

УДК 37.014.54

DOI: 10.34670/AR.2021.98.63.039

## Вариативные управленческие решения для снижения рисков в образовательных учреждениях

**Пичугин Виталий Григорьевич**

Кандидат психологических наук,  
доцент департамента психологии и развития человеческого капитала,  
Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации,  
125993, Российская Федерация, Москва, просп. Ленинградский, 49;  
e-mail: left@lsn.ru

Статья подготовлена по результатам исследований, выполненных за счет бюджетных средств по государственному заданию Финуниверситета.

### Аннотация

Проблема неудовлетворенности своим социальным статусом, отношениями с окружающими людьми, достижениями в социуме является одной из главных в детерминации конфликтного поведения молодых людей. Актуальность исследования определяется важностью выявления роли социальной фрустрации в формировании конфликтогенности социального общения студентов высших образовательных заведений. В статье рассмотрены вопросы выявления социальной фрустрации, причины ее возникновения, факторы, влияющие на формирование конфликтного поведения студентов, связь состояния фрустрации с личностной конфликтностью. Цель исследования – анализ влияния состояния фрустрации на повышение социальных рисков конфликтогенности в студенческой среде. Автор использовал следующие методы исследования: сравнение, обобщение, анализ документов и ежегодных опросов удовлетворенности обучением в высшем учебном заведении, методика диагностики уровня социальной фрустрированности Л.И. Вассермана, психологический тест «Оценка способов реагирования в конфликте» К.Н. Томаса. Применение указанных методов позволило проанализировать рассматриваемый предмет во взаимосвязи и взаимозависимости составляющих его элементов, в их целостности, всесторонности и объективности. Результаты исследования подтвердили гипотезу о том, что социальная фрустрация студентов влияет на стиль поведения в конфликтной ситуации и является фактором, порождающим конфликтогенность в социальном общении. Практическое значение исследования заключается в выявлении и описании механизма снижения уровня социальных рисков конфликтогенности в образовательном процессе.

### Для цитирования в научных исследованиях

Пичугин В.Г. Вариативные управленческие решения для снижения рисков в образовательных учреждениях // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2021. Том 11. № 4А. С. 331-346. DOI: 10.34670/AR.2021.98.63.039

### Ключевые слова

Фрустрация, конфликт, конфликтоген, социальная фрустрация, конфликтная ситуация, коммуникация.

## Введение

Проблема выявления социальных рисков конфликтогенности в процессе образовательной деятельности в высших учебных заведениях чрезвычайно важна и многогранна. Социальная фрустрация студентов – одна из основных причин возникновения конфликтных ситуаций. Ее возникновение обусловлено множеством факторов: экономических, социально-психологических, воспитательных, возрастных (психолого-физиологических) и др. Анализ научной литературы показывает, что понятие «социальная фрустрация» не имеет общего толкования, хотя интерес исследователей к этому явлению достаточно высок. В латинском языке *frustratio* обозначает «обман, отсутствие удачи, несбывшиеся надежды, крушение планов». В психологии это состояние, характеризующиеся определенными переживаниями и поведением, которое вызвано объективно обусловленными непреодолимыми причинами или субъективно воспринимаемыми трудностями, являющимися препятствием на пути достижения цели или получения желаемого.

Для возникновения состояния фрустрации необходимы предпосылки и условия. Это наличие нужды, потребности, мотива к достижению чего-либо, некоторого образа желаемого результата, плана достижения цели. С другой стороны, необходимо наличие сопротивления – реального или мнимого, но субъективно воспринимаемого как препятствие, которое может либо влиять извне, либо быть внутренним, личностным. В 1945 году С. Розенцвейг сформулировал условия возникновения этого состояния: «...фрустрация имеет место в тех случаях, когда организм встречает более или менее непреодолимые препятствия на пути к удовлетворению какой-либо жизненной потребности» [Левин, 1990]. Стоит отметить, что не всякое препятствие в удовлетворении потребности вызывает фрустрацию. Во-первых, потребность может восприниматься человеком как несущественная. Во-вторых, некоторые препятствия понимаются как обоснованные, законные. Это, например, запретительные знаки дорожного движения: хочется ехать быстро, но такое поведение запрещено правилами дорожного движения.

В рамках фрустрационной теории агрессии (Д. Доллард, Н. Миллер, Л. Дуб, О. Маурер, Р. Сирс) считается, что фрустрация возникает в результате усилий человека, направленных на достижение цели, при этом появляется агрессия, когда усилия блокируются [Friedman, Schustack, 2014]. Предполагается, что агрессия возникает не в любом случае, а только тогда, когда у человека нет возможности оказать противодействие источнику фрустрации. В этом случае враждебность и нападение могут быть направлены на невинную цель. Например, если нет возможности противостоять оскорблениям, унижениям на работе, то человек переносит свой гнев на жену, детей, других близких людей. Таким образом авторы объясняют общественные беспорядки, которые вызваны недовольством бедных и обездоленных слоев общества, выражающих разочарование и гнев через насилие.

Ряд авторов сомневается в истинности фрустрационной теории агрессии. Это Грегори Бейтсон, Артур Р. Коэн, Д. Дилл, К. Андерсон и ряд других исследователей. В 1941 году Г. Бейтсон высказал довод о том, что наличие или отсутствие фрустрационной агрессии зависит от культурных особенностей социума [Bateson, 1941]. А.Р. Коэн считает, что важным фактором для появления агрессии в состоянии фрустрации являются социальные нормы, а не сам факт фрустрации [Cohen, 1955]. Для предмета нашего исследования важно отметить, что при определенных обстоятельствах агрессия может проявляться и быть причиной конфликтного поведения. Н. Майер в своей знаменитой работе «Frustration: the study of behavior without a goal»

[Maier, 1949] утверждал, что поведение человека в состоянии фрустрации утрачивает целевую ориентацию, поэтому оно неадаптивно, по сути – конфликтно. Н. Майер в указанной монографии приводит пример конфликта двух людей, которые спешат купить билет на поезд, но в очереди ссорятся, потом затевают драку, в итоге оба опаздывают на поезд. Это поведение не имеет цели купить билет. Оно называется фрустрационно спровоцированным. По мнению К. Гольдштейна, такое поведение вообще не имеет никакой цели, оно «дезорганизовано и беспорядочно, катастрофично» [Goldstein, 1939].

Э. Фромм в книге «Сердце человека» [Fromm, 1971] отрицает бесцельность фрустрационного поведения, полагая, что важна также значимость самой ситуации для индивида, в зависимости от этого может проявляться агрессия. Другими словами, внутренняя, субъективно осознаваемая цель в момент реакции может присутствовать, но она не будет связана с исходной целью. Ситуация потери цели в социальном взаимодействии потенциально конфликтногенна: человек руководствуется лишь текущей обстановкой, реагирует на возникающие стимулы, а при отсутствии умения действовать в конфликтной ситуации и видеть перспективу развития событий, которая не совпадает с ожиданиями, фрустрация только усиливается. Не каждое состояние фрустрации порождает агрессию и конфликт, как и не всякий конфликт приводит к фрустрации. Поэтому необходимо выявить корреляцию между фрустрацией и поведенческой стратегией в конфликте, которая повышает риски социальной конфликтногенности в студенческой среде. Н. Д. Левитов подчеркивает сложность и эмоциональную мотивацию состояния фрустрации, что в совокупности с потерей цели может приводить к конфликту. «Фрустрация представляет собой сложное, эмоционально-мотивационное состояние, выражающееся в дезорганизации сознания, деятельности и общения, возникающее в результате продолжительного блокирования целенаправленного поведения объективно непреодолимыми или субъективно так представляемыми трудностями» [Левитов, 1967]. Фактически фрустрация может доводить молодого человека до попадания в экстремальные жизненные ситуации в зависимости от длительности состояния, его субъективной значимости, способности к преодолению, а также наличия предыдущего опыта разрешения трудных жизненных ситуаций в процессе школьного обучения.

Приходя после школы в высшее учебное заведение, молодые люди сталкиваются с новыми правилами общения и внутреннего распорядка, с другим социальным окружением. Их ожидания и представления о студенческой жизни далеко не всегда совпадают с реальностью. Том Беннетт, известный писатель, педагог, автор книги «Running the Room: The Teacher's Guide to Behaviour» [Bennett, 2020] полагает, что несовпадение ожиданий с реальностью является одной из причин социальной фрустрации: «Приходя в университеты, они уже пугаются, столкнувшись с тем, что мир отличен от их представлений, поэтому они ищут в лекториях защиты и безопасности, а не творчества и знаний». Внутреннее видение мира как опасного вызывает необходимость защищаться вместо открытого и конструктивного взаимодействия с социальным окружением. Проблемное поле взаимодействия в состоянии социальной фрустрации включает коммуникацию молодых людей между собой, с преподавателями, представителями администрации вуза, родителями или законными представителями, которые оплачивают обучение; на определенном этапе – с работодателями в процессе производственной или преддипломной практики. Поэтому представляется актуальным исследование как причин социальной фрустрации студентов, так и ее последствий в контексте возможного влияния на увеличение рисков конфликтногенности. Возможно, стимулом для снижения рисков социальной конфликтногенности в образовательном процессе вуза послужит комплекс мер по

предотвращению социальной фрустрации со стороны как администрации вузов, так и самих студентов.

Основной гипотезой нашего исследования является предположение о том, что социальная фрустрация студентов детерминирует конфликтогенность. В частности, именно на уровне поведения (вербального и невербального) проявляются конфликтогены в коммуникации обучающихся со всеми субъектами образовательного процесса. Цель данного исследования заключается в выявлении и анализе состояния фрустрации и его влияния на конфликтность коммуникации, а также в предложении мер по снижению социальных рисков конфликтогенности в студенческой среде. Для проверки гипотезы были созданы условия, необходимые для измерения интересующих нас связей между изучаемыми явлениями в форме специальных методик, что позволило не только установить факт наличия или отсутствия влияния, но и предоставить «объяснительную характеристику, а не ограничиться констатацией факта» [Левин, 1990].

### **Процедура проведения исследования**

Исследование проводилось на базе Финансового университета при Правительстве Российской Федерации, Московского государственного института культуры, в нем принимали участие студенты бакалавриата 1–4 курса, а также обучающиеся в магистратуре. Возраст студентов, принявших участие в опросах, – 18–23 года, направления обучения: социология, политология, управление персоналом, экономика, финансы, режиссура, культурология, реклама и связи с общественностью. Для диагностики уровня социальной фрустрированности студентов применялась методика Л.И. Вассермана [Фетискин, Козлов, Мануйлов, 2002] с целью определения психического напряжения студентов, обусловленного неудовлетворенностью достижениями и положением личности в социально заданных иерархиях. Испытуемым (в количестве 249 человек) был предоставлен тестовый материал. В результате получены данные об уровне социальной фрустрированности, сделаны выводы с учетом величины балла (среднего балла) по каждому пункту. Чем больше балл, тем выше уровень социальной фрустрированности, предполагающий градацию от очень высокого до низкого или нулевого (отсутствия). Далее проведено тестирование оценки реагирования в конфликте по методике Кеннета Томаса и Ральфа Килманна среди 277 тех же респондентов – студентов Финансового университета. Данный метод предполагает измерение выраженности пяти основных типов стиля поведения в межличностном конфликте: соперничества, сотрудничества, компромисса, избегания и приспособления. Опрашиваемым дается 30 пар высказываний, они должны выбрать то, которое в большей степени соответствует их обычным поступкам и действиям в конфликтной ситуации, в каждой паре. Тест специально сделан таким образом, чтобы минимизировать фактор социальной желательности, то есть человек не находится под воздействием потенциальных общественных санкций при выборе того или иного ответа.

### **Результаты диагностики уровня социальной фрустрированности Л. И. Вассермана**

В выборке было проверено распределение данных на нормальность. Рассчитаны основные описательные статистики: среднее арифметическое, стандартное отклонение, медиана, асимметрия, эксцесс, максимум и минимум. Для исследования нормальности распределения был использован критерий Колмогорова – Смирнова. Данные представлены в таблице 1.

**Таблица 1 - Эмпирические значения критерия Колмогорова – Смирнова**

Названия шкал	Эмпирическое значение критерия	Уровень значимости
Удовлетворенность взаимоотношениями с родными и близкими (с женой, мужем, родителями, детьми)	0,241	0***
Удовлетворенность ближайшим социальным окружением (друзьями, коллегами, начальством, противоположным полом)	0,161	0***
Удовлетворенность своим социальным статусом (образованием, уровнем профессиональной подготовки, сферой профессиональной деятельности, работой в целом)	0,134	0***
Удовлетворенность социально-экономическим положением (материальным положением, жилищно-бытовыми условиями, проведением свободного времени и отдыха, своим положением в обществе)	0,107	0***
Удовлетворенность своим здоровьем и работоспособностью (физическим здоровьем, психоэмоциональным состоянием, работоспособностью, своим образом жизни в целом)	0,132	0***

\* —  $p < 0,05$ \*\* —  $p < 0,01$ \*\*\* —  $p < 0,001$ 

По шкале «Удовлетворенность взаимоотношениями с родными и близкими (с женой, мужем, родителями, детьми)» распределение данных отличается от нормального ( $Z = 0,241$ ,  $p < 0,001$ ).

По шкале «Удовлетворенность ближайшим социальным окружением (друзьями, коллегами, начальством, противоположным полом)» распределение данных отличается от нормального ( $Z = 0,161$ ,  $p < 0,001$ ).

По шкале «Удовлетворенность своим социальным статусом (образованием, уровнем профессиональной подготовки, сферой профессиональной деятельности, работой в целом)» распределение данных отличается от нормального ( $Z = 0,134$ ,  $p < 0,001$ ).

По шкале «Удовлетворенность социально-экономическим положением (материальным положением, жилищно-бытовыми условиями, проведением свободного времени и отдыха, своим положением в обществе)» распределение данных отличается от нормального ( $Z = 0,107$ ,  $p < 0,001$ ).

По шкале «Удовлетворенность своим здоровьем и работоспособностью (физическим здоровьем, психоэмоциональным состоянием, работоспособностью, своим образом жизни в целом)» распределение данных отличается от нормального ( $Z = 0,132$ ,  $p < 0,001$ ).

**Таблица 2 - Описательная статистика**

	Среднее арифметическое	Стандартное отклонение	Медиана	Асимметрия	Экцесс	Минимум	Максимум
Удовлетворенность взаимоотношениями с родными и близкими (с женой, мужем, родителями, детьми)	1,026	1,224	1,000	1,090	0,066	0	4,000

	Среднее арифметическое	Стандартное отклонение	Медиана	Асимметрия	Экцесс	Минимум	Максимум
Удовлетворенность ближайшим социальным окружением (друзьями, коллегами, начальством, противоположным полом)	1,154	0,780	1,000	0,869	0,582	0	4,000
Удовлетворенность своим социальным статусом (образованием, уровнем профессиональной подготовки, сферой профессиональной деятельности, работой в целом)	1,425	0,809	1,333	0,528	0,194	0	4,000
Удовлетворенность социально-экономическим положением (материальным положением, жилищно-бытовыми условиями, проведением свободного времени и отдыха, своим положением в обществе)	1,540	0,605	1,429	0,459	0,474	0	3,857
Удовлетворенность своим здоровьем и работоспособностью (физическим здоровьем, психоэмоциональным состоянием, работоспособностью, своим образом жизни в целом)	1,439	0,971	1,333	0,591	-0,109	0	4,000

По шкале «Удовлетворенность взаимоотношениями с родными и близкими (с женой, мужем, родителями, детьми)» среднее значение составляет 1,026 (табл. 2, рис. 1). По данной шкале имеется сильный разброс значений относительного среднего (сигма = 1,224). Это говорит о том, что признак сильно варьируется по данной выборке. Значение медианы по данной шкале равно 1. Выявлена левосторонняя асимметрия ( $A = 1,09$ ): в выборке чаще встречаются значения

ниже среднего. Значения в выборке относительно среднего распределены нормально ( $E = 0,066$ ). Значение минимума равно 0, максимум равен 4.

Среднее значение по шкале «Удовлетворенность ближайшим социальным окружением (друзьями, коллегами, начальством, противоположным полом)» составляет 1,154. По данной шкале имеется сильный разброс значений относительного среднего (сигма = 0,78). Это говорит о том, что признак сильно варьируется по данной выборке. Медиана выборки равна 1. Выявлена левосторонняя асимметрия ( $A = 0,869$ ) – в выборке чаще встречаются значения ниже среднего. Выявлен положительный эксцесс ( $E = 0,582$ ). В выборке значения находятся преимущественно около среднего арифметического. Значение минимума равно 0, максимум составляет 4.

По шкале «Удовлетворенность своим социальным статусом (образованием, уровнем профессиональной подготовки, сферой профессиональной деятельности, работой в целом)» среднее значение составляет 1,425. Разброс значений по выборке – в пределах нормы (сигма = 0,809). Медиана выборки равна 1,333. Выявлена левосторонняя асимметрия ( $A = 0,528$ ): в выборке чаще встречаются значения ниже среднего. Значения в выборке относительно среднего распределены нормально ( $E = 0,194$ ). Минимум равен 0, максимум равен 4.

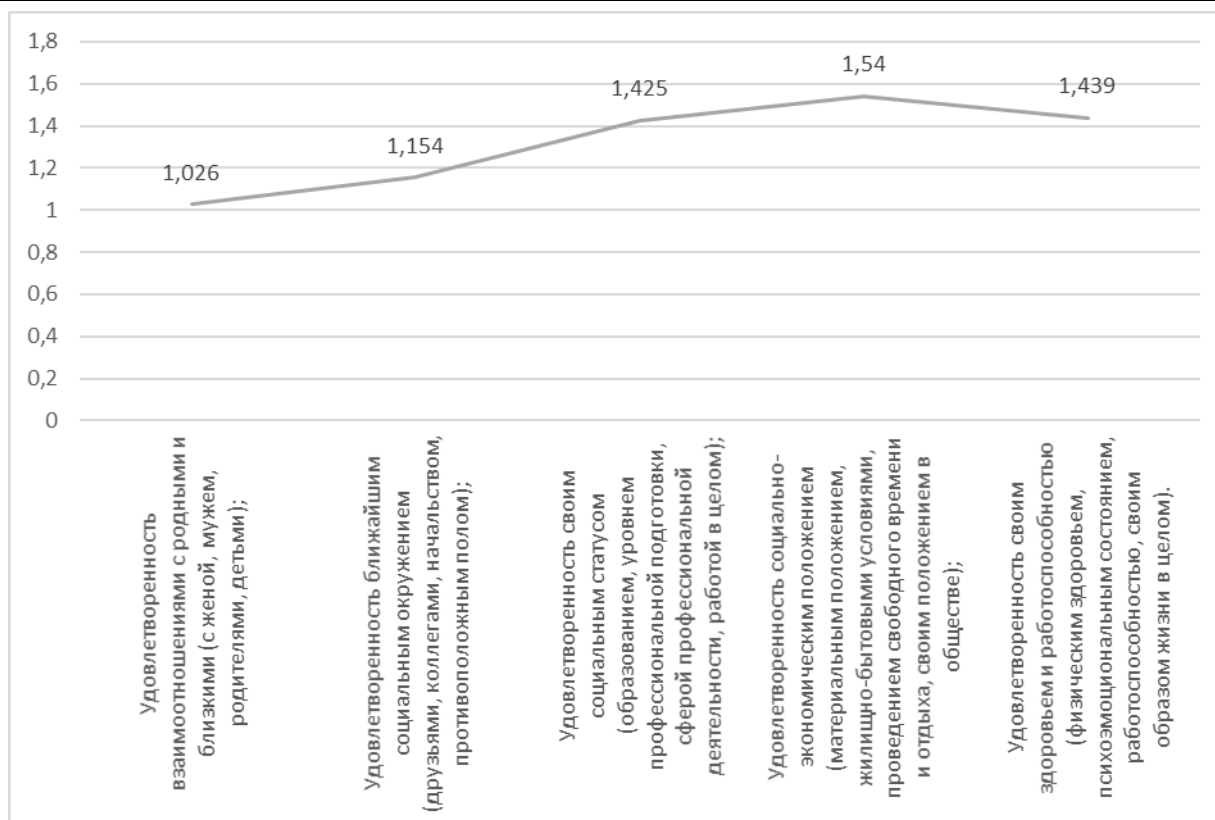
По шкале «Удовлетворенность социально-экономическим положением (материальным положением, жилищно-бытовыми условиями, проведением свободного времени и отдыха, своим положением в обществе)» среднее значение составляет 1,54. Разброс значений по выборке – в пределах нормы (сигма = 0,605). Значение медианы по данной шкале равно 1,429. Выявлена левосторонняя асимметрия ( $A = 0,459$ ): в выборке чаще встречаются значения ниже среднего. Значения в выборке относительно среднего распределены нормально ( $E = 0,474$ ). Минимум составляет 0, максимум равен 3,857.

Рассчитан следующий средний показатель по шкале «Удовлетворенность своим здоровьем и работоспособностью (физическим здоровьем, психоэмоциональным состоянием, работоспособностью, своим образом жизни в целом)», его значение – 1,439. Разброс значений по выборке – в пределах нормы (сигма = 0,971). Медианное значение составляет 1,333. Выявлена левосторонняя асимметрия ( $A = 0,591$ ): в выборке чаще встречаются значения ниже среднего. Значения в выборке относительно среднего распределены нормально ( $E = -0,109$ ). Минимум равен 0, максимум составляет 4.

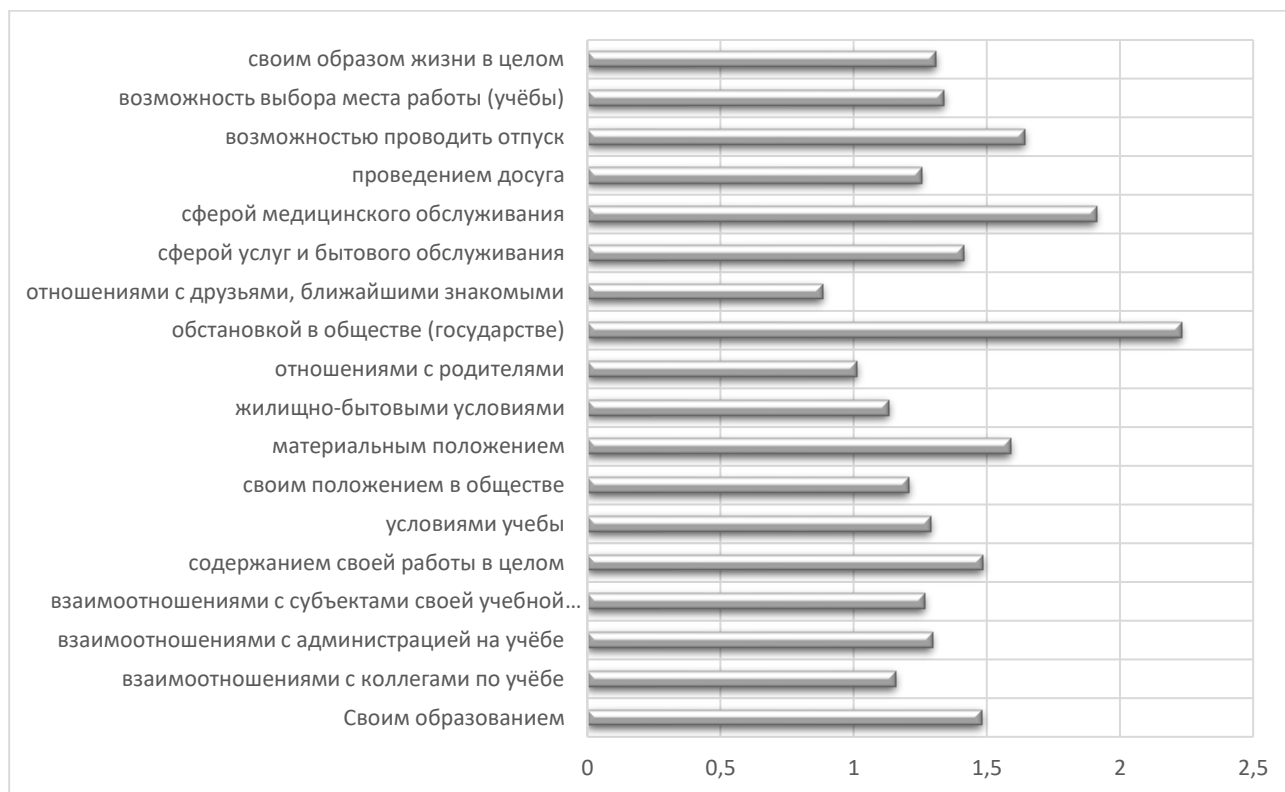
По шкалам «Удовлетворенность взаимоотношениями с родными и близкими (с женой, мужем, родителями, детьми)», «Удовлетворенность ближайшим социальным окружением (друзьями, коллегами, начальством, противоположным полом)», «Удовлетворенность своим социальным статусом (образованием, уровнем профессиональной подготовки, сферой профессиональной деятельности, работой в целом)», «Удовлетворенность своим здоровьем и работоспособностью (физическим здоровьем, психоэмоциональным состоянием, работоспособностью, своим образом жизни в целом)» уровень социальной фрустрированности очень низкий (рис. 2).

По шкале «Удовлетворенность социально-экономическим положением (материальным положением, жилищно-бытовыми условиями, проведением свободного времени и отдыха, своим положением в обществе)» выявлен пониженный уровень фрустрированности.

Пункты вопросов об удовлетворенности «отношениями с супругом(ой), отношениями с ребенком (детьми)» в диаграмме не представлены ввиду неинформативности: средний возраст студентов, заполнявших анкеты, составляет 18–20 лет.



**Рисунок 1 - Уровень фрустрации по основным аспектам жизнедеятельности**



**Рисунок 2 - Итоговый средний индекс уровня социальной фрустрированности**



Далее приведены результаты статистической обработки данных теста «Оценка способов реагирования в конфликте» К. Н. Томаса.

Данные, полученные по методике К. Н. Томаса, были обработаны в программе SPSS Statistics 23.0, а также с помощью пакета MS Office Excel.

На первом этапе была проведена проверка на нормальное распределение (с помощью критерия Колмогорова – Смирнова). Результаты приведены в таблице 3.

**Таблица 3 - Результаты проверки на нормальность распределения в общей выборке (n = 227)**

ПОКАЗАТЕЛИ		Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
N		227	227	227	227	227
Параметры нормального распределения <sup>a,b</sup>	Среднее	4,9	5,8	7,2	6,1	5,2
	Среднекв. отклонение	3,0	1,7	2,0	2,0	2,0
Наибольшие экстремальные расхождения	Абсолютная	0,1	0,1	0,1	0,2	0,1
	Положительные	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
	Отрицательные	-0,1	-0,1	-0,1	-0,2	-0,1
Статистика критерия		0,1	0,1	0,1	0,2	0,1
Асимптотическая значимость (двухсторонняя)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

\*распределение по шкале соответствует нормальности, при  $p \geq 0,05$

Распределение, полученное в общей выборке, не соответствует нормальности распределения, соответственно, для последующей статистической обработки будут использованы непараметрические методы.

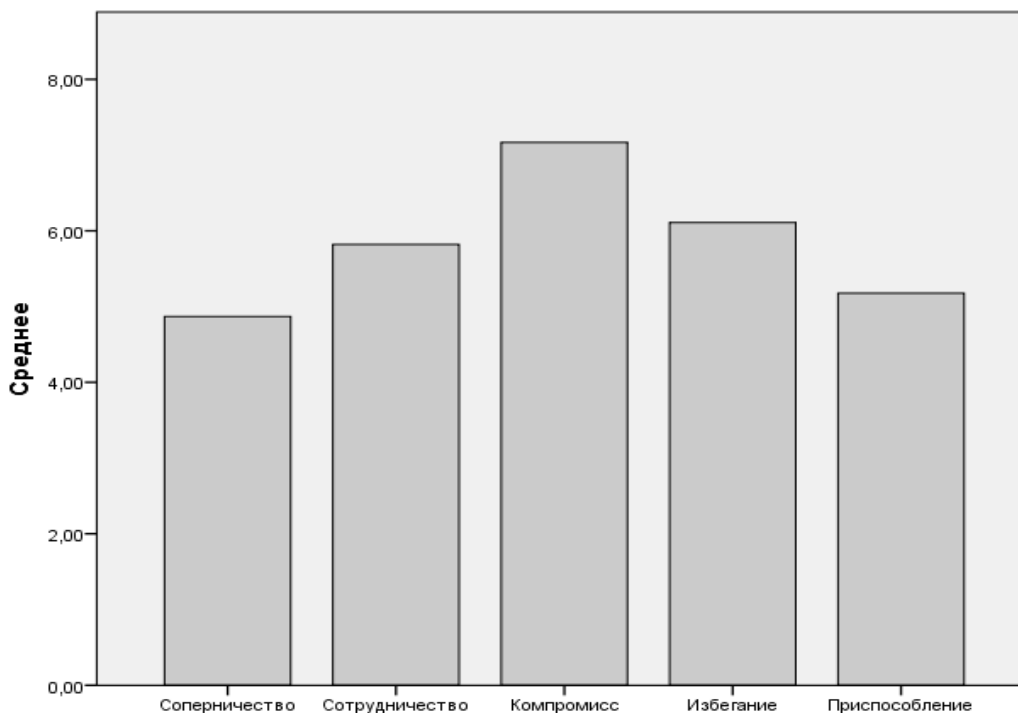
Описательные статистики по каждой шкале методики приведены в таблице 4.

**Таблица 4 - Описательные статистики по рассмотренным показателям**

Показатели			Статистика	Стандартная ошибка
Соперничество	Среднее		4,9	0,20
	95 % Доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	4,5	
		Верхняя граница	5,3	
	Среднее по выборке, усеченной на 5 %		4,8	
	Медиана		5,0	
	Дисперсия		8,8	
	Среднекв. отклонение		3,0	
	Минимум		0,0	
	Максимум		12,0	
	Диапазон		12,0	
	Межквартильный диапазон		4,0	
	Асимметрия		0,3	0,16
Экссесс		-0,7	0,32	
Сотрудничество	Среднее		5,8	0,11
	95 % Доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	5,6	
		Верхняя граница	6,0	
	Среднее по выборке, усеченной на 5 %		5,8	
	Медиана		6,0	
Дисперсия		2,9		

Показатели		Статистика	Стандартная ошибка	
	Среднекв. отклонение	1,7		
	Минимум	2,0		
	Максимум	11,0		
	Диапазон	9,0		
	Межквартильный диапазон	2,0		
	Асимметрия	-0,2	0,16	
	Эксцесс	-0,2	0,32	
Компромисс	Среднее	7,2	0,13	
	95 % Доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	6,9	
		Верхняя граница	7,4	
	Среднее по выборке, усеченной на 5 %	7,2		
	Медиана	7,0		
	Дисперсия	3,9		
	Среднекв. отклонение	2,0		
	Минимум	0,0		
	Максимум	12,0		
	Диапазон	12,0		
	Межквартильный диапазон	2,0		
	Асимметрия	-0,3	0,16	
	Эксцесс	0,1	0,32	
Избегание	Среднее	6,1	0,13	
	95 % Доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	5,8	
		Верхняя граница	6,4	
	Среднее по выборке, усеченной на 5 %	6,1		
	Медиана	6,0		
	Дисперсия	4,1		
	Среднекв. отклонение	2,0		
	Минимум	1,0		
	Максимум	12,0		
	Диапазон	11,0		
	Межквартильный диапазон	2,0		
	Асимметрия	-0,3	0,16	
	Эксцесс	0,0	0,32	
Приспособление	Среднее	5,2	0,14	
	95 % Доверительный интервал для среднего	Нижняя граница	4,9	
		Верхняя граница	5,4	
	Среднее по выборке, усеченной на 5 %	5,2		
	Медиана	5,0		
	Дисперсия	4,2		
	Среднекв. отклонение	2,0		
	Минимум	0,0		
	Максимум	10,0		
	Диапазон	10,0		
	Межквартильный диапазон	3,0		
	Асимметрия	-0,1	0,16	
	Эксцесс	-0,6	0,32	

Наглядно полученные средние значения по каждой шкале методики представлены на рисунке 3.



**Рисунок 3 - Полученные средние значения по каждой шкале методики**

Для исследования структуры взаимосвязей между шкалами методики Томаса применялся корреляционный анализ (по r-Спирмену) (табл. 5).

**Таблица 5 - Результаты корреляционного анализа**

Показатели		Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление	Возраст
Соперничество	Коэффициент корреляции	1,00	<b>-,191**</b>	<b>-,364**</b>	<b>-,342**</b>	<b>-,557**</b>	-0,01
	Знач. (двухсторонняя)		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	0,91
	N	227	227	227	227	227	227
Сотрудничество	Коэффициент корреляции	<b>-,191**</b>	1,00	<b>-,210**</b>	<b>-,226**</b>	-0,09	-0,04
	Знач. (двухсторонняя)	<b>0,00</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	0,20	0,52
	N	227	227	227	227	227	227
Компромисс	Коэффициент корреляции	<b>-,364**</b>	<b>-,210**</b>	1,00	-0,05	-0,05	0,08
	Знач. (двухсторонняя)	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>		0,46	0,49	0,24
	N	227	227	227	227	227	227
Избегание	Коэффициент корреляции	<b>-,342**</b>	<b>-,226**</b>	-0,05	1,00	-0,13	-0,08
	Знач. (двухсторонняя)	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	0,46		0,05	0,20
	N	227	227	227	227	227	227
Приспособление	Коэффициент корреляции	<b>-,557**</b>	-0,09	-0,05	-0,13	1,00	0,05
	Знач. (двухсторонняя)	<b>0,00</b>	0,20	0,49	0,05		0,41
	N	227	227	227	227	227	227
Возраст	Коэффициент корреляции	-0,01	-0,04	0,08	-0,08	0,05	1,00
	Знач. (двухсторонняя)	0,91	0,52	0,24	0,20	0,41	
	N	227	227	227	227	227	227

Как видно из таблицы 5 и рисунка 4 (корреляционной плеяды), в исследуемой группе выявлены следующие достоверные взаимосвязи между показателями: стратегия сотрудничества

предполагает, что отсутствует склонность соперничать, при этом отмечается отсутствие тенденции избегать сложных ситуаций, а также искать компромисс; стратегия соперничества предполагает, что отсутствует склонность искать компромисс, избегать сложностей и приспосабливаться.



**Рисунок 4 - Результаты корреляционного анализа**

Результаты исследования взаимосвязи между показателями социальной фрустрированности и стратегиями поведения в конфликтных ситуациях представлены в таблице 10 и на рис. 5.

**Таблица 6 - Результаты корреляционного анализа (достоверные взаимосвязи между показателями методик К.Н. Томаса и Л.И. Вассермана)**

Показатели	N	R Спирмена	p-уров.
Соперничество & содержанием своей работы в целом	227	-0,129	0,050
Компромисс & своим положением в обществе	227	0,169	0,011
Компромисс & сферой услуг и бытового обслуживания	227	0,154	0,020
Компромисс & возможностью проводить отпуск	227	0,135	0,042
Избегание & материальным положением	227	0,220	0,001
Избегание & отношениями с друзьями, ближайшими знакомыми	227	0,133	0,045

### Анализ полученных результатов

По результатам диагностики уровня социальной фрустрированности и оценки способов реагирования в конфликте выявлены высокие риски социальной конфликтности, связанные с обстановкой в обществе (государстве). При умеренном уровне фрустрированности испытуемые высказывали недовольство социально-экономическими процессами в стране, что может являться масштабным триггером конфликтности, на формирование которого влияют, очевидно, дополнительные факторы: средства массовой информации, социальные сети, ограничения в связи с пандемией COVID-19 и др. В целом у респондентов отмечается пониженный и очень низкий уровень фрустрированности в таких направлениях жизнедеятельности, как взаимоотношения с родными и близкими (родителями), ближайшим

социальным окружением (родителями), удовлетворенность своим социальным статусом (физическим здоровьем, психоэмоциональным состоянием, работоспособностью, своим образом жизни в целом). Высокий потенциал конфликтности содержит отсутствие возможности проводить отпуск, что связано с временными ограничениями и материальным положением. Если присутствует, например, неудовлетворенность социально-экономическим положением при полной удовлетворенности основными направлениями жизнедеятельности, то это создает эмоциональную напряженность. Эта напряженность детерминирует конфликтность, которая распространяется на, казалось бы, благополучные сферы жизнедеятельности, в частности на общение с друзьями и ближайшим социальным окружением. Другими словами, индивидум воспринимает социальную жизнь не фрагментарно, а системно. Создается эмоциональный фон, который определяет возникновение конфликтных ситуаций в различных областях жизнедеятельности.



**Рисунок 5. Результаты корреляционного анализа (наглядное представление результатов)**

По результатам корреляционного анализа (достоверные взаимосвязи между показателями методик К.Н. Томаса и Л.И. Вассермана) при пониженном уровне фрустрации (1.5) относительно содержания своей работы в целом студенты в конфликте стараются избегать стиля поведения «соперничество». Стратегия «компромисс» положительно связана с уровнем фрустрированности своим положением в обществе ( $r = 0,169$ ,  $p = 0,011$ ), фрустрированности сферой услуг и бытового обслуживания ( $r = 0,154$ ,  $p = 0,020$ ) и фрустрированности возможностью проводить отпуск ( $r = 0,135$ ,  $p = 0,042$ ). Стратегия «избегание» связана с показателями фрустрированности материальным положением ( $r = -0,129$ ,  $p = 0,050$ ) и отношениями с друзьями ( $r = -0,129$ ,  $p = 0,050$ ). Практически любой уровень

фрустрированности, отличный от нулевого, связан с выбираемой стратегией поведения в конфликтной ситуации. Конфликтогенной является стратегия соперничества, которая предполагает отсутствие склонности искать компромисс, избегать сложностей и приспособливаться. Стратегия сотрудничества предполагает лишь отсутствие склонности соперничать в конфликте, при этом отмечается отсутствие тенденции избегать сложных ситуаций, а также искать компромисс, что не исключает ситуационной конфликтогенности даже при нежелании соперничать.

### Выводы

В результатах исследования найдено подтверждение гипотезы о том, что социальная фрустрация студентов влияет на стиль поведения в конфликтной ситуации и является фактором, порождающим конфликтогенность в социальном общении. Любой ненулевой уровень фрустрации студентов представляет собой опасность повышенных рисков социальной конфликтогенности в образовательном процессе. Для предотвращения возникновения указанных рисков необходимо их своевременное выявление и задействование всего комплекса мер профилактики социальной конфликтогенности. К основным методам выявления рисков можно отнести: опросы и тестирование (онлайн и очно), анализ различных обращений, заявлений (письменных и устных), непосредственное наблюдение наличия конфликтогенов и конфликтного поведения в учебном процессе. К вспомогательным — анализ деятельности различных субъектов образовательного процесса, например студентов (студенческих организаций); анализ локальных нормативных актов и практики их применения; анализ рассмотрения дел, связанных с трудовой деятельностью, судами общей юрисдикции, трудовыми комиссиями, жалоб, ходатайств — управлениями (отделами) кадрового обеспечения; анализ дисциплинарной практики администрации высшего учебного заведения в отношении обучающихся; анализ отчетов о прохождении практики студентами вузов. Для организации эффективной системы выявления рисков социальной конфликтогенности в высшем учебном заведении рекомендуется использовать как основные, так и вспомогательные методы с учётом специфики деятельности вуза, поставленных задач по сбору определённой информации, наличия сфер коммуникации, в которых имеются наиболее острые ситуации, детерминирующие повышение уровня конфликтности в образовательной деятельности. Механизмом снижения рисков конфликтогенности может являться профилактика социальной фрустрации студентов, что требует дополнительного дальнейшего изучения.

### Библиография

1. Левин К. Конфликт между аристотелевским и галилеевским способами мышления в современной психологии // Психологический журнал. 1990. Т. 11. № 5. С. 134-158.
2. Левитов Н.Д. Фрустрация как один из видов психических состояний // Вопросы психологии. 1967. № 6. С. 118-129.
3. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. М.: Изд-во Института психотерапии, 2002. 362 с.
4. Bateson G. The frustration-aggression hypothesis and culture // Psychological Review. 1941. No. 48 (4). P. 350–355.
5. Bennett T. Running the Room: The Teacher's Guide to Behaviour // John Catt Educational Ltd Suffolk, United Kingdom 03 November, 2020.
6. Cohen A.R. Social norms, arbitrariness of frustration, and status of the agent of frustration in the frustration-aggression hypothesis // The Journal of Abnormal and Social Psychology. 1955. No. 51 (2). P. 222-226.
7. Friedman H.S., Schustack M.W. Personality: classic theories and modern research. Boston: Pearson, 2014.
8. Fromm E. The heart of man. N.Y.: Harper & Row, 1971. 212 p.

9. Goldstein K. The organism. N. Y.: American book, 1939. 533 p.

10. Maier N.R.B. Frustration: the study of behavior without a goal. N.Y.: McGraw Hill, 1949. 264 p.

## Variable management solutions for risk reduction in educational institutions

**Vitalii G. Pichugin**

PhD in Psychology,  
Associate Professor at the Department of psychology and human capital development,  
Financial University under the Government of the Russian Federation,  
125993, 49 Leningradskii ave., Moscow, Russian Federation;  
e-mail: left@lsn.ru

### Abstract

The problem of dissatisfaction with their social status, relationships with other people, achievements in society is one of the main ones in determining the conflict behavior of young people. Therefore, the relevance of the study is determined by the importance of identifying the role of social frustration in the formation of conflict-prone social communication of students of higher educational institutions. The article considers the issues of identifying social frustration, the causes of its occurrence, factors affecting the formation of students' conflict behavior, the relationship of the state of frustration with personal conflict. The purpose of the study is to identify and analyze the influence of the state of frustration on the increase in social risks of conflict in the student environment. Research methods are comparison, generalization, analysis of documents and annual surveys of satisfaction with studying at a higher educational institution, the method of diagnosing the level of social frustration by L. I. Wasserman, the psychological test "Assessment of ways of responding to conflict" by K.N. Thomas. The use of these methods made it possible to analyze the subject under consideration in the interrelation and interdependence of its constituent elements, in their integrity, comprehensiveness and objectivity. The results of the study confirmed the hypothesis that the social frustration of students affects the style of behavior in a conflict situation and is a factor that generates conflictogenicity in social communication. The practical significance of the study is to identify and describe the mechanism for reducing the level of social risks of conflict in the educational process.

### For citation

Pichugin V.G. (2021) Variativnye upravlencheskie resheniya dlya snizheniya riskov v obrazovatel'nykh uchrezhdeniyakh [Variable management solutions for risk reduction in educational institutions]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 11 (4A), pp. 331-346. DOI: 10.34670/AR.2021.98.63.039

### Keywords

Frustration, conflict, conflictogen, social frustration, conflict situation, communication.

### References

1. Bateson G. (1941) The frustration-aggression hypothesis and culture. *Psychological Review*, 48 (4), pp. 350–355.

2. Bennett T. (2020) Running the Room: The Teacher's Guide to Behaviour. *John Catt Educational Ltd Suffolk*. United Kingdomy 03 November.
3. Cohen A.R. (1955) Social norms, arbitrariness of frustration, and status of the agent of frustration in the frustration-aggression hypothesis. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 51 (2), pp. 222-226.
4. Fetiskin N.P., Kozlov V.V., Manuilov G.M. (2002) *Sotsial'no-psikhologicheskaya diagnostika razvitiya lichnosti i malykh grupp* [Socio-psychological diagnostics of the development of personality and small groups]. Moscow: Publishing house of the Institute of Psychotherapy.
5. Friedman H.S., Schustack M.W. (2014) *Personality: classic theories and modern research*. Boston: Pearson.
6. Fromm E. (1971) *The heart of man*. N.Y.: Harper & Row.
7. Goldstein K. (1939) *The organism*. N.Y.: American book.
8. Levin K. (1990) Konflikt mezhdou aristotelevskim i galileevskim sposobami myshleniya v sovremennoi psikhologii [Conflict between Aristotelian and Galilean ways of thinking in modern psychology]. *Psikhologicheskii zhurnal* [Psychological journal], 11 (5), pp. 134-158.
9. Levitov N.D. (1967) Frustratsiya kak odin iz vidov psikhicheskikh sostoyanii [Frustration as one of the types of mental states]. *Voprosy psikhologii* [Questions of psychology], 6, pp. 118-129.
10. Maier N.R.B. (1949) *Frustration: the study of behavior without a goal*. N.Y.: McGraw Hill.