися // Международный студенческий научный вестник. – 2017. - № 5. – С. 83-88.
8. Лебедева Н.В. Обучение взрослых на курсах переподготовки и повышения квалификации: принципы и условия // Научный диалог. – 2013. - № 4. – С. 63-73.
9. Панкова Н.М. Влияние межличностных конфликтов на качество обучения // Бюллетень науки и практики. – 2018. - № 7. – С. 491-496.
10. Рыбакова М.М. Конфликт и взаимодействия в педагогическом процессе. – М.: Просвещение, 2011. – 128 с.
11. Соколова Е.А. Влияние межличностного конфликта на эффективность взаимодействия педагога с учащимися. – СПб.: Питер, 2012. – 179 с.
12. Темина С.Ю. Трактовка и способы достижения успеха в проблемных педагогических ситуациях // Педагогическое образование в России. – 2017. - № 2. – С. 51-56.
13. Томчикова С.Н. Основы педагогики среднего профессионального образования. – М.: Флинта, 2014. – 176 с.
14. Шакуров Р.Х., Алишеров Б.С. Причины конфликтов в педагогических коллективах и пути их преодоления // Вопросы психологии. – 2016. - № 6. – С. 67-76.

**BEHAVIOUR STRATEGY DETERMINATION FOR THE TRAINERS OF JSC  
«RUSSIAN RAILWAYS» PROFESSIONAL SKILLS TRAINING CENTER IN ORDER TO  
PREVENT AND AVOID CONFLICTS BETWEEN TRAINEES**

© 2020 A.P.Umanets<sup>1</sup>, A.L. Zolkin<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Saratov branch of the Privolzhsky professional skills training center, Saratov, Russia

<sup>2</sup>Branch of the JSC «Electroservis ENES», Samara, Russia

The article is dedicated to the study of the behavior strategy of a trainer that aimed at prevention of conflict situations between trainees in professional skill training centers of the JSC "Russian railways".

Key words: pedagogic conflict, training center, training, trainer strategy, testing, conflict intensity.