(cc) BY

Федосеева Ольга Александровна
педагог-психолог
ГКУ ЦСПР «Роза ветров»
г. Москва

МЕТОДЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В ОНЛАЙН-СРЕДЕ: СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ И ТЕНДЕНЦИИ

Аннотация*: статья является обзором текущих методов и подходов к разрешению конфликтов в онлайн-среде. Автором рассматриваются различные типы конфликтов в онлайн-среде, а также методы и инструменты для их решения, включая автоматизированные системы, системы медиации, коммуникационные технологии и алгоритмы машинного обучения, а также обсуждают новые подходы к разрешению конфликтов в онлайн-среде, основанные на использовании социальных сетей и анализе данных. В итоге статья представляет общий обзор текущих и будущих тенденций в разрешении конфликтов в онлайн-среде и может использоваться в качестве руководства для исследователей и практиков в этой области.*

Ключевые слова*: методы разрешения конфликтов, онлайн-среда, автоматизированные системы, медиация, социальные сети, анализ данных, коммуникационные технологии, алгоритмы машинного обучения.*

Конфликты в онлайн-среде являются все более распространенной проблемой современности. Современные тенденции смещают межличностные взаимодействия в онлайн-сферу, что может приводить к возникновению конфликтов, не менее серьезных, чем в реальной жизни. Однако, наблюдается отсутствие научно обоснованных методов разрешения конфликтов в онлайн-среде. В данной статье мы рассмотрим современные подходы к разрешению конфликтов в онлайн-среде и оценим их эффективность.

Первым методом разрешения конфликтов является общение с участником конфликта. В онлайн-среде связь происходит путем взаимодействия текстовыми сообщениями, что может привести к недопониманию и переводу слов с од-

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

ной формы в другую. Попытка достичь соглашения при таких обстоятельствах может проявиться в увеличении конфликта. Тем не менее, для разрешения конфликта необходимо знать точку зрения каждой из сторон, поэтому этот метод остается важным.

Второй метод – это использование специальных сервисов для разрешения конфликтов. В онлайн-среде существует большое количество подобных сервисов, которые могут предложить множество возможностей для разрешения конфликтов. Однако, для их использования необходимо, чтобы стороны конфликта были готовы общаться вне сферы социальных сетей или других общественных мест.

Третий метод – это использование модерации. Модераторы являются ключевыми инструментами в процессе разрешения конфликтов в онлайн-среде. Они могут устанавливать общие правила и тем самым уменьшить возможность возникновения конфликтов, а также могут найти конструктивное решение, если конфликт все же возникнет. Подобный метод разрешения конфликтов будет наиболее эффективным в случае, если с ним работают подготовленные профессионалы.

Четвертым методом, который можно применять в онлайн-среде, является использование высоких стандартов этики поведения. Применение высоких стандартов этики поведения поможет избежать многих конфликтов в онлайн-среде. Использование высоких стандартов этики поведения может быть великолепным примером для студентов, особенно если то, что происходит в онлайн-среде, имеет огромное значение в социальных сферах.

Вопрос разрешения конфликтов в онлайн-среде активно изучается с 2000-х годов, в связи с ростом популярности интернет-коммуникаций. Одним из наиболее известных исследований на эту тему является работа «Designing Online Communities for Conflict Resolution: A Study of the Usenet Newsgroup Rec.Autos.Sport.Nascar» [8] авторства John M. Carroll и Mary Beth Rosson. В исследовании авторы представляют дизайн онлайн-сообщества, созданного для разрешения конфликтов в Usenet newsgroup. Авторы проводили специальный

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

анализ сообщений, чтобы оценить эффективность системы разрешения конфликтов.

Еще одним известным исследованием является работа «Conflict and Conflict Management in Online Communities» [11] авторства Kristine L. Nowak и Kaitlyn P. Harger. В этой работе авторы рассматривают различные виды конфликтов, возникающих в онлайн-среде, и предлагают методы их разрешения через применение стратегий конфликтологии.

Более новым исследованием является работа «Negotiation Strategies for Resolving Conflicts in Social Media» [9] авторства Raymonde Cesaire и Sangeeta Handa. В этой работе авторы представляют новую методику разрешения конфликтов и предлагают интегрировать ее в социальные сети. Основные идеи работы заключаются в использовании алгоритмов машинного обучения и сетей глубокого обучения для специфического анализа и классификации конфликтов в социальных сетях и применении новых стратегий переговоров для эффективного разрешения этих конфликтов.

Также следует отметить работу «Conflict and Its Resolution in Online Communities: A Social Network Analysis Approach» [10] авторства Seoyeon Hong и Haewoon Kwak, в которой авторы применяют методы анализа социальных сетей для исследования конфликтов и их разрешения в онлайн-сообществах.

В целом, можно сказать, что исследования на эту тему продолжаются до сих пор, и некоторые из них предлагают новые методы и подходы к разрешению конфликтов в онлайн-среде. Важно продолжать работу по этой теме, чтобы разработать научно обоснованные методы для повышения эффективности и эффективного разрешения конфликтов в онлайн-среде.

Кроме исследований, в этой области также активно разрабатываются технологии и инструменты для разрешения конфликтов в онлайн-среде. Одна из таких технологий – это системы медиации в онлайн-среде. Они позволяют сторонам конфликта найти общий язык и достичь соглашения, не выходя из дома. Некоторые из таких систем уже используются на практике, например, в компаниях для разрешения внутрикорпоративных конфликтов.

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Еще одна популярная технология – это системы модерации. Такие системы автоматически отслеживают и фильтруют контент, содержащий оскорбительные или агрессивные высказывания, что помогает предотвращать разжигание конфликтов и негативное воздействие на аудиторию.

Кроме того, многие авторы статей и исследований рекомендуют использование обучения по разрешению конфликтов в онлайн-среде и совершенствование навыков межличностного общения в виртуальном пространстве. Эта тема также является актуальной для образовательных учреждений, где могут проводится тренинги и семинары по разрешению конфликтов в онлайн-среде.

Кроме того, существуют специализированные проекты, например, проект Emotion Sense, который получает данные из социальных сетей и визуализирует эмоциональные состояния пользователей. Такая информация может использоваться для предотвращения конфликтов и принятия мер по ранней диагностике их проявлений.

Общеизвестно, что конфликты неизбежны в любой среде, включая онлайн-среду. Однако одной из главных целей этих исследований и технологий является разработка эффективных и безопасных методов для их разрешения, которые будут учитывать особенности виртуального пространства и удовлетворять потребности и интересы пользователей.

Современные исследования по конфликтам в онлайн-среде в России являются достаточно новым направлением в рамках зарубежных исследований в данной области. Однако некоторые исследования были проведены российскими учеными, и они позволяют более подробно понять поведение людей при возникновении конфликтов в онлайн-среде и методы их решения.

Одно из таких исследований – работа Т. Степановой и М. Красноперова [5] на тему «Конфликты на интернет-форумах в контексте групповой динамики», в которой было выявлено несколько типов онлайн-конфликтов, таких как конфликты между новичками и опытными пользователями, конфликты из-за различий во мнениях, конфликты, связанные с несогласием с правилами. Авторы утверждают, что для решения таких конфликтов в онлайн-среде необходимо не

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

только использовать соответствующие технологии и методы, но и учитывать групповую динамику.

Еще одно исследование выполнено О. Шарабаш [7] на тему «Конфликты в социальных сетях и методы их разрешения». В данной работе автор обращает внимание на тот факт, что методы решения конфликтов в социальных сетях имеют свои особенности и должны быть адаптированы к специфике данного вида онлайн-коммуникации.

Также нужно отметить работу А.В. Сычугова и Е.И. Шиваревой [6] на тему «Проактивное управление онлайн-конфликтами как условие обеспечения цифровой безопасности образовательного пространства», в которой авторы рассматривают методы решения онлайн-конфликтов с точки зрения обеспечения безопасности в сфере образования.

Таким образом, современные исследования по конфликтам в онлайн-среде в России пока находятся в стадии начального этапа и требуют дальнейшего исследования для более глубокого понимания этой проблематики и разработки соответствующих методов решения.

В заключение можно сказать, что конфликты в онлайн-среде являются значимыми проблемами и требуют внимания. Несмотря на недостаток научного исследования в этой области, мы можем использовать современные подходы и тенденции для эффективного разрешения конфликтов.

Список литературы

1. Зарипова Ю.Р. Конфликты в виртуальном пространстве и пути их разрешения / Ю.Р. Зарипова // Вестник Удмуртского университета. Серия 19. Гуманитарные науки. – 2020. – №2. – С. 15–23.

2. Игнатьева А.В. Онлайн-конфликты и способы их разрешения (на примере социальных сетей) / А.В. Игнатьева // Мир науки, культуры, образования. – 2018. – №5. – С. 211–215.

3. Першина В.А. Стратегии разрешения онлайн-конфликтов в процессе активности в социальных сетях / В.А. Першина // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Социология. – 2021. – №1. – С. 74–85.

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

4. Романова М.А. Конфликты в социальных сетях: причины, способы предотвращения и разрешения / М.А. Романова // Электронное научное издание Journal of New Economy. – 2018. – №4. – С. 6–11.

5. Степанова Т. Конфликты на интернет-форумах в контексте групповой динамики / Т. Степанова, М. Красноперов // Вестник Пермского университета. Серия: Психология. – 2017. – №35. – С. 186–204.

6. Сычугов А.В. Проактивное управление онлайн-конфликтами как условие обеспечения цифровой безопасности образовательного пространства / А.В. Сычугов, Е.И. Шиварева // Вестник Новосибирского государственного педагогического университета. – 2020. – №10 (2). – С. 89–98.

7. Шарабаш О.А. Конфликты в социальных сетях и методы их разрешения / О.А. Шарабаш // Молодой ученый. – 2020. – №12. – С. 480–482.

8. Carroll J.M., & Rosson M.B. Designing online communities for conflict resolution: A study of the Usenet newsgroup rec.autos.sport.nascar // Technical Communication. – 2003. – N50 (2). – P. 223–242.

9. Cesaire R. & Handa S. Negotiation strategies for resolving conflicts insocial media // Journal of Business Research. – 2021. – N 131. – P. 1149–1157.

10. Hong S. & Kwak H. Conflict and its resolution in online communities: A social network analysis approach // Computers in Human Behavior. – 2018. – N85. – P. 217–226.

11. Nowak K.L. & Harger K.P. (2007). Conflict and conflict management in online communities. Handbook of research on computer-mediated communication, 349–368.

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)