

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ  
Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра социологии регионов

**СОЦИАЛЬНЫЕ КОНФЛИКТЫ В УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В  
ПРОЦЕССЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ (НА ПРИМЕРЕ СГУ  
ИМ. Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО)**

АВТОРЕФЕРАТ МАГИСТЕРСКОЙ РАБОТЫ

Студента 2 курса 264 группы  
Направления подготовки 39.04.01- Социология,  
профиль «Социология конфликта»  
Социологического факультета  
Толстова Даниила Николаевича

Научный руководитель  
д. соц. н. , профессор

\_\_\_\_\_ Я.А.Никифоров  
подпись, дата

Зав. кафедрой  
кандидат философских наук, профессор

\_\_\_\_\_ И.А.Бегина  
подпись, дата

Саратов 2023

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

**Актуальность темы исследования.** Интерес к дистанционному обучению растет уже не первый год. Накоплен значительный мировой опыт реализации систем дистанционного обучения, как средство обеспечения образовательного процесса в усложненных условиях. Вообще можно отметить сформировавшуюся за последние десятилетия тенденцию активного применения информационных технологий в образовательном процессе, которые позволяют минимизировать риски, связанные с не освоением образовательных программ. В этой связи невозможно не упомянуть особо сильное влияние на это пандемии COVID-19, как период, когда всем учебным организациям потребовалось перейти на подобный формат обучения, как одну из практик обеспечения образовательного взаимодействия.

В связи с этим все возможные социальные конфликты, которые были свойственны образовательным практикам, перешли в область виртуального пространства. Более того, появилась почва для появления новых видов конфликтов. Безусловно, конфликты - неотъемлемая часть современной жизни. Не всегда правильно ассоциировать конфликты с агрессией, спором, враждебностью. Зачастую именно конфликты помогают принять по-настоящему обоснованное решение или выявить какие-то проблемы внутри социальной группы, а следовательно, повысить эффективность социальных процессов. Но главным является не просто наличие конфликта, а его итог - какое-то разрешение. Недостаточное внимание к разногласиям как-раз ведет формированию взаимной враждебности и т.п.

Конфликт является достаточно распространенным явлением в социальной жизни человека и касается каждой ее сферы: личной, деловой, общественной и др. Рассматривая конфликты в высших учебных заведениях во время дистанционного обучения, необходимо упомянуть, что это явление многоплановое. Причины возникновения и методы их решения разнообразны. Следовательно, актуальность данной проблемы обуславливается тем, что для поддержания высокого качества образования и доброжелательного климата в коллективе необходимо создавать такую учебную среду, в которой возникающий конфликт переходит в конструктивное русло и разрешается без неприятных последствий для его участников. Создание такого климата особенно важно во время дистанционного обучения, когда студенты и преподаватели находятся не в одной аудитории, а совершенно в разных точках города, области или страны, но взаимодействуют в рамках образовательного процесса.

При этом мы не можем не отметить и теоретическую актуальность заявленной проблематики в связи с тем, что проблематика является относительно новой, а потому, количество исследований остается скромным, и требует внимания со стороны широкого академического сообщества.

**Степень научной разработанности проблемы.** В текущих условиях проблематика социальных конфликтов является достаточно широко разработанной. Так, сегодня существует значительное количество исследований, посвященных историографическому описанию исследования социальных конфликтов (С.Л. Прошанов, С.А. Батуренко, Р.А. Ромашков, В.В.

Дунин, А. В. Алейников, А. И. Стребков и др.<sup>1</sup>). Активно исследуются и вопросы типологизации и классификации социальных конфликтов (Halevy N., Cohen T. И.П. Сапужак, Ф.И. Шарков<sup>2</sup>). Актуальная практика разрешения социальных конфликтов в различных условиях разрабатывается в работах таких ученых как (Сивякова Е.А., Рябцев С.В., Кириллов П.Е. и др.<sup>3</sup>).

Конфликты, связанные с работой образовательных учреждений, находятся в ракурсе внимания таких исследователей как (Е. В.Анохина, А. А. Николаева, Н.М. Епанешников, А.В. Костюк, Т.В. Жукова, А.Ю. Шатов, М.В. Придворова, А.С. Могилкина). При этом современные исследователи изучают и конкретные кейсы при рассмотрении конфликтных ситуаций в рамках функционирования образовательной системы (М.В. Башкин, В.О. Биткина, К.А. Володина, А.А. Рагулина, И.А. Русяева), и обобщают практику разрешения конфликтных ситуаций в образовательных учреждениях (М.Е. Вайндорф-Сысоева, Е.В. Панькина, А.О. Гнутова, Э.А. Коленко и иные исследователи). Тем не менее, социологических, систематизированных исследований, посвященных проблеме социальных конфликтов в условиях активного перехода к дистанционному взаимодействию достаточно мало, что и определяет актуальность заявленной проблематики.

**Объектом** исследования являются социальные взаимодействия преподавателей и студентов во время процесса дистанционного обучения.

**Предметом** исследования являются природа возникновения социального конфликта и его разрешение между участниками процесса дистанционного обучения.

**Цель** исследования - являются природа возникновения социального конфликта и его разрешение между участниками процесса дистанционного обучения.

Достижение указанной цели определили постановку и разрешение следующих задач:

1. Провести теоретический анализ возникновения и способов регулирования социальных конфликтов в сфере дистанционного образования.

---

<sup>1</sup> Батуренко С.А. Теория конфликта и проблема социального порядка // Вестник Московского университета. Серия 18. Социология и политология. 2013. №3. С. 111-119. Ромашков Р.А. Конфликтология: к вопросу о концептуальных основаниях // Прикладная юридическая психология. 2012. № 3. С. 8-16. Дунин, В. В. Конфликтология в современной России // Молодой ученый. 2019. № 3 (241). С. 325-328. Алейников А. В., Стребков А. И. Конфликтология для XXI века // Знание. Понимание. Умение. 2008. № 2. С. 112–113. Прошанов С.Л. Социальный конфликт в трудах российских социологов начала XX века // Социологические исследования. 2007. № 12. С. 115-120.

<sup>2</sup> Halevy N., Cohen T. Intergroup conflict // Negotiation and Conflict Management Research. 2019. Vol. 12, Issue 2. P. 161-173. Сапужак И.П. Типология социальных конфликтов // Вестник Московского информационно-технологического университета – Московского архитектурно-строительного института. 2019. №1. С. 44-49. Шарков Ф.И. Общая конфликтология. М., 2016. 237 с.

<sup>3</sup> Сивякова Е.А., Рябцев С.В., Кириллов П.Е. Современные Методы Управления Конфликтами В Организациях // Тенденции развития науки и образования. 2019. № 49-3. С. 98-102.

2. Разработать программу социологического исследования, подобрать организационные и методические виды работ для проведения полевого исследования.

3. Провести эмпирическое исследование социальных конфликтов в учебной деятельности в процессе дистанционного обучения в СГУ им. Н.Г. Чернышевского.

4. Провести обработку первичных данных исследования, выполнить их статистический анализ.

5. Определить особенности конфликтов, конфликтного поведения участников процесса дистанционного обучения.

6. Выявить характеристики и индикаторы конструктивных и деструктивных конфликтов между участниками процесса дистанционного обучения.

**Теоретико-методологической базой исследования.** Полученные результаты исследования основаны на использование широкого набора общенаучных принципов научного познания, включая: анализ и синтез; дедукция и индукция; единство исторического и логического подходов, методологических основ и методических приемов прикладной социологии и сравнительного анализа.

Так же в качестве теоретико-методологической основы исследования выступают: социологическая институциональная теория, описывающая работу института образования как целостного института (Ю.Г. Фокин, В.А. Лапшев, В.Я. Нечаев, М.Н. Руткевич и ряд иных исследователей), социологическая теория социальных конфликтов, как одного из методов регулирования общественных отношений (Э. Дюргейм, А.В. Глухова, В.Ф. Голубь, А.В. Морозов и др.), социологические теории управления социальными институтами и практиками (Т.С. Сулимова, С.Ф. Фролов, В.И. Иванов и др.). В работе нашло использование психолого-педагогических подходов к изучению социальных конфликтов, который позволил наиболее точно отразить закономерности развития социальных конфликтов в условиях дистанционного обучения.

**Научная новизна исследования** заключается в том, что проанализирована специфика представления отечественных исследователей о социальных конфликтах в учебной деятельности в процессе дистанционного обучения, уточнено понимание категории «социальный конфликт», классифицированы виды социальных конфликтов в процессе дистанционного обучения; проведен сравнительный анализ социальных конфликтов в рамках традиционной и дистанционной формы обучения; выделены специфические особенности социальных конфликтов в процессе дистанционного обучения.

**Теоретическая и практическая значимость исследования** заключается в том, что благодаря акценту на классификацию социальных конфликтов в процессе дистанционного обучения, удалось выделить характерные отличия между социальными конфликтами, происходящими в рамках традиционного и дистанционного обучения, что существенно расширяет представление о природе, специфике проявления и методах разрешения социальных конфликтов в образовательном процессе. Так же,

количественные данные, полученные в ходе исследования, показывают специфические характеристики проявления конфликтов в рамках образовательных практик в условиях высшего учебного заведения. Следовательно, материалы настоящего исследования могут быть использованы для совершенствования процесса организации дистанционного обучения в высших учебных заведениях.

**Характеристика эмпирической базы исследования.** В качестве эмпирической базы исследования выступили материалы авторского социологического исследования с тремя группами участников образовательного процесса. Исследование проводилось на базе НИ СГУ им. Н.Г. Чернышевского. В исследование приняло участие 130 респондентов, для обеспечения референтности полученных результатов были оставлены результаты 100 респондентов, из которых было выбрано 15 % преподавателей высшего учебного заведения, 15 % сотрудников административно-управленческого и технического персонала и 70 обучающихся (из которых 10 опрошенных являются аспирантами, 20 % респондентов являются магистрантами и 40 % респондентов являются бакалаврами).

**Структура работы** состоит из введения, трех разделов, заключения, библиографического списка и приложений

## **ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ**

**Во введении** обосновывается актуальность исследования, обозначена степень изученности работы, сформулированы цель и задачи, определены объект и предмет исследования, описана структура работы.

**В разделе 1 «Социальные конфликты в образовательной деятельности»** дается характеристика теоретического представления о сущности социальных конфликтов, описано существующее представление и причинах, и методах разрешения социальных конфликтов.

Существующее представление о конфликте, во многом является универсальным, и базируется на работах классиков отечественной и зарубежной социологической и философской мысли. При этом, современному пониманию конфликтов, возникающих в процессе социального взаимодействия свойственно видение конфликта в качестве социального конфликта. Отталкиваясь от данного видения, современные исследователи понимают специфическим образом причины, типы и методы разрешения социальных конфликтов, что отражает их специфику. Так, понимание социальных конфликтов не изменилось с течением времени, как и то обстоятельство, что конфликты сохранились, однако, при не изменившейся сущности социальных конфликтов изменились причины, виды и методы разрешения социальных конфликтов. Классификация конфликтов в современных условиях осуществляется на основании значительного количества факторов, в том числе выделяя сложные и простые виды конфликтов (на различных основаниях), классифицируя конфликты по типам участников социальных конфликтов, классифицируя конфликты на основании факторов, связанных с интенсивностью конфликтов, направленности конфликтов, типах взаимодействия и целом ряде иных факторов. Чаще всего,

один конфликт может быть классифицирован на основании множества факторов, которые и могут позволить выделить методы разрешения конфликтов. Говоря о причинах социальных конфликтов, мы не можем не отметить, что именно причинно-следственные связи позволяют представить и сущность социальных конфликтов и разработать методы разрешения социальных конфликтов. При этом, среди методов разрешения социальных конфликтов мы можем выделить и переговоры, и компромисс, и посредничество, и арбитраж и применение одной стороной законных и незаконных методов оказания давления на другую сторону/стороны конфликтного взаимодействия. Тем не менее, значение играет не просто достижение задачи разрешения конфликта, сколько выход из конфликтной ситуации, т. е. минимизация риска повторного возникновения конфликтной ситуации.

**В разделе 2 «Социальные конфликты в процессе дистанционного обучения»** определены основные характерные черты социальных конфликтов, являющихся частью дистанционного образовательного процесса.

Проблематика социальных конфликтов в процессе дистанционного обучения является широко разработанной в публикациях последних трех лет. Однако, стоит отметить, что отдельные попытки исследования конфликтного взаимодействия в условиях обучения осуществлялись уже достаточно давно. Так, например, широко изучалась практика конфликтов, возникающих в процессе дистанционного обучения по программам дополнительного образования, обучения языкам, отдельные аспекты влияния дистанционных технологических систем на возможность возникновения социальных конфликтов и целый ряд иных проблемных аспектов. Специфика социальных конфликтов в процессе дистанционного обучения, в сравнение с социальными конфликтами в условиях традиционной формы обучения связана со спецификой организации дистанционного обучения. Так, с точки зрения субъектной стороны, с одной стороны участниками социального конфликта потенциально могут быть сотрудники вузов, организующие образовательный процесс (его информационную составляющую), а с другой стороны, в условиях дистанционного взаимодействия участниками социальных конфликтов не могут быть сотрудники образовательных учреждений, которые не участвуют в образовательном процессе в дистанционном обучении. С точки зрения объективной стороны конфликта также существуют значительные отличия по предмету конфликта (например, из-за технических проблем), проблем непонимания образовательных задач, проблем межличностной коммуникации (например, недопонимания участниками друг друга) и целого ряда иных объективных сторон социальных конфликтов. Существует и определенная специфика социальных конфликтов с точки зрения их продолжительности во времени и их последствий. Во многом, по характеру продолжительности конфликты в условиях дистанционного образовательного процесса можно выделить: длительные (более одного года); средней продолжительности (от полугода до одного года); кратковременные (от недели до полугода); ситуативные (продолжительностью не более недели).

Хотя, наибольшее количество социальных конфликтов в образовательном процессе, особенно с учетом того, что образовательный процесс, по крайней мере в рамках одного образовательного учреждения является и достаточно динамичным по характеру трансформации, и по продолжительности. С точки зрения результатов конфликтов в условиях дистанционного обучения мы можем выделить три основных вида последствий: позитивные; негативные; компромиссные. Таким образом, можно говорить о том, что классификация на данных основаниях во многом дублирует традиционную систему представления о социальных конфликтах в рамках традиционного образовательного процесса.

**В разделе 3 «Возникновение и разрешение социальных конфликтов»** проанализирована специфика социальных конфликтов, проявившихся в условиях дистанционного образовательного процесса, особенности их хода и разрешения.

В связи с распространением COVID-19 и переходом на дистанционное обучение, социальные конфликты в образовательном процессе приобрели новые формы и характеристики. Одной из основных причин возникновения конфликтов стало неудовлетворение учащихся условиями онлайн обучения, которые не всегда отвечают их потребностям и возможностям. Одной из главных особенностей конфликтов в дистанционном обучении является отсутствие прямого общения между участниками процесса. Это может приводить к множеству недопониманий и конфликтных ситуаций, которые могут перерасти в более серьезные противоречия.

Характерные формы конфликтов в дистанционном обучении могут быть связаны с использованием технологий, интернет-соединением, а также с несовершенством информационных систем. Например, проблемы с доступом к онлайн-порталам, слабая скорость интернета или неправильные настройки оборудования могут привести к возникновению конфликтов между учащимися и преподавателями.

Однако, несмотря на эти трудности, социальные конфликты в дистанционном образовательном процессе могут быть успешно разрешены. Для этого важно предоставить участникам процесса возможность открытого общения и обсуждения возникших проблем. Необходимо также использовать специальные инструменты для координации работы группы и устранения конфликтных ситуаций. Для успешного разрешения конфликтов в дистанционном обучении необходимо наладить эффективный диалог между всеми сторонами. Важно проводить анализ конфликта, определять интересы и потребности каждой из сторон, а также искать компромиссы и альтернативные способы разрешения конфликта.

Анализ специфики социальных конфликтов в дистанционном обучении показывает, что такие конфликты могут возникать, но их разрешение возможно. Для этого необходимо использовать современные технологии коммуникации, создавать условия для открытого диалога и обеспечивать координацию работы группы.

**В заключении** подводятся итоги исследовательской работы и формулируются основные выводы и практические рекомендации, посвященные урегулированию социальных конфликтов в процессе дистанционного обучения.

**В приложении** представлен инструментарий исследования (анкеты, таблицы и графики по теме исследования).