

**Смирнова Ольга Владиславовна**

студентка

**Копейкина Арина Дмитриевна**

студентка

Научный руководитель

**Беркович Ольга Ефимовна**

канд. пед. наук, доцент, доцент

ФГАОУ ВО «Национальный исследовательский Нижегородский  
государственный университет им. Н.И. Лобачевского»

г. Нижний Новгород, Нижегородская область

## **КОНФЛИКТЫ В ЦИФРОВОЙ СРЕДЕ. СПОСОБЫ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ**

*Аннотация:* в представленной научной статье мы предложили к рассмотрению актуальную проблему конфликтов в цифровой среде. Меняющиеся стандарты взаимодействия в современном обществе, с одной стороны, и стремительно расширяющиеся возможности на основе достижений научно-технического прогресса, с другой стороны, позволили перенести многообразие видов деятельности и коммуникации в цифровое пространство. Так как коммуникативная среда взаимодействия не возможна без конфликтов, авторам представилось уместным рассмотреть способы их разрешения в online-общении. Возникновение конфликтов в онлайн-пространстве связано с анонимностью пользователей, особенностями общения и отсутствием непосредственного контроля. В нашей работе мы остановили внимание, в частности, на конфликтных ситуациях, связанных с кибербуллингом, распространением дезинформации и межличностных спорах в социальных сетях. Нами ниже предложены некоторые способы разрешения конфликтов в цифровой среде. Среди них: медиативные стратегии, алгоритмы автоматической фильтрации контента, а также функции саморегуляции.

*Ключевые слова:* конфликт, участники конфликта, виртуальное общение, интернет-пространство, разрешение конфликта.

Межличностные отношения представляют собой сложный механизм взаимодействия индивидов и групп лиц. Поскольку в процессе совместной деятельности на всех уровнях социального взаимодействия возникают конфликтные ситуации, следует уяснить их сущность и влияние на динамику взаимоотношений людей. Большинство ученых-конфликтологов сходятся во мнении о том, что «конфликт представляет собой совершенно нормальное явление,... он сам по себе не плох и не хорош», а его последствия могут быть как конструктивными, так и деструктивными [1, с. 7, 12]. Нередко в основу интересубъектных конфликтов ложатся конфликты внутриличностные, представляющие собой столкновение амбивалентных тенденций личности: «Еще одна опасность внутриличностных конфликтов в том, что они могут деструктивно влиять на сферу межличностных отношений, порождая межличностные конфликты» [2, с. 161].

В настоящее время конфликты и конфликтные ситуации в интернет-пространстве являются важной темой, которая с каждым годом становится более актуальной, ввиду транспонирования все большего количества сфер жизни людей в цифровую среду. Проанализировав социальные сети «Вконтакте» и «Telegram», мы выделили основные причины конфликтов: оскорбления и негативные высказывания в комментариях к видео и публикациям, деструктивные дискуссии, травля, газлайтинг, кибербуллинг, подделка фактов и многие другие способы воздействия на пользователей социальных-сетей и интернет-платформ.

Далее в статье мы рассмотрим такие аспекты как: влияние интернета на межличностные отношения, значение социальных сетей в возникновении конфликтов, методы и способы разрешения конфликтов в виртуальном пространстве. Изучение перечисленных выше аспектов поможет в понимании и выявлении причин возникновения конфликтных ситуаций в цифровой среде, а также позволит выявить и разработать способы их нейтрализации.

Проанализировав различные научные подходы в изучении причин как межличностных, так и внутриличностных конфликтов, нам представилось возмож-

ным назвать наиболее распространенные среди них: разница целей, идей, мировоззрений; конкуренция, борьба за статус; собственные внутренние переживания и нежелание объективно воспринимать реальность.

Благодаря цифровизации, возможности бесконтактного общения в жизни людей увеличилось. Онлайн среда охватывает все структуры жизнедеятельности людей: учеба, работа, развлечения, отдых. В разноплановости этого явления в качестве положительного аспекта можно усмотреть то, что благодаря виртуальной реальности мы можем поддерживать общение с человеком, который находится на определенном расстоянии, даже на другом конце света, online-пространство позволяет моментально получать информацию и отвечать на нее, узнавать о людях необходимые данные намного быстрее и следить за жизнью других без личных встреч.

Негативные последствия коммуникативного взаимодействия отражаются в уменьшении объема реального контактного общения, в нежелании выходить из дома, в отсутствии тесных эмоциональных связей между людьми из-за сложности различения эмоций и проявления эмпатии, что может выступать в качестве причин возникновения конфликтных ситуаций.

Благодаря возможности анонимно прочитывать публикации и оставлять к ним комментарии у людей появилась возможность высказываться и искажать факты, не боясь разоблачения. Подобное приводит к более бурной и агрессивной реакции участников конфликтной ситуации в online-пространстве, чем в контактном взаимодействии. Виртуальное пространство может вызвать в таком ключе стресс, проблемы с самооценкой, ненависть к себе, депрессию, апатию и иные негативные переживания.

Важно выделить тот факт, что благодаря быстрому обмену информацией, человек может написать о новости через несколько секунд после происшествия, что делает социальные сети средством массовой информации, однако она может быть субъективно искажена индивидом, ввиду различия эмоциональных состояний. Подобное провоцирует конфликты на фоне разницы точек зрения и мнений пользователей. А пользователи с наибольшим количеством подписчиков могут

влиять на других собственными высказываниями и даже вызывать негативные комментарии в пользу людей, имеющих отличную точку зрения. Такие возможности могут повлечь больше негативных эмоций: страх, зависть, ненависть, осуждение – которые, в свою очередь, могут стать катализатором к возникновению конфликтных ситуаций, травле и кибербуллингу.

Юридической науке и практике известно, что в социальных сетях создаются различные сообщества для людей со схожими интересами, но они не всегда носят «позитивный», социально одобряемый характер направленности деятельности. Например, такие сообщества как: «Синий кит», «Челлендж 24 часа», «База» и подобные – призывают людей к самоубийству, разбою, нарушению общественного порядка, пропагандируют националистические и террористские взгляды, что, безусловно, является почвой для возникновения конфликтов.

Для разрешения конфликтных ситуаций в психологической науке и практике предлагается множество способов. Рассмотрим некоторые из них.

Например, Емельянов С.М. отмечает, что при разрешении конфликтных ситуаций стоит привлечь третью сторону, роль которой заключается в воздействии на конфликтующих двумя способами: влиянием и манипуляцией [3, с. 69] При этом манипуляторный стиль коммуникации предполагает достижение цели способом внушения. Более мягкое действие оказывает влияние, которое предполагает разрешение конфликта через авторитарный статус третьей стороны.

Большинство авторов научных трудов в области психологии конфликта склонны полагать, что конфликт можно разрешить путем консенсуса или компромисса – и этот способ разрешения наиболее популярен у конфликтующих, стремящихся к конструктивной модели взаимодействия. Консенсус предполагает выбор наиболее рационального решения, которое устраивает конфликтующие стороны. Компромисс подразумевает способность идти на уступки. Однако, компромисс, в отличие от консенсуса, не устраняет предмет спора, поэтому является временной мерой.

Конфликтологической науке известно, что природа конфликта состоит из трех групп: психологической, юридической и конфликтологической. Решение

конфликта психологическим методом предполагает изучение внутренних проблем конфликтующих. Юридический метод основывается на вовлечении в конфликт третьей стороны и решается путем применения к сторонам нормам закона. Конфликтологический метод подразумевает исследование интересов сторон в споре. На основе такого изучения составляется стратегия достижения согласия [1, с. 18].

Разрешение конфликтов – не простая задача, требующая умения управлять эмоциями, встречаться с противоположными мнениями и отстаивать свои убеждения без оскорблений. Зачастую, в интернете сложно контролировать эмоциональную реакцию на поступающую информацию, так как каждый человек может оставить комментарий или ответ в любое время суток, что не дает возможности расслабиться и ее проанализировать. При этом, эмоциональное напряжение, вызванное интернет-конфликтом, усиливается, что может привести к негативным последствиям в виде ухудшения психического и физического здоровья людей.

Для разрешения цифровых конфликтов и создания положительной атмосферы в онлайн-сообществах необходимо придерживаться определенных принципов и использовать уместные методы, направленные на их разрешение. Важно помнить, что каждый участник онлайн-сообщества имеет право на свое мнение. Обсуждение различных точек зрения должно происходить конструктивно.

Один из методов разрешения конфликтов – это обсуждение проблемы с использованием аргументов и фактов, без перехода на личности и оскорбления других участников. Также важно уметь слушать и уважать точку зрения других людей, даже если она отличается от вашей.

Для создания положительной атмосферы в онлайн-сообществе необходимо поощрять взаимопомощь, поддержку и доброжелательное общение. Важно проявлять терпимость к разнообразию мнений и культурных особенностей участников сообщества.

Также полезным методом может быть модерация сообщества администраторами или модераторами, которые следят за соблюдением правил и могут быстро реагировать на конфликтные ситуации.

Кроме того, мы предполагаем, что помощь администратору сообщества, в выявлении прямой агрессии и оскорблений, может оказать созданный бот, который будет реагировать на негативные высказывания участников путем удаления подобных сообщений или удаление самих аккаунтов участников.

Таким образом, для разрешения конфликтных ситуаций в цифровой среде важно применять навыки эмоционального интеллекта, развивать критическое мышление и умение анализировать информацию. Также необходимо быть бдительным в области распространения ложной информации и стремиться избегать цифровые дискуссии, которые могут перерасти в острую фазу конфликта. Следует помнить, что цифровое пространство предоставляет огромные возможности для общения, обмена информацией и саморазвития, поэтому важно уметь использовать его в конструктивных целях, избегая конфликтов и ссор.

### ***Список литературы***

1. Беркович О.Е. Психология конфликта: курс лекций / О.Е. Беркович; НАМВД России. – Н. Новгород, 2015. – 82 с.
2. Социально-психологический и исторический анализ кризиса личности и формы протекания внутриличностного конфликта / О.Е. Беркович, Б.Л. Гинзбург, Е.Б. Матрешина, Л.А. Снегирева // Научное обозрение. – гуманитарные исследования. – 2016. – №2. – С. 159–167. EDN VXMVVV
3. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – СПб.: Питер, 2009. – 69 с. – EDN UGDHUX