

На правах рукописи

Коростелева



4848173

КОРОСТЕЛЕВА

Лариса Юрьевна

**УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНЫМИ КОНФЛИКТАМИ
В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ ВУЗА**

22.00.08 – Социология управления

Автореферат

диссертации на соискание ученой степени

кандидата социологических наук

26 МАЙ 2011

Москва – 2011

Работа выполнена в НАЧОУ ВПО «Современная гуманитарная академия»
на кафедре социологии

Научный руководитель: член-корреспондент РАН,
доктор философских наук,
профессор
Дмитриев Анатолий Васильевич

Официальные оппоненты: доктор социологических наук,
профессор
Прошанов Сергей Леонидович

кандидат социологических наук
Родионова Нелла Адылевна

Ведущая организация: **ГОУ Педагогическая академия**

Защита диссертации состоится 15 июня 2011 г. в 13 часов на заседании объединенного совета ДМ 521.003.01 по защите докторских и кандидатских диссертаций при Современной гуманитарной академии по адресу: 115114, г. Москва, ул. Кожевническая, д.3, ауд. 410, зал заседаний.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Современной гуманитарной академии по адресу: 109029, г. Москва, ул. Нижегородская, д.32.

Автореферат разослан 13 мая 2011 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета
кандидат философских наук



Н.В.Черепанова

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Изменения в социально-экономических отношениях, увеличивающаяся потребность производства в высококвалифицированных кадрах, модернизация Российского образования, активное внедрение в учебный процесс вузов новых информационных технологий оказывают прямое воздействие на образовательную систему и на ее субъектов, изменяют их статусы и роли, влияют на ценностные установки и, тем самым, обуславливают конфликты в вузовской среде.

Как свидетельствует социальная практика, для сохранения стабильности в образовательной среде вуза, уменьшения частоты конфликтов между ее субъектами необходимо совершенствование системы и механизмов управления этим феноменом.

В целом актуальность исследования обусловлена следующими обстоятельствами:

во-первых, наличием сложного противоречия между развитием образовательной среды вузов России, с одной стороны и, недостаточным уровнем совершенства системы управления ею, в том числе в сфере профилактики и урегулирования конфликтов - с другой;

во-вторых, потребностью научного обеспечения управления образовательной средой вузов, регулирования в ней конфликтных взаимодействий;

в-третьих, с ускоренным внедрением в систему образования новых информационно-коммуникационных технологий, которые снижают уровень информационно-психологической защиты обучающихся, становятся средством воздействия на конфликтогены вуза, конфликты усложняются, их динамика становится интенсивней;

в-четвертых, глобализационные процессы, институты гражданского общества способствуют не только конструктивным взаимодействиям

индивидов и групп, но и переносят в российскую образовательную среду технологии, формы, методы конфликтных действий.

Актуальность темы исследования также обусловлена недостаточной степенью ее научной разработанности. Содержательный анализ научных источников показывает, что конфликты в образовании представляют значительный интерес для специалистов многих наук. В педагогике исследовали конфликты: В.М. Афонькова, С.В. Баныкина, А.А. Бодалев, Б.С. Волков, Н.В. Волкова, Н.В. Гришина, В.И. Добрынина, И.В. Еськова, В.И. Журавлев, Т.Н. Кухтевич, М.С. Мириманова, М.М. Рыбакова, Е.А.Тимоховец, Е.Ю. Шлюбуль¹ и другие.

Конфликты взаимодействий между обучающим и обучающимся исследовали Б.С. Алишев, М.М. Рыбакова, Т.А. Чистякова. Конфликты в молодежной среде исследовали В.И. Чупров и Ю.А.Зубок.² Анализ педагогических условий разрешения конфликтов предложен Ш.М. Дундуа. В разработке основ педагогического управления организационными конфликтами выделяются исследования Г.М. Болтуновой и Е.Е. Тонкова.

В юридической науке рассматривал социальный конфликт в сфере образования, в частности С.В. Куров. Он разработал технологию юридической защиты прав и законных интересов субъектов образовательной деятельности.³

В управленческих науках диагностику организационных конфликтов исследовал А.А. Белов; методику анализа социального конфликта

¹ Баныкина С.В. Педагогическая конфликтология: состояние, проблемы исследования и перспективы развития. М., 2001; Бодалев А.А. Психология общения., М.-Воронеж, 1996; Волков Б.С., Волкова Н.В. Конфликтология.-М.: Изд-во Академический проспект, 2007; Гришина Н.В. Психология конфликта. Хрестоматия. – СПб.:Издательский дом «Питер» -2001; Еськова И.В. Педагогическая диагностика как средство управления процессом обучения в вузе. Автореф...канд.пед.наук.: Ставрополь, 2001; Добрынина В.И., Кухтевич Т.Н. Напряжения и конфликты в высшей школе России. / Социальные конфликты. – М., 1997. – Вып. 12.; Журавлев В.И. Основы педагогической конфликтологии. - М., Изд-во "Российское педагогическое агентство", 1995; Шлюбуль Е.Ю. Педагогическая поддержка студента в образовательном пространстве вуза. Автореф...канд.пед.наук.: Краснодар, 2005; Мириманова М.С. Конфликтология: Учебник для студ.сред.пед.учеб.заведений. –М.: Издательский центр «Академия», 2003; Рыбакова М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе. –М., Просвещение - 1991.

² Чупров В.И., Зубок Ю.А. Молодежный экстремизм: сущность, форма проявления, тенденции., М.:Academia, 2009.

³ Куров С.В. Социальный конфликт в сфере образования как основание юридической защиты прав и законных интересов // Право и образование. 2010. №2. – С.4-17.

Е.И.Васильева; управление социальными конфликтами О.В. Панфилова; управление распределенным вузом М.П. Карпенко;⁴ духовно-мотивационный аспект конфликтов Е.И. Степанов; социальную напряженность в студенческой среде И.А. Ульянова.⁵

Общая технология нововведений в образовательной среде вуза и способы разрешения возникающих в связи с этим конфликтов анализируются в трудах В.Н. Иванова, С.Б. Мельникова, В.И. Патрушева. Конфликты инноваций исследовали Р.А. Абдурахманов, А.Д. Викторов, С.М. Горбаченко, Э.К. Калинин, В.Н. Фокина⁶ и другие.

Успешное функционирование индивида в социуме обуславливается степенью его социализации в системе. В ходе получения образования обучающиеся, через процесс приобщения к культуре, вместе со знаниями приобретают ценные навыки социализации. Данная проблематика актуальна и была проработана рядом исследователей, среди которых К.Е. Вангородская, Т.Н. Денисова, А.В.Степанов, Е.М. Картушина и другие.⁷

Социально-философский анализ конфликтов в образовании осуществлен А.Е. Поспеловым⁸. Другие стороны конфликтов в образовательной среде вуза исследовали Ю.К. Бабанский, В.А. Кан-Калика, В.С. Лазарев, С.Д. Поляков, Я.С. Турбовский, А.В. Хуторской, Ю.В. Шмарин и другие.

⁴ Под распределенным вузом следует понимать образовательную сеть учебных центров, расположенных в разных географических точках как в стране, так и за рубежом, соединенных с центром (базовым вузом) посредством собственной вузовской корпоративной телекоммуникационной системы. – М.П. Карпенко. Телеобучение. М.: СГА, 2008. С.365.

⁵ См. например: Горьманова. О.Н. Развитие психологических механизмов регуляции межличностных конфликтов студентов технического вуза. Автореф. дис.канд.психолог.наук.- Астрахань, 2007; Степанов А.И. Современная конфликтология: общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов – М. Изд-во ЛКИ, 2008.-176с.; Ульянова И.А. Социальная напряженность в студенческом социуме. Автореф. дис.канд.социол.наук.- Пенза, 2005

⁶ Фокина В.Н. Формирование инновационной культуры преподавателя вуза: социологический аспект управления. Автореф.дисс.... к.социол.н. –М.: 2001.

⁷ Вангородская К.Е. Мода как фактор социализации студенческой молодежи. Дисс.к.с.н. – М.:МГУ. 2002, Степанов А.Е. Управление социализацией студентов в высшем учебном заведении. Автореф.дисс....к.с.н. –М.2005., Картушина Е.Г. Методы управления социализацией студента в условиях дистанционного обучения. Автореф. дисс.к.с.н.- М.: СГИ, 2001.

⁸ Поспелов А.Е. Конфликт ценностей в образовательной парадигме современной России. Автореф.дисс....к.филос.н. –Ставрополь, 2005.

Социальные технологии управления конфликтами в вузе средствами социально-технологической культуры предложила В.Б. Тарабаева.⁹ Навыки конструктивного разрешения инновационных конфликтов у субъектов образовательной среды через формирование инновационной корпоративной культуры не только изучены, но и активно внедряются Л.Я.Дятченко в Белгородском государственном университете.¹⁰ Для разрешения конфликтных ситуаций в вузе Е.В. Тишина предлагает формировать в высшей школе компетентность по разрешению конфликтов как у преподавателей, так и у студентов. Для эффективного регулирования социальных конфликтов в вузе А.Л. Колтунов разработал модель центра управления конфликтами.

Анализ вышеуказанных исследований свидетельствует, что их результаты еще не объединены общей методологической конструкцией. Обзор изученной литературы показывает, что в вузовской среде в настоящее время сложилось реальное противоречие между развитием образовательной среды и рациональным управлением социальными конфликтами.

В этой связи выдвигается **гипотеза**: разрешить данное противоречие возможно при условии: а) организации и внедрения новых механизмов управления конфликтами; б) рационализации структур системы высшего учебного заведения; в) формирования конфликтологической компетенции субъектов образовательной среды вуза.

Объект исследования: социальные конфликты в образовательной среде вуза.

Предмет: управление социальными конфликтами в образовательной среде вуза.

⁹ Тарабаева В.Б. Управление конфликтами инновационного развития вузов. Автореф.... л.соц.н. – Белгород, 2009. С.36-38.

¹⁰ Дятченко Л.Я. Развитие исследование и инноваций в вузах: рынок через продуктивное разрешение конфликтов // Социология образования. 2009. №3. –с.15.

Цель исследования: разработка конфликтоустойчивого поведения субъектов образовательной среды вуза с целью снижения уровня конфликтности.

Научная задача - разработка концепции управления социальными конфликтами в образовательной среде вуза.

В работе решаются следующие **исследовательские задачи:**

1. Выявить сущность и определить показатели типологии социальных конфликтов в высших учебных заведениях.
2. Уточнить содержание понятия «образовательная среда вуза».
3. Классифицировать конфликты в вузе и выявить их специфику.
4. Проанализировать методы управления социальными конфликтами в вузе и выявить их особенности.
5. Осуществить анализ результатов эмпирического исследования конфликтов в распределенном вузе.
6. Определить причины студенческих конфликтов в распределенном вузе и разработать пути их разрешения.

Теоретико-методологической основой исследования стали положения теории социального управления, социологии образования, теории конфликта; результаты фундаментальных исследований в области социологии конфликта; общенаучные методы теории познания: исторический, структурно-функциональный, системно-структурный, социально-психологический анализ, обобщение, моделирование, интерпретация; логический, междисциплинарный и системный подходы. Эмпирические – наблюдение, контент-анализ, анкетирование.

Эмпирической базой диссертационного исследования являются филиалы учреждения высшего профессионального образования Современная гуманитарная академия (СГА), расположенные в 7 Федеральных округах РФ. Генеральная совокупность 12295 студентов направления «бакалавриат» очной формы обучения из 142 филиалов академии, выборочная совокупность – $N = 400$ студентов, ошибка выборки

4,82%. Тип выборки – многоступенчатая с применением районированной, кластерной и квотной выборки.

Достоверность научных результатов, обоснованность теоретических положений, выводов и практических рекомендаций обеспечивается: результатами анализа социальной практики регулирования конфликтов; применением методов, адекватных целям и задачам исследования; репрезентативностью выборки; надежностью эмпирической информации, полученной с соблюдением исследовательских процедур и использованием современных методов сбора и обработки данных.

Научная новизна диссертационного исследования заключается в том, что в нем:

- уточнено содержание образовательной среды вуза;
- осуществлена новая типологизация социальных конфликтов в высших учебных заведениях;
- классифицированы и типологизированы конфликты в образовательной среде вуза, выявлена их специфика;
- определены рациональные методы управления конфликтами и особенности их применения в вузовской среде;
- разработаны пути и практические рекомендации по оптимизации системы управления конфликтами в распределенном вузе.

Теоретическая значимость результатов исследования состоит в том, что использованный автором подход к анализу конфликтов в образовательной среде вуза существенно дополняет предметную область социологии управления и может быть использован для проведения дальнейших междисциплинарных исследований. Теоретические результаты исследования могут быть использованы для разработки управленческой модели профилактики конфликтов в образовательной системе распределенных учебных заведений. Результаты проведенного

исследования, основные положения и выводы развивают представление о специфике конфликтов в образовательной среде распределенного вуза.

Практическая значимость исследования. Результаты исследования могут быть использованы в дальнейшем изучении проблем конструктивного взаимодействия студентов в процессе обучения, для разработки управленческих концепций по снижению конфликтного взаимодействия субъектов образовательной среды. Материалы исследования могут быть востребованы руководителями, методистами и преподавателями вузов для совершенствования методов и средств социального управления конфликтами.

Апробация научных результатов Основные положения и выводы диссертации изложены автором в докладах и выступлениях на: Всероссийской социологической конференции «Образование и общество» (г. Москва, 2009), Всероссийской научно-практической конференции «Конфликты в современной России: исследование и регулирование» (г. Москва, 2010), обсуждении за Круглым столом проблемы «Трудоустройства выпускников современных вузов: опыт и проблемы» (г. Москва, 2010).

На защиту выносятся следующие положения:

1. Социальный конфликт в вузе - это выраженное противоречие, столкновение между участниками образовательного процесса, основанное на различиях их ценностей или интересов и осознаваемое ими. Различные причины возникновения конфликтов в вузе позволяют типологизировать их на внутрисистемные и внесистемные, по числу участников, степени урегулированности, мотивам, направленности, причинам, масштабу; а также выделить такие конфликты как реальный, случайный, замещающий, латентный, псевдоконфликт и конфликт ввиду малой информированности сторон.

2. Образовательная среда вуза - единство различных людских и материальных факторов; ресурсов образовательного процесса, а также

межличностные отношения, устанавливаемые субъектами образования в процессе взаимодействия. Границы образовательной среды вуза определяются по таким параметрам, как пространство, время, системность.

Конфликты в образовательной среде вуза неизбежны, поскольку ее субъекты являются носителями различных социальных статусов, отличаются различием ролей и функций.

3. Конфликты в образовательной среде вуза классифицируются по параметрам: причины (объективные, субъективные); субъектам (межличностные, внутриличностные, межгрупповые, конфликты «личность-группа»); последствиям (конструктивные, деструктивные); направленности (вертикальные, горизонтальные и смешанные); области противоречия (социально-трудовые, организационные, педагогические конфликты ценностей).

4. Рациональное управление социальными конфликтами в образовательной среде вуза осуществляется на основе позитивного взаимодействия субъектов воспитательных и обучающих отношений.

5. Субъекты образовательной среды представляют собой высококонфликтную социальную группу. Это обусловлено низкой конфликтологической компетентностью участников образовательных взаимодействий.

6. Основными путями профилактики и разрешения конфликтов в образовательной среде вуза являются программирование снижения уровня конфликтности; разработка новых социальных механизмов воздействия на конфликтные отношения.

II ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Структура работы. Диссертация состоит из введения, двух глав (шести параграфов), заключения, библиографического списка и приложений.

Во введении обосновывается актуальность темы исследования; степень ее научной разработанности; формулируется гипотеза, объект, предмет, цель исследования, научная и исследовательские задачи; определяется научная новизна; представляются теоретико-методологические основы исследования, эмпирическая база, положения, выносимые на защиту, теоретическая и практическая значимость.

В первой главе «Теоретико-методологические основы исследования управления социальными конфликтами в образовательной среде вуза» проведен анализ научных подходов к изучению социальных конфликтов в вузе; разработано содержание понятий социальный конфликт, образовательная среда; обоснована сущность и выявлена специфика управления конфликтами в образовательной среде высшего учебного заведения.

В первом параграфе: «Социальный конфликт: сущность и типология» конфликт исследуется как атрибут социального взаимодействия субъектов общества.

Исследование конфликтов осуществляется в разных областях знаний, в том числе философии и социологии, психологии и педагогики.

Конфликт изучался в научных трудах таких ученых античности как Гераклит (540-480 до н.э), Платон (427-347 до н.э.), Аристотель (384-322 до н.э.) и других. Они высказывали мысли о конфликте как неизменном и постоянном спутнике человеческой жизни. В Новое время природу социальных конфликтов и способы их разрешения исследовал Фрэнсис Бэкон (1561-1626). В эпоху Просвещения учение о социальных конфликтах развивали Ш. Монтескье, Д. Дидро, Ж.Ж. Руссо, Ф. Вольтер, Т. Гоббс, И. Кант, Г. Гегель. Они объясняли конфликт как столкновение потребностей и интересов человека. Конфликты с позиции биологических законов естественного отбора рассматривал Ч. Дарвин, а затем и его последователи социологи Г. Спенсер и Л. Гумплович. Дюркгейм предпринял попытку найти способ разрешения социальных конфликтов.

Немецкий социолог М. Вебер рассматривал общество как совокупность социальных статусов и ролей, считая конфликт между ними частью общественной жизни.

Г. Зиммель, рассматривая конфликт как форму социализации через проявление действия противоположных начал, развивающихся в определенных социальных условиях, считал несостоятельными теории бесконфликтного развития обществ.

Зарубежные концепции конфликта связаны с именами таких социологов, как Р. Мертон, Л. Козер, Р. Дарендорф, К. Боулдинг, которые смогли внести вклад в изучение конфликта, выделив явные и латентные функции социальных явлений, объяснив причины рационального и иррационального поведения индивида, сделали также вывод о неизбежности конфликта для любого социума.

Современные российские авторы исследуют конфликты, используя макро знания о конфликтах в обществе. Среди исследований групповых конфликтов можно выделить А.Я. Анцупова, Л.М. Дробижеву, В.Н.Иванова, Н.И.Лапина, Т.И. Ойзермана, С.Л. Прошанова, М.Н.Руткевича, В.И. Староверова, В.А. Ядова и других.

Конфликты исследуются в разных конкретных сферах человеческого бытия: политической (А.В. Глухова, Ю.Г. Запрудский, Е.Н. Стариков), экономической (С.Л. Барышев), педагогической (С.В. Баныкина, Т.Ю.Большакова), социальной (А.В. Дмитриев, Л.И. Никовская, Е.И.Степанов, В.Б. Тарабаева и др.).

Изучение конфликта и его основных характеристик на протяжении нескольких столетий позволило человечеству накопить достаточный опыт и знания для того, чтобы сформировать общую теорию конфликта и основные принципы исследования конфликта, объяснить закономерности возникновения и динамику развития, механизмы и способы регулирования этого феномена, его систематизацию и классификацию. Благодаря

пристальному изучению конфликтов с позиций разных наук в настоящее время конфликтология стала самостоятельной наукой.

Исходя из различных подходов к изучению конфликта, как социального феномена и различных определений этого явления социальный конфликт трактуется как острое противоречие между индивидами или группами, как открытое противоборство, основанное на различиях их целей, ценностей или интересов и осознаваемое ими.

Во втором параграфе: «Образовательная среда вуза как поле социальных управленческих взаимодействий» исследованы социальные связи и отношения между субъектами вуза.

Образовательная среда это социальное поле взаимодействия субъектов образования, порождающих конфликты.

Образовательная среда выполняет функции по адаптации, социализации, трансляции и освоения учебного материала. Потенциал вузовской среды обеспечивается такими ресурсами как: профессорско-преподавательский состав, материальная база, наличие и объем библиотечных фондов, интернет доступ к крупнейшим библиотекам России и зарубежных стран, качество учебных продуктов, научные разработки и другими ресурсами. Каждую функцию образовательной среды выполняют индивид или группы индивидов, будь то материальное, учебное или интеллектуальное обеспечение. Т.е. она включает в себя ситуации-события, сферу деловых и межличностных контактов, взаимодействие научно-педагогических школ, соединяет предметно-пространственное и информационное окружение, интегрирующим началом которых является обеспечение личностно-профессионального становления будущих специалистов.

Изменения в образовательной среде вуза как-то: инновации в учебном процессе, уточнение роли ее субъектов немедленно распространяются на все ее составляющие и порождают конфликтное взаимодействие.

В третьем параграфе: «Конфликты в вузе: виды управления и специфика» конфликты систематизированы на основе общей типологии: по направленности, по причинам, по сферам проявления.

Специфика конфликтов в вузе определяется самой структурой высшего учебного заведения и его роли в обществе. Это исходит из того, что вуз выполняет социальную функцию общества по удовлетворению потребности конкретной личности в получении знаний. Вуз обладает всеми признаками организации (наличие устава, государственная регистрация, трудовые отношения и др.). Но эта организация специфична: - во-первых, она осуществляет свою деятельность в строгом соответствии с требованиями государственных стандартов; во-вторых, социально-трудовые отношения организуются в сфере образования; в-третьих, качество и количество преподавательского состава и студенческого состава также строго регламентировано. Таким образом, специфика конфликтов в вузе заключается в том, что они возникают в различных плоскостях: трудовые отношения и учебные. При этом субъекты образовательной среды могут быть носителями одновременно нескольких статусов, что усложняет выявление истинных причин конфликта.

Во второй главе «Социальная практика управления конфликтами в образовательной среде вуза» рассмотрены аспекты управления социальными конфликтами, приводятся основные результаты эмпирического исследования, проведенного на базе НАЧОУ ВПО «Современная гуманитарная академия», представляются и обосновываются пути профилактики конфликтов.

В первом параграфе: «Социальные конфликты в вузе: управленческий аспект» дано понятие управления в социальных системах как постоянное целенаправленное воздействие субъекта управленческой деятельности на социальный объект.

Рассмотрены такие аспекты, как управление через социально-трудовые, педагогические, психологические, отношения с целью

профилактики и предупреждения конфликтов. В качестве наиболее эффективного направления управления определена профилактика, к которой относятся:

- контроль уровня материального достатка (зарботной платы, системы поощрений и премий и др.) преподавателей, методистов и др. персонала вуза;

- справедливое распределение материальных и иных благ для работников вуза;

- социально-экономические и лечебно-профилактические мероприятия по охране труда преподавателей (включающие периодические бесплатные медицинские осмотры с целью сохранения здоровья работников в процессе их трудовой деятельности, направление в санатории и дома отдыха для восстановления трудовых функций, организация питания, и др.);

- разработка внутривузовских документов, четко распределяющих права и обязанности сотрудников, а также взаимодействие между ними;

- осуществление работы по выявлению соответствия должности педагогического работника по профессиональным, нравственным и другим психологическим и физическим качествам с целью исключения предпосылок возникновения конфликтов и другие.

Во втором параграфе: «Социологический анализ эмпирических результатов исследования управления конфликтами в распределенном вузе» рассматривается студенчество как наибольшая по численности социальная группа, выступающая в роли потребителя образовательных услуг вуза, и взаимодействующая с различными субъектами образовательной среды.

Для исследования конфликтов была определена цель, научная задача, объект и предмет, разработана и обоснована выборочная совокупность, произведен расчет ошибки выборки, разработана анкета, составлен каталог (список) проанализированных документов. Для

обработки информации использовались программы Microsoft Word, Excel, PowerPoint, SPSS Statistics 17.0.

В эмпирическом исследовании была применена многоступенчатая выборка, построенная на основе поэтапного отбора. На первой ступени проводился кластерный отбор относительно компактных структурных частей (кластеров или гнезд). В качестве кластера отбирались отдельные филиалы академии, по одному из каждого федерального округа (Александровский, Балашовский, Кемеровский, Махачкалинский, Находкинский, Новгородский, Челябинский филиал). На второй ступени с помощью квотной выборки проводился отбор респондентов. Квотными признаками выступали: возраст, курс, направления и форма обучения респондента. Единицей наблюдения выступал отдельный студент филиала. Объем выборочной совокупности составил 400 студентов. Полученный результат проверен методикой автоматизированного расчета, при которой ошибка выборки составила 4,82%.¹¹

Анализ эмпирического исследования позволил выявить частоту конфликтов и определить, что более 60% студентов никогда не участвовали в конфликтах. Позиции студентов, принимавших участие в конфликтах почти поровну разделились между участниками (22%) и миротворцами (21%). Исследование позволило определить основных оппонентов конфликтов со студентами, которыми в большинстве являются либо студенты своей группы (34%), либо однокурсники (38%). Среди основных причин возникновения конфликтов указаны различия во взглядах (31%) и особенность характера (30%). Исследование позволило определить отношение студентов к людям других национальностей и проследить положительную тенденцию влияния дистанционных технологий распределенного вуза в снижении этнических конфликтов.

В третьем параграфе: «Конфликтные проявления у студентов распределенного вуза» раскрыто понятие распределенного вуза, как новая

¹¹ Расчет был произведен с помощью сайта: <http://www.fdfgroup.ru/?id=189>

модель высшего учебного заведения, предоставляющего образовательные услуги всем желающим без привязки к месту проживания и вне зависимости от возраста и статуса. Определены особенности такого учебного заведения, заключающиеся в показателях возрастного состава обучающихся и виртуальности образовательной среды, выделены положительные характеристики, позволяющие уменьшить этническую компоненту социальных конфликтов в вузе.

С целью выявления тех субъектов образовательной деятельности, с кем именно конфликтуют студенты, им был задан вопрос: «кто является вашим оппонентом в конфликтах»? Ответы распределились следующим образом: в 38,71% случаев оппонентами в конфликтах выступают однокурсники, чуть меньше - 34,05% составляют конфликты со студентами своей группы. Преподаватели и методисты набрали по 10% от числа опрошенных, а остальная часть пришлось на заведующих кафедрами, администрацию и деканов.

Таким образом, большая часть конфликтов возникает в поле «студент-студент». В общей совокупности в студенческой среде сами студенты являются инициаторами и участниками конфликтов в более чем в 70% случаев. Результаты проведенного эмпирического исследования показали, что более 38% студентов признают себя участниками конфликтов в образовательной среде вуза и только 4% из них относят себя к часто конфликтующим участникам. Никогда не участвовали в открытых конфликтах 58% студентов.

Причинами конфликтного столкновения или противодействия могут являться факты социальной напряженности в группе, неудовлетворенность своим материальным положением, различием в материальных ценностях.

Среди основных причин возникновения конфликтов в поле студент-студент были выявлены такие, как «различие взглядов» (31,8%), «особенность характера» (30%), «неуважительное отношение» (23,7%).

Около 10% опрошенных среди причин конфликтов называли завышенную или заниженную самооценку.

Участники конфликта в большинстве воспринимают его причины эмоционально, испытывая чувства несправедливости, неудовлетворенности, обиды. Эмоциональное восприятие конфликта еще не означает, что сам конфликт будет эмоциональным, нерациональным. Психологическая составляющая присутствует в любом социальном конфликте, поскольку участниками в нем являются люди. Эмоциональный оттенок обуславливает непредсказуемость течения даже рационального конфликта и часто не позволяет осмыслить и устранить его причины. Среди опрашиваемых студентов около 31% так или иначе способны контролировать свои эмоции, при этом пытаются найти компромисс с оппонентом. Открыто не демонстрируют своего отношения к оппоненту и стремятся всячески избежать участия в конфликте 27%. Более четверти опрошенных нацелены на отстаивание своей позиции, около 13% готовы идти на уступки в конфликте.

Организационно-управленческие причины конфликтов вызваны обстоятельствами, связанными с содержанием, развитием и функционированием организации. В их основе выделяются четыре типа подобных причин: структурно-организационные, функционально-организационные, личностно-функциональные и ситуативно-управленческие. Несоответствие структуры организации требованиям деятельности лежит в основе структурно-организационных причин; неоптимальность связей между структурными элементами организации, а также организацией и внешней средой порождает функционально-организационные причины конфликта. Личностно-функциональные причины возникают при несоответствии качеств требованиям занимаемой должности, ситуативно-управленческие причины конфликтов лежат в основе ситуативных ошибок, допускаемых руководителями в процессе решения конкретных задач.

В заключении подводятся итоги исследования, формулируются выводы, подтверждается гипотеза и решение научной задачи, даются рекомендации по исследуемой проблеме.

Теоретические выводы:

1. Изучение социального взаимодействия субъектов образовательного процесса в высшей школе с позиций конфликтологического подхода проводится исследователями в разных направлениях, при этом нет обобщающих исследований для выработки общих стратегий поведения при возникновении «типовых» конфликтов, особенно в образовательной среде распределенного вуза.

2. Конфликты в сфере образовательных отношений обусловлены модернизационными изменениями и техническим прогрессом в области информационных технологий. Ряд конфликтов детерминируется, другие возникают в процессе внедрений инноваций. Имеющие место в вузе конфликты инновационного развития можно разрешать путем оптимизации отношений вуза с предприятиями отраслей, для которых выпускаемые специалисты могли быть востребованы.

3. Основной конфликтогенной социальной группой в вузе является студенчество. Причина этого: изменение ряда установок высшей школы по возвышению статуса студента над другими субъектами вуза.

4. Для разрешения конфликтных ситуаций в вузе необходимо формировать навыки конструктивного управления конфликтами у студентов, повышая их конфликтологическую компетентность и толерантное отношение к окружающим.

Практические рекомендации:

Для оптимизации процесса управления социальными конфликтами администрации вуза необходимо учитывать ряд факторов:

- Организационно система высшего учебного заведения должна быть четко структурирована; выполняемые функции структурных подразделений вуза необходимо ориентировать на положительный

результат работы вуза в целом.

- Для поддержания в образовательной среде вуза общего конструктивного взаимодействия между ее субъектами необходимо создать благоприятные социальные, материальные и моральные условия, которые способствовали субъектам вуза в исполнении своих функций, а также удовлетворению их основных потребностей, способствовали развитию и росту.

- Для снижения числа конфликтов в межличностных отношениях крайне важны конфликтологические знания и компетенции прежде всего у преподавателей, методистов и студентов, а также у всех специалистов различного профиля. В первую очередь необходимо развивать среди преподавателей и студентов представления о педагогических, межличностных, трудовых и других конфликтах и способах их разрешения. Это возможно в рамках создания психологической службы, оказывающей консультативную помощь в разрешении конфликтов.

- С целью эффективности управленческой деятельности по снижению конфликтов в образовательной среде руководству вуза необходимо шире использовать тактику предупреждения и профилактики конфликтов как процессов опережения или смягчения противоречий. Это возможно при использовании разных подходов к различным субъектам учебного заведения. Для студентов - в рамках учебной дисциплины «конфликтология», для преподавателей и специалистов в рамках курса повышения квалификации, с выделением дополнительного времени на освоение конфликтологической компетенции, для всех субъектов вуза в целом – разработкой и внедрением кодекса корпоративной этики или морального кодекса, построенного на принципах уважения и терпимости к человеку.

Основные результаты диссертационного исследования представлены в следующих публикациях.

В изданиях, рекомендованных ВАК:

1. Коростелева, Л.Ю. Роль образования в трансформации этнополитических конфликтов [Текст] / Л.Ю. Коростелева // Социология образования. – М.: СГУ, 2009. № 3. – С.137-145

2. Коростелева, Л.Ю. Управление конфликтами в студенческой среде высшего учебного заведения [Текст] / Л.Ю. Коростелева // Социология образования. – М.: СГУ, 2011. № 4. – С.74-82

3. Коростелева, Л.Ю. (в соавторстве с Задорожником И.Е.) Мнения студентов о роли конфликтов и их психологической составляющей в образовательной среде вуза [Текст] / Л.Ю. Коростелева, И.Е. Задорожник // Социология образования. – М.: СГУ, 2010. № 10. – С.55-65

В других изданиях:

4. Коростелева, Л.Ю. Возможности образовательной среды распределенного вуза в снижении конфликтности мигрантов [Текст] / Л. Ю. Коростелева. // «Образование и общество». Материалы Всерос. Социол. конф. - М.: ИС РАН, 2009 (Диск CD, ISBN 978-5-89697-165-8)

5. Коростелева, Л.Ю. Роль образовательной среды в снижении уровня конфликтности миграции [Текст] / Л. Ю. Коростелева. // Труды СГА. – М.: СГУ, 2010. №1. – С.113-122

6. Коростелева, Л.Ю. Роль образовательной среды распределенного вуза в регулировании межэтнических конфликтов [Текст] / Л.Ю. Коростелева // «Конфликты в современной России: исследование и регулирование.» Материалы Всерос. научн.-практ. конф. – М.: СГУ, 2010. – С.142-147.

Отпечатано в ООО «Компания Спутник+»
ПД № 1-00007 от 25.09.2000 г.
Подписано в печать 12.05.2011
Тираж 100 экз. Усл. п.л. 1,25
Печать авторефератов (495)730-47-74, 778-45-60