



**«Академия
спортивных
исследований»**

Центр знаний в области
социального спорта

▶ КОНФЛИКТОЛОГИЯ: ЗНАКОМСТВО С ДИСЦИПЛИНОЙ

Смирнова Екатерина Сергеевна

Определение

Конфликт – это социальное явление, которое возникает из-за столкновения интересов, ценностей, целей, потребностей или взглядов сторон.

Элементы конфликта

- стороны конфликта (индивиды, группы, организации);
- объект конфликта (что именно стало причиной разногласий);
- способы взаимодействия сторон (от открытого противостояния до скрытой враждебности).

РОЛЬ КОНФЛИКТА В ЖИЗНИ ЧЕЛОВЕКА И ОБЩЕСТВА



«Академия
спортивных
исследований»
Центр знаний в области
социального спорта

- **На личном уровне:** способствуют развитию самосознания и помогают человеку осознавать свои цели и ценности.
- **В коллективе:** могут выявлять слабые стороны организационных процессов и способствовать их улучшению.
- **В обществе:** приводят к изменениям, способствующим социальному прогрессу (например, борьба за права).



ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ КОНФЛИКТОЛОГИИ



«Академия
спортивных
исследований»
Центр знаний в области
социального спорта

- **Диагностика:** понимание причин, структуры и динамики конфликта.
- **Прогнозирование:** оценка вероятности возникновения конфликтов и их возможных последствий.
- **Разработка решений:** создание методов управления и разрешения конфликтных ситуаций.

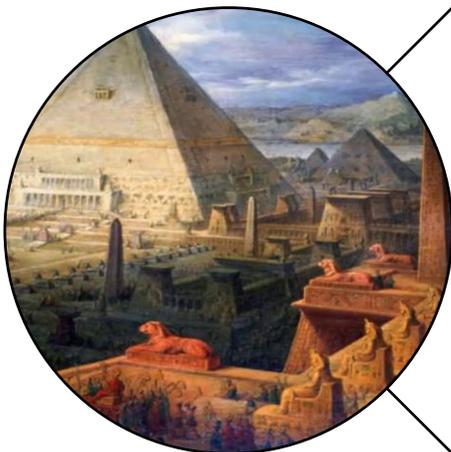


Польза

- **Выявление проблем:** конфликты помогают раскрыть скрытые противоречия в отношениях, процессах или системе.
- **Развитие креативности:** в процессе поиска решений стороны могут предлагать новые и инновационные подходы.
- **Укрепление отношений:** успешное разрешение конфликта может усилить доверие между участниками.

Вред

- **Эмоциональные последствия:** конфликты могут вызывать стресс, тревожность и неудовлетворенность.
- **Разрушение отношений:** если конфликт не был разрешен конструктивно, он может привести к потере доверия и ухудшению взаимодействия.
- **Дезорганизация:** в командах конфликты часто приводят к снижению эффективности и текучести кадров.



Древний мир

Уже в Древнем Египте, Греции и Риме возникали размышления о природе конфликтов. Например, философ Платон в "Государстве" утверждал, что социальный конфликт (особенно между различными классами) является неизбежным и необходимым для поддержания баланса и порядка в обществе. Аристотель также подчеркивал важность управляемых конфликтов для сохранения гармонии в государстве.



Средневековье

В это время философия и религия играли доминирующую роль в понимании конфликтов. Конфликт часто воспринимался как борьба добра и зла, где победа добродетели была идеалом. Но на уровне политических и социальных процессов конфликты между феодалными владельцами, религиозными группами или внутри церковных структур также активно изучались.

XVIII-XIX ВЕКА: начало научного подхода к конфликтам

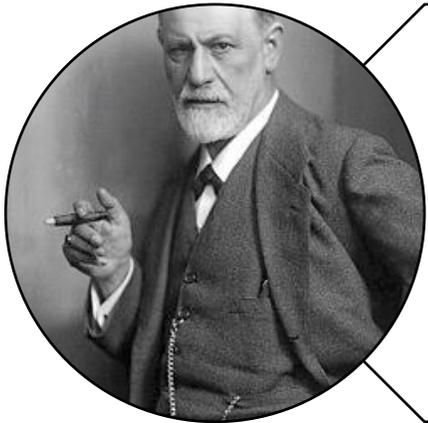


«Академия
спортивных
исследований»
Центр знаний в области
социального спорта



Карл Маркс

Считал, что конфликт между рабочим классом и капиталистами неизбежен и приведет к революции и созданию нового общественного порядка.



Зигмунд Фрейд

Рассматривал конфликт как результат борьбы между бессознательными желаниями и моральными нормами личности (например, между ид, эго и суперэго).



Начало XX века

В это время важное значение приобретает теория социальной психологии, где конфликты рассматриваются как неотъемлемая часть социальных отношений. Работы Макса Вебера, Эмиля Дюркгейма и Талкотта Парсонса ставят конфликты в центр внимания как механизм, регулирующий общественные процессы.

После Второй мировой войны

Научные работы в этот период сосредотачиваются на межгосударственных, межнациональных и межгрупповых конфликтах. Также появляется теория о том, что конфликты могут быть не только разрушительными, но и конструктивными для развития общества, что в свою очередь подтверждается революциями, реформами и политическими изменениями.



Медиация и миротворчество

- В 1970-1980-е годы на фоне глобальных политических изменений (окончание холодной войны, распад СССР) появляется новое направление в конфликтологии, **ориентированное на мирное разрешение конфликтов через медиацию, переговоры и другие миротворческие практики.**
- Р. Дарендорф и Дж. Бертон предлагают концепцию конструктивных конфликтов, в которой конфликты рассматриваются как способ изменения и адаптации общества, а не как разрушительное явление.

Конфликтология в контексте глобализации и новых технологий



«Академия
спортивных
исследований»
Центр знаний в области
социального спорта

- Киберконфликты,
- конфликты в виртуальной реальности,
- экономические и информационные войны.

Появляются новые подходы к изучению конфликтов, включая теорию разрешения конфликтов в цифровом обществе, конфликтологию в социальных медиа и роль социальных сетей в эскалации конфликтов.

Пример

Конфликты, связанные с распространением фейковой информации и кибератаками, требуют от исследователей разработки новых методов разрешения и управления конфликтами в эпоху информационных технологий.



Межличностные

- Возникают **между двумя или несколькими людьми** на основе несовместимых целей, ценностей, интересов или личных особенностей.
- Такие конфликты часто связаны с нарушением коммуникации, эмоциональными реакциями или личными обидами. Эффективное их разрешение **требует развития навыков эмпатии, умения слушать и договариваться.**

Внутригрупповые

- Возникают **между членами одной группы или коллектива** из-за различий во мнениях, статусе, ролях ожиданиях
- Основные причины включают конкуренцию за ресурсы, несправедливое распределение ролей или нарушение норм поведения внутри группы.

Внутриличностные

- Возникают **внутри человека** и связаны с внутренними противоречиями, когда личные желания, цели или ценности находятся в конфликте друг с другом.
- Эти конфликты часто приводят к стрессу, фрустрации и эмоциональному выгоранию. Решение требует анализа личных приоритетов, постановки целей и поиска компромиссов.

Межгрупповые

- Возникают **между различными группами** на основе конкуренции за ресурсы, различий в интересах или статусе.
- Такие конфликты часто связаны с усилением стереотипов, взаимными обвинениями и отсутствием коммуникации между группами. Их разрешение требует нахождения общей цели, компромиссов и медиативных подходов.

Объективные

- Ограниченность ресурсов (время, деньги, оборудование).
- Несовпадение целей или интересов.
- Различия в профессиональных или социальных ролях.

Пример:

В компании два отдела хотят использовать одну и ту же конференц-зал в разное время. Конфликт решается путем четкого планирования и согласования графика.

Организационные

- Нечеткое распределение обязанностей.
- Отсутствие обратной связи от руководства.
- Низкий уровень корпоративной культуры.

Пример:

В отделе отсутствует четкое понимание, кто отвечает за финальную проверку отчета, из-за чего работа задерживается, и возникают претензии между сотрудниками.

Субъективные

- Личностные различия (характер, темперамент, ценности).
- Непонимание или ошибочная интерпретация действий другой стороны.
- Эмоциональные реакции (зависть, обида, гнев).

Пример:

Сотрудник считает, что его коллега получает больше похвалы от руководства, хотя они работают одинаково. Конфликт может быть решен через обсуждение и прояснение ситуации.

Культурные и социальные

- Различия в культурных традициях, языках или нормах поведения.
- Социальное неравенство.

ПРИМЕРЫ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ И ИХ АНАЛИЗ (В СПОРТИВНОЙ СФЕРЕ)



«Академия
спортивных
исследований»
Центр знаний в области
социального спорта

Межличностный конфликт между спортсменами в команде:

Ситуация: два футболиста спорят о том, кто должен выполнять роль капитана команды.

Причина: конкуренция за статус и лидерство.

Решение: тренер проводит беседу с игроками, оценивает их лидерские качества и вводит ротацию капитанства для улучшения отношений. Также назначает капитана на основе объективных критериев (опыт, навыки коммуникации).

Внутриличностный конфликт спортсмена:

Ситуация: баскетболист испытывает разрыв между желанием усиленно тренироваться для улучшения своей формы и необходимостью восстановления после травмы.

Причина: конфликт целей (долгосрочная карьера vs. краткосрочные успехи).

Решение: спортсмен обращается за помощью к спортивному психологу, чтобы расставить приоритеты. Включается работа физиотерапевта и тренера для составления сбалансированного плана.

ПРИМЕРЫ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ И ИХ АНАЛИЗ (В СПОРТИВНОЙ СФЕРЕ)



**«Академия
спортивных
исследований»**
Центр знаний в области
социального спорта

Внутригрупповой конфликт в спортивной команде:

Ситуация: члены волейбольной команды конфликтуют из-за несправедливого распределения времени на площадке в важных матчах.

Причина: несправедливое распределение ресурсов (времени и ролей).

Решение: тренер объясняет свои критерии распределения игрового времени (успехи на тренировках, результаты прошлых игр), вводит ротацию состава и обсуждает с командой возможности для усиления позиций.

Межгрупповой конфликт между командами:

Ситуация: в ходе баскетбольного матча между двумя командами возникают напряженные ситуации, перерастающие в ссоры из-за обвинений в неспортивном поведении одной из сторон.

Причина: нарушение игровых правил и накал спортивной конкуренции.

Решение: судья организует совещание с капитанами команд, чтобы урегулировать ситуацию. После игры проводится разбор инцидента с привлечением тренеров обеих сторон для предотвращения подобных случаев.

ПРИМЕРЫ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ И ИХ АНАЛИЗ (В СПОРТИВНОЙ СФЕРЕ)



«Академия
спортивных
исследований»
Центр знаний в области
социального спорта

Конфликт между тренером и спортсменом:

Ситуация: пловец конфликтует с тренером из-за жесткого тренировочного плана, который кажется спортсмену слишком тяжелым.

Причина: различие в ожиданиях (спортсмен хочет больше времени для восстановления, тренер фокусируется на результатах).

Решение: организуется встреча, на которой тренер и спортсмен обсуждают цели и адаптируют тренировочный процесс с учетом физиологических и психологических потребностей спортсмена.

Вывод

Спортивная сфера насыщена конфликтами из-за высокой конкуренции, физических и эмоциональных нагрузок, а также командной динамики. Понимание природы и причин этих конфликтов помогает тренерам, капитанам и самим спортсменам находить конструктивные решения, которые усиливают командный дух и улучшают результаты.

Рабочие коллективы

В рабочих коллективах конфликты часто связаны с формальной структурой, иерархией и результативностью. Например, разногласия между начальником и подчиненным из-за несогласия по срокам выполнения задания.

Социальная группа

В социальных группах конфликты носят более неформальный характер и часто основаны на личных предпочтениях и эмоциональных связях. Например, разногласия среди членов волонтерской группы из-за несогласованности действий во время мероприятия.

Несовпадение целей

Разные приоритеты сотрудников или групп могут вызывать конфликты. Например, один отдел фокусируется на снижении затрат, другой — на повышении качества продукта.

Несправедливое распределение ресурсов

Ограниченность времени, бюджета или технических средств часто становится причиной конфликтов.

Различия в ценностях

Например, конфликт между сотрудниками разных поколений (миллениалы и бэби-бумеры) из-за разных подходов к работе.

Коммуникационные проблемы

- Недостаток информации.
- Искаженная интерпретация.
- Неспособность выражать свои мысли корректно.

Личностные факторы

- Различия в темпераментах.
- Проблемы с самооценкой.
- Стремление к доминированию.

Межличностные

Возникают между конкретными людьми, основаны на личных антипатиях, различиях в характере, эмоциональных реакциях. Например, сотрудники в одном офисе не могут договориться о распределении обязанностей из-за личных предпочтений.

Профессиональные

Связаны с выполнением рабочих обязанностей, основаны на разногласиях в отношении рабочих процессов, задач и методов. Например, конфликт между дизайнером и программистом в IT-компании из-за подходов к реализации интерфейса.

РОЛЬ ЛИДЕРА В УПРАВЛЕНИИ КОНФЛИКТАМИ



«Академия
спортивных
исследований»
Центр знаний в области
социального спорта

Раннее выявление

Лидер должен быть внимателен к напряженности, жалобам и изменениям в поведении сотрудников

Открытый диалог

Поощрение открытого диалога и организация встреч для обсуждения разногласий.

Стратегии разрешения

Лидер должен уметь использовать различные подходы (компромисс, сотрудничество и т.д.).



Развитие корпоративной культуры

Лидер формирует нормы, направленные на уважение и понимание в коллективе.

Пример поведения

Лидер демонстрирует личный пример конструктивного общения и умения справляться со стрессовыми ситуациями

Младший школьный возраст

Дети этого возраста часто испытывают трудности с контролем эмоций, имеют ограниченные коммуникативные навыки и склонны к эгоцентризму.

Подростковый возраст

Потребность в автономии, чувствительность к самооценке и групповая идентичность часто приводят к конфликтам с родителями, учителями или сверстниками.

Личные особенности

Различия в темпераменте, уровне эмоционального интеллекта и самооценке.

Борьба за лидерство

Дети и подростки нередко стремятся доминировать в коллективе, что приводит к соперничеству.

Социальные различия

Различия в уровне благосостояния, национальной принадлежности или культурных традициях могут быть причиной конфликтов.

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ У ДЕТЕЙ



**«Академия
спортивных
исследований»**
Центр знаний в области
социального спорта



Взрослые должны помогать детям вырабатывать навыки конструктивного общения и саморегуляции, чтобы управлять конфликтами и развиваться гармонично.

Развитие навыков коммуникации

Помогать детям учиться выражать свои мысли и чувства. Например, с помощью ролевых игр по моделированию конфликтных ситуаций.

Установление правил поведения

Заранее объяснять детям правила взаимодействия и последствия их нарушения.

Посредничество

Выступать нейтральной стороной, которая помогает детям найти решение.

Фокус на командной работе

Учить работать на общий результат, а не на личное превосходство

Управление эмоциями

Помогать спортсменам справляться с поражениями и избегать агрессии в адрес соперников или членов команды

Мотивация

Важно подчеркивать успехи всей группы, чтобы снизить напряженность между участниками.

Поддержка и эмпатия

Выслушивать
ребенка, проявлять
понимание и помогать
разобраться в причинах
конфликта

Обучение ответственнос ти

Родители учат детей
признавать свои
ошибки и извиняться,
если это необходимо



Конфликты во взрослых коллективах разнообразны по причинам и форме, от межличностных до профессиональных. Лидер играет важнейшую роль в их разрешении, используя стратегии управления, поддерживая открытость и демонстрируя пример для подражания. Правильный подход к управлению конфликтами не только снижает напряжение, но и помогает улучшить взаимодействие внутри группы.

Конфликты среди детей и подростков неизбежны, но они являются важным этапом развития личности. Основная задача взрослых — не подавлять конфликты, а управлять ими, помогая детям вырабатывать навыки конструктивного общения и саморегуляции.

ОСНОВНЫЕ СТРАТЕГИИ И СТИЛИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ



**«Академия
спортивных
исследований»**
Центр знаний в области
социального спорта

Понимание основных стилей поведения в конфликте позволяет не только анализировать свои реакции, но и выбирать наиболее эффективные стратегии для разрешения конкретных конфликтов

ПЯТИСТИЛЕВАЯ МОДЕЛЬ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ



**«Академия
спортивных
исследований»**
Центр знаний в области
социального спорта

Соперничество

Индивид фокусируется на своих интересах, игнорируя потребности другой стороны.

Избегание

Человек старается уйти от конфликта, не стремясь к удовлетворению ни своих, ни чужих интересов.

Компромисс

Обе стороны идут на взаимные уступки, находя «золотую середину»

Приспособление

Индивид уступает другой стороне, жертвуя своими интересами ради поддержания отношений.

Сорудничество

Стороны совместно ищут решение, которое максимально удовлетворяет интересы всех.

КАК ОПРЕДЕЛИТЬ И ВЫБРАТЬ НАИБОЛЕЕ ЭФФЕКТИВНЫЙ СТИЛЬ ПОВЕДЕНИЯ В КОНКРЕТНОЙ СИТУАЦИИ



«Академия
спортивных
исследований»
Центр знаний в области
социального спорта



Значимость результата

Если результат критически важен, предпочтительны соперничество или сотрудничество.

Ресурсы и время

В условиях дефицита времени компромисс становится наиболее подходящим вариантом.

Отношения с другой стороной

Если важно сохранить долгосрочные отношения, лучше выбирать сотрудничество или приспособление.

Эмоциональный климат

Если конфликт обострен, на начальном этапе лучше избегание, чтобы снизить

ОПРЕДЕЛЕНИЕ СОБСТВЕННОГО СТИЛЯ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТАХ



**«Академия
спортивных
исследований»**
Центр знаний в области
социального спорта

Мини-тест: «Как вы ведете себя в конфликте?»

Тест разработан на основе инструмента Томаса-Килменна. Он помогает определить, какой стиль поведения преобладает у человека.

<https://psytests.org/conflict/tki-run.html>

Переговоры

Процесс обсуждения между сторонами конфликта, направленный на достижение взаимоприемлемого решения.

Медиация

Посредничество нейтрального лица (медиатора), которое помогает сторонам прийти к соглашению.

Коучинг

Развитие навыков управления конфликтами и анализа ситуации.

Арбитраж

Передача конфликта третьей стороне, которая принимает окончательное решение.

Активное слушание

Активное слушание помогает понять позицию другой стороны и создать атмосферу доверия.

Компоненты активного слушания:

- Удержание внимания: избегать отвлекающих факторов.
- Перефразирование: повторить услышанное своими словами, чтобы показать понимание.
- Уточнение: задавать вопросы для разъяснения.
- Эмоциональное отражение: признание чувств собеседника.

Эмпатия

Эмпатия — это способность понять чувства и точку зрения другой стороны.

Методы развития эмпатии:

- Активно интересоваться мнением другого человека.
- Поставить себя на место собеседника.
- Избегать осуждения.

Техника «Я-сообщение»

Использование фраз от первого лица помогает выразить свои чувства, не обвиняя другого.

Метод «Шаг за шагом»

Определение проблемы, сбор информации, анализ причин, выработка вариантов, принятие решения, реализация и контроль.

Метод «Обратная связь»

Описать ситуацию, выразить свои чувства, предложить изменение.

Техника «Паузирование»

Использование паузы в диалоге позволяет снизить эмоциональное напряжение и дать возможность сторонам обдумать ситуацию.

Природа и функции конфликтов

Конфликты — это не только источник разрушений, но и мощный инструмент развития. Конструктивные конфликты способствуют росту, инновациям и укреплению отношений, тогда как деструктивные могут привести к дезинтеграции и утрате доверия.

Типология конфликтов и их причины

Конфликты варьируются от внутриличностных до межгрупповых. Их основные причины включают разницу в целях, ценностях, информационное искажение и личностные особенности. Анализ причин и понимание контекста являются основой для эффективного разрешения.

Конфликты в разных группах

Во взрослых коллективах конфликты часто связаны с профессиональными обязанностями, лидерством и конкуренцией.

В детско-подростковых коллективах они коренятся в эмоциональной незрелости, разнице в восприятии и социализации.

Успешное управление конфликтами в этих группах требует адаптации подходов к их специфике.

Стили поведения в конфликте

Люди используют разные стили поведения в конфликтных ситуациях, такие как соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание и приспособление. Выбор подходящего стиля зависит от контекста конфликта, интересов сторон и желаемого результата.

Управление и разрешение конфликтов

Эффективные подходы включают:

- Переговоры для поиска взаимовыгодных решений.
- Медиацию как способ нейтрального вмешательства.
- Активное слушание и эмпатию для понимания сторон.

Эти методы помогают не только решать текущие проблемы, но и предотвращать их в будущем.

- **Избегайте эмоциональной эскалации:** умение сохранять спокойствие и контролировать эмоции помогает снизить накал напряжения.
- **Используйте конструктивные методы разрешения:** важно анализировать конфликт, выявлять интересы сторон и находить решения, выгодные всем участникам.
- **Учитесь на опыте:** Разбор конфликтных ситуаций помогает извлечь уроки и выработать стратегии их предотвращения в будущем.
- **Развивайте лидерские качества:** лидер играет ключевую роль в управлении конфликтами, выступая в роли медиатора и вдохновителя на конструктивное взаимодействие.

Конфликтология как научная дисциплина изучает природу, виды, причины и способы управления конфликтами, играя важную роль в различных сферах человеческой жизни. Конфликты неизбежны, поскольку они отражают разнообразие интересов, целей и ценностей людей, однако их исход во многом зависит от того, насколько грамотно они будут проанализированы и разрешены.

Конфликтология предоставляет широкий спектр теоретических и практических знаний, необходимых для анализа и разрешения конфликтных ситуаций. Осознание природы конфликта, понимание его структуры и причин, а также владение современными методами управления позволяют превратить конфликт из угрозы в ресурс, способствующий личностному, профессиональному и коллективному развитию.

1. Анцупов, А. Я., Шипилов, А. И. (2010). "Конфликтология".
2. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. (2009). Конфликтология в схемах и комментариях: учебное пособие
3. Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г. (2004). Психология личности в конфликте: учеб.пособие
4. Гришина, Н. В. (2008). "Психология конфликта".
5. Андреев, В. И. (1995). "Конфликтология: искусство спора, ведение переговоров, конфликтов".
6. Васильев Н.Н (2002). Тренинг преодоления конфликтов
7. Фишер, Р., Юри, У. (1983). "Путь к согласию или переговоры без поражения".
8. Плаксина, И. В. Конфликты в образовательной среде: теория и практика разрешения
9. Сорокина Е.Г. (2013). Конфликтология в социальной работе: учеб. Пособие
10. Ткачева Н.А. (2013). Конфликты в социальной работе: учеб. пособие.
11. Метлякова, Л.А. (2016). Конфликтология: учеб.-метод. пособие



**«Академия
спортивных
исследований»**
Центр знаний в области
социального спорта

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Спортивная некоммерческая ассоциация
«Академия спортивных исследований»
Центр знаний в области социального спорта

E-mail: ekaterina.smirnova@sportiss.ru