

УДК 159.9

## Анализ особенностей конфликтов в образовательных организациях

Н.Ф. Балкова<sup>1</sup>, М.С. Панова<sup>1</sup>, А.П. Преображенский<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Колледж Воронежского института высоких технологий, Воронеж, Россия

<sup>2</sup>Воронежский институт высоких технологий, Воронеж, Россия

В статье обсуждаются проблемы возникновения конфликтов внутри образовательных организаций. Представлены характеристики конфликтов, которые связаны с разными свойствами личности и взаимодействия между личностями. Проведен анализ причин возникновения конфликтов и появления противоречий среди молодых людей. Рассмотрены наиболее частые виды конфликтов в студенческой среде. Даны рекомендации по управлению конфликтами. Представлены результаты анкетирования по проблемам конфликтов среди студентов образовательного холдинга Воронежского института высоких технологий.

*Ключевые слова:* студент, конфликт, организация, взаимодействие, общение, эмоция.

## The Analysis of the Features of Conflicts in Educational Organizations

N.F. Balkova<sup>1</sup>, M.S. Panova<sup>1</sup>, A.P. Preobrazhenskiy<sup>2</sup>

<sup>1</sup>College of the Voronezh Institute of High Technologies, Voronezh, Russia

<sup>2</sup>Voronezh Institute of High Technologies, Voronezh, Russia

*The paper discusses the problems of conflicts within educational organizations. The characteristics of conflicts that are associated with different properties of personalities and interaction between personalities are presented. An analysis of the causes of conflicts and contradictions among young people is carried out. The most common types of conflicts in the student environment are considered. Recommendations on how to manage conflicts are given. The results of a survey on the problems of conflicts among students of the educational holding of the Voronezh Institute of High Technologies are presented.*

*Keywords:* student, conflict, organization, interaction, communication, emotion.

Для столкновения требуются двое.  
Фрэнсис Скотт Фицджеральд

Мудрый человек всегда найдёт способ,  
чтобы не начать войну.  
Исороку Ямamoto

В самых разных сферах, где взаимодействуют люди, могут возникать социальные конфликты. Они обусловлены тем, что наблюдаются различные виды противоречий среди индивидов. Обучающиеся в современных образовательных учреждениях имеют разные характеристики с точки зрения социально-экономического анализа. Это определяет вероятность возникновения конфликтов в студенческой среде. На ситуацию внутри вуза могут оказывать влияние традиции общества, средства массовой информации. Кроме того, необходимо учитывать, что студенты имеют весьма высокую степень активности.

Целью данной работы является проведение анализа основных характеристик конфликтов в образовательных организациях, а также разработка предложений по управлению возникающими конфликтами.

Укажем основные подходы, позволяющие осуществлять изучение особенностей социальных конфликтов в образовательной организации, которые были определены в ходе анализа различных научных источников.

1. Конфликт, как следствие борьбы за ресурсы. При этом утверждается, что будет наблюдаться развитие взаимодействующих сторон. Эти стороны представляются как социальные классы [1], а для анализа ситуаций в коллективах применяется классовый подход. В вузе студенты с разными интересами могут быть выявлены среди активистов, претендующих на различные виды поощрений, отличников и т.д.

2. Конфликт, как возможность укрепления межгрупповых связей. В таком случае говорят о функциональной роли конфликта [2], а для рассмотрения взаимодействия между его участниками требуется применять функциональный подход. Проявляется это в том, что в студенческой группе вначале может не быть, например, согласия по распределению обязанностей для решения общей задачи. Это может привести к определенному противостоянию. Но в дальнейшем участники спора стремятся к тому, чтобы возникшие проблемы были решены, что ведет к повышению сплоченности в студенческой группе.

3. Конфликт, как следствие социального неравенства. В социальной системе выделяется соответствующая структура, которая в реальных случаях не является идеальной, а анализ проводится на основе структурного подхода [3]. Например, в студенческих группах, могут быть обучающиеся, которые рассматривают себя как лидеры, или они пользуются привилегиями среди преподавательского состава.

4. Конфликт, обусловленный личностными характеристиками людей. Для того, чтобы вести анализ и разрешение конфликта, требуется применение психологического подхода [4]. Например, в студенческих группах у обучающихся может быть различный жизненный, а также социальный опыт. Это обуславливает вероятность появления психологического напряжения, как между отдельными индивидуумами, так и внутри индивидов. Тогда может возникнуть конфликтная ситуация.

5. Конфликт, как следствие неверной интерпретации человеческого восприятия. Для анализа и исследований необходимо опираться на когнитивный подход [5]. При рассмотрении конкретных ситуаций в студенческой среде можно увидеть, что вначале общения студенты недостаточно знакомы, что обуславливает конфликты. Это ведет к тому, что возникают когнитивные искажения. В дальнейшем субъективное восприятие уходит, студенты лучше узнают друг друга.

6. Конфликт, как интеграция множества воздействий. В таком случае требуется опираться на комплексный метод [6]. В нем учитываются разные виды аспектов, которые оказывают влияние на жизнь студентов: культурные, психологические, а также социологические.

Нами проведен анализ причин возникновения конфликтов. Укажем ключевые среди них:

1. В условиях ограниченных ресурсов могут возникать ситуации, в которых студенты будут конфликтовать. Например, они стремятся ответить на экзаменах первыми, занять более удобное место в аудитории, получить необходимые учебные материалы, прийти на более выгодное место стажировки и получения практики, получить повышенную стипендию.

2. В студенческой среде могут быть проблемы с коммуникацией. Конфликтные ситуации возникают вследствие того, что будут неправильным образом

интерпретироваться действия и высказывания других людей. В ряде случаев студенты не умеют слушать других людей. Передаваемая информация между людьми можетискажаться, что также ведет к непониманию и конфликтам. Бывает такое, что происходит переход на личности.

3. На студентов могут негативным образом влиять стресс и усталость. Проявление конфликтов связано с тем, что студенты имеют высокие нагрузки, особенно в период сессии. Это ведет к возникновению в среде обучающихся отрицательных эмоций.

4. Могут возникать противоречия и недопонимания вследствие того, что студенты воспитывались разным образом, принадлежат к различным социальным слоям и культурам. Это ведет к тому, что обучающиеся будут иметь различия в личном мировоззрении, а также ценностях. Некоторые студенты могут иметь завышенные амбиции.

5. В период сессии некоторые конфликты обостряются. Например, возможности студента и требования преподавателя могут расходиться. В таком случае мы наблюдаем то, что ролевые ожидания не совпадают.

6. При возникновении разногласий многие студенты не владеют подходами по их сглаживанию. Это подчеркивает необходимость в обучении эффективным коммуникационным приемам.

Рассмотрим те виды конфликтов, которые достаточно часто встречаются в студенческом обществе.

1. Разногласия, обусловленные тем, что у обучающихся разная идеология. Они связаны с тем, что студенты имеют разные мнения по философским, религиозным, а также политическим вопросам.

2. Разногласия, связанные с доступом к средствам и возможностям. Например, они могут возникнуть в ходе работы на научном оборудовании.

3. Конфликты в различных студенческих группах. Например, необходимо распределить роли в создаваемой команде, или провести выбор перспективного проекта.

4. Конфликты, являющиеся интерперсональными. Их можно наблюдать тогда, когда существуют недоразумения между отдельными студентами или личная неприязнь.

Проведем анализ подходов по управлению конфликтами в студенческой среде.

1. В студенческой среде должно осуществляться обучение коммуникативным навыкам. Существуют возможности для того, чтобы обеспечить улучшение климата в коллективе обучающихся за счет реализации тренингов, направленных на разрешение конфликтов и формирование навыков общения. Интересы различных сторон общения будут учитываться при создании соответствующих условий. Каждый из обучающихся должен иметь возможности для свободного высказывания, что обеспечивается путем формирования атмосферы доверия и уважения. Необходимо в студенческой среде пропагандировать практику ненасильственного общения. Для того, чтобы полученные навыки и знания были использованы на практике, студенты должны участвовать в различных симуляциях и ролевых играх. На них студенты могут лучше понять те проблемы, которые возникают в реальных ситуациях. Следует отметить эффективность позиции активного слушателя. Она реализуется на основе разных подходов: а) применение эмоционального отражения, когда на окружающую действительность будут отражаться чувства и мысли студентов; б) проведение резюмирования того, что сказал другой человек в ходе общения; в) реакция, показывающая, что высказываемая

мысль собеседником понятна; г) игнорирование внешних раздражителей, полное сосредоточение на собеседнике.

2. Разработка предложений по нормам, которые используются в студенческих группах. На них будет ориентироваться коллектив обучающихся в будущем. Договоренности могут быть зафиксированы документальным или публичным образом.

3. Проведение обсуждений разных точек зрения. Это может быть сделано на организованных семинарах в студенческих группах. Между обучающимися будет снижаться напряженность. Студенты смогут понимать позицию других людей за счет того, что происходит процесс обсуждения различных мнений.

4. Использование разных посредников. В ходе разрешения появляющихся конфликтов это может быть за счет того, что участвует психолог или преподаватель, как нейтральная третья сторона. В учебных заведениях сейчас существуют психологические службы [7]. Они на основе технологий медиации позволяют найти эффективные подходы для того, чтобы управлять конфликтами, снижать вероятности их возникновения.

5. Проведение между конфликтующими сторонами консультаций и переговоров. Существуют возможности для того, чтобы прийти к компромиссу за счет определения разногласий в ходе открытого диалога. При этом собеседнику нужно проявлять уважение к другому мнению, даже если он с чем-то не согласен.

6. Использование пауз в ходе общения. Если перенести обсуждение на более поздние сроки, то это даст возможности для того, чтобы уменьшить накал эмоций в конфликте.

7. Выделение общих интересов в ходе общения. Например, студенты выполняют совместный проект. Они стремятся к его успешному завершению, что может быть обеспечено при создании условий, которые будут выгодны для всех тех, кто в нем задействован. Пока объект не завершен, все участники взаимоотношений должны контролировать и понимать свои эмоции. Это позволяет за счет поиска успешных решений нивелировать негативные воздействия на окружающих людей. Кроме того, могут применяться разные методики, базирующиеся на эмоциональном интеллекте [8]: создание игровых ситуаций, использование тренингов, проведение обучения осознанности и др. Для того, чтобы укреплять командный дух и взаимодействие, в образовательных организациях необходимо организовывать соответствующие мероприятия для студентов. Это является полезным не только для учебного процесса, но и для подготовки обучающихся к дальнейшей профессиональной деятельности.

8. Борьба с агрессивным поведением. Она может проводиться в ходе прохождения студентами соответствующих консультаций с психологами. Например, при этом студенты учатся тому, чтобы, не осуществляя нарушения прав других участников общения, проводить защиту своих границ. Молодые люди должны следовать установке по избеганию таких ситуаций, которые могут вызвать раздражение и агрессию.

9. Использование нескольких методик комбинированным образом. При этом профилактика конфликтов базируется на том, что внутри коллектива формируется положительная атмосфера.

Среди студентов образовательного холдинга Воронежского института высоких технологий был проведен опрос, в котором необходимо было выразить мнение по тому, какое из звенев в образовательной организации чаще всего вовлекается в конфликты. Всего в опросе приняло участие 103 студента.

Были выделены такие звенья: администрация, преподаватели, студенты. Результаты опроса приведены на рисунке 1. Большинство выделили студенческую среду. Это показывает, что в ней наблюдается наибольшая напряженность. Среди той же выборки студентов, был проведен опрос по типу наиболее часто встречающегося конфликта. Результаты опроса приведены на рисунке 2. Они показывают, что большое внимание должно уделяться снижению напряжения в личных отношениях.

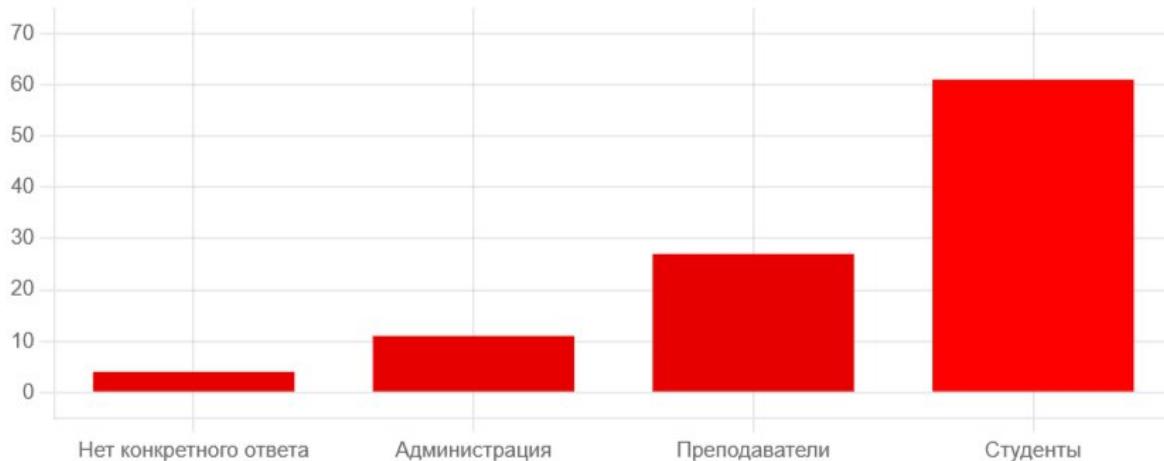


Рисунок 1. Результаты опроса

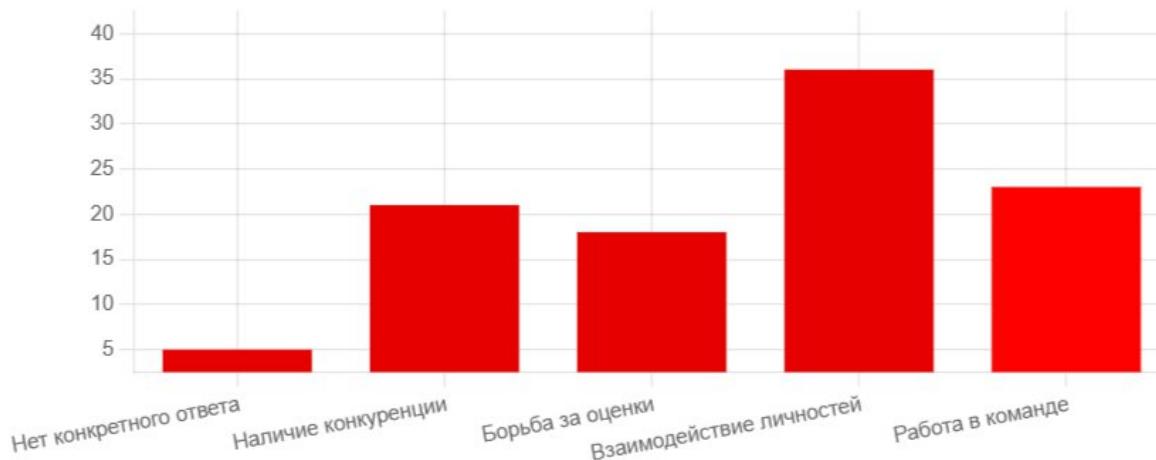


Рисунок 2. Результаты опроса

**Выводы.** В статье проведен анализ основных особенностей конфликтов, которые могут возникать внутри образовательных организаций. Студенты должны учиться управлять конфликтами для того, чтобы нивелировать их последствия. Для этого они использовать тренинги, обращаться в психологическую службу колледжа и вуза. Результаты оценок видов конфликтов показали, что молодые люди понимают значимость работ по избеганию межличностных конфликтов.

## СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Вэй В. Социально-экономическое расслоение общества России и Китая: понятие среднего класса / В. Вэй // Политика и общество. – 2019. – № 6. – С. 74–82.

2. Кошелева Ю.П. Теоретические подходы к ролевому поведению и межролевой конфликт / Ю.П. Кошелева // Вестник Московского государственного лингвистического университета. Образование и педагогические науки. – 2018. – № 1 (790). – С. 132–152.

3. Кашапов М.М. Структурно-уровневая организация конфликтной компетентности в профессиональной деятельности руководителя / М.М. Кашапов, А.С. Лукина, С.Н. Махновец // Вестник Санкт-Петербургского университета. Психология. – 2023. – Т. 13, № 2. – С. 261–278.

4. Мерзлякова Д.Р. Личностные характеристики и их влияние на стратегию поведения в конфликтах у студентов направления подготовки «Управление в технических системах» / Д.Р. Мерзлякова // Вестник Мининского университета. – 2025. – Т. 13, № 1 (50). – URL: <https://www.minin-vestnik.ru/jour/article/view/1631> (дата обращения: 20.11.2025).

5. Антонов А.В. Когнитивный и реальный подходы к межгрупповым отношениям: теоретические основы и факторы, влияющие на конфликты между группами / А.В. Антонов // NovaUm.Ru. – 2024. – № 52. – С. 132–136.

6. Малишевский А.В. Комплексные стратегии поведения в конфликте: новый подход к классификации / А.В. Малишевский // Вестник Санкт-Петербургского государственного университета гражданской авиации. – 2023. – № 1 (38). – С. 30–41.

7. Рюмина И.М. Исследование содержательных характеристик дисгармонии межличностных отношений у студентов с разной временной перспективой в психологической службе вуза / И.М. Рюмина, Е.Г. Голованова // Проблемы современного педагогического образования. – 2023. – № 78-4. – С. 291–294.

8. Магзамбаева А. Эмоциональный интеллект и управление конфликтами: изучение методов повышения эмоционального интеллекта сотрудников для более эффективного управления конфликтами / А. Магзамбаева // Интернаука. – 2024. – № 40-3 (357). – С. 22–26.

## ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРАХ

**Балкова Наиля Фатыховна**, социальный педагог, медиатор, Колледж Воронежского института высоких технологий, Воронеж, Россия.

**Панова Мария Сергеевна**, педагог-психолог, Колледж Воронежского института высоких технологий, Воронеж, Россия.

**Преображенский Андрей Петрович**, доктор технических наук, профессор, Воронежский институт высоких технологий, Воронеж, Россия.