

УДК 159.9**Особенности управления конфликтами в спортивных организациях****Теренина Анастасия Александровна**

Студент,

Кубанский государственный университет физической культуры, спорта и туризма,
350015, Российская Федерация, Краснодар, ул. Буденного, 161;
e-mail: a_terenina@mail.ru

Мирзоева Елена Владимировна

Кандидат педагогических наук, доцент,

Кубанский государственный университет физической культуры, спорта и туризма,
350015, Российская Федерация, Краснодар, ул. Буденного, 161;
e-mail: Leka2105@mail.ru

Аннотация

Изучение конфликтов и конфликтных ситуаций в спортивных организациях и их разрешение является важным в работе спортивного менеджера. В статье рассмотрены основные причины возникновения конфликтных ситуаций, методы управления конфликтами, возможности предупреждения и разрешения споров в области физической культуры и спорта. Материальные и духовные ценности людей, составляющие части социальной жизни, формируют предмет конфликта. Необходимо лишь научиться управлять конфликтом и использовать его для улучшения деятельности. Конкурентные взаимоотношения являются основным типом отношений в процессе спортивных соревнований. Квалифицированность менеджера напрямую зависит от применения творческого подхода в использовании общепринятых принципов, методов в процессе управленческой деятельности. Для успешного существования спортивной организации и для достижения поставленных целей необходим хороший психологический фон в коллективе, руководитель должен знать суть проблемы, возникающей в его коллективе и своевременно предотвратить возникающие разногласия. Подводя итоги, следует отметить, что для успешного существования спортивной организации и для достижения поставленных целей необходим хороший психологический фон в коллективе, руководитель должен знать суть проблемы, возникающей в его коллективе и своевременно предотвратить возникающие разногласия.

Для цитирования в научных исследованиях

Теренина А.А., Мирзоева Е.В. Особенности управления конфликтами в спортивных организациях // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2018. Т. 7. № 1А. С. 164-172.

Ключевые слова

Спортивный менеджер, конфликт, виды конфликтов, физическая культура и спорт, методы управления, спортивная организация, поведение людей, психология.

Введение

Спортивная деятельность – это сложный социальный феномен, который нуждается в тщательном изучении [Овчинников, Дзюба, 2016]. Особенности регулирования труда работников в сфере физической культуры, устанавливается трудовым законодательством и иными нормативными правовыми актами (Алексеев С.В.) [Алексеев, 2015].

Состав сотрудников спортивных школ и организаций очень разнообразен. Это работники управления, тренеры, инструкторы-методисты, технический персонал спортивных сооружений.

Спортивный менеджер в научной литературе трактуется как специалист, занимающий, руководящую должность в физкультурно – спортивной организации, владеющий искусством научного управления и наделенный правом принимать управленческие решения (Овчинников Ю.Д., Хорькова Л.В.) [Ovchinnikov, Horkova, 2016].

Квалифицированность менеджера напрямую зависит от применения творческого подхода в использовании общепринятых принципов, методов в процессе управленческой деятельности.

Основная часть

Руководителям, работающим в сфере физической культуры и спорта, необходимо осуществлять функции управления, принимая значительное количества решений, ориентированных на устранение возникающих спорных ситуаций. От своевременности и правильности принятия управленческого решения зависит деятельность физкультурно-спортивной организации. В связи с этим важно, чтобы каждый специалист изучил теоритические основы, а также способы подготовки принятия управленческих решений. В процессе принятия управленческого решения важно выполнять и анализировать деятельность, с целью получения информации о ходе проблемы и дальнейших действий по отношению к выбранному пути решения.

Для успешного существования спортивной организации, необходимо качественное взаимодействие всех уровней коллектива. Чтобы сформировать качественную деятельность необходимо ставить цели и планомерно достигать их. Целеполагание является основой эффективного менеджмента. Цель управления – это желаемое, необходимое и возможное состояние управляемой системы в будущем. Спортивная организация в основном имеет не одну, а несколько целей. Один из главных способов в достижении поставленных задач является использование методов управления.

По мнению А.В. Починкина понятие «метод» универсально [Починкин, 2017]. Методом называется прием или совокупность приемов и действий в какой-либо области деятельности для достижения цели или решения задачи. Методы, применяемые в управлении, отвечают на вопрос: «Каким образом можно обеспечить достижение цели?». Многообразие управленческих приемов диктует необходимость группировки их на основе общих признаков. Такими признаками могут быть характер и сила воздействия. По характеру воздействия организационно-распорядительные и правовые методы являются методами прямого воздействия, поскольку результат их применения легче прогнозировать. Социально-психологические и экономические методы относятся к методам косвенного воздействия, поскольку результат по времени и размерам определить затруднительно.

Использование социально-психологических методов предусматривает понимание основ психологии [Гуревич, 2015]. В спортивных организациях эти методы является главными.

В межличностных отношениях зачастую появляются противоречия, возникающие между людьми в связи с решением тех или иных вопросов социальной и личной жизни. Эти противоречия называются конфликтами. Современному спорту свойственно множество разногласий, которыми богато общество. Конкурентные взаимоотношения являются основным типом отношений в процессе спортивных соревнований.

В любом коллективе неизбежно возникновение споров и конфликтных ситуаций. Это связано с психологическими особенностями и личностной индивидуальностью каждого сотрудника. Коллективы в спортивных школах и организациях не исключение, тем более, что сама специфика спорта, связанная с тенденциями соперничества, порой переходящая в агрессивность [там же].

При изучении противоречий важно ничего не упустить, для того чтобы не потерять системное представление о проблеме, а с другой стороны, не включить ничего лишнего, с целью уменьшения круга изучаемых явлений. Конфликт как явление имеет свою структуру, вместе с тем он рассматривается как процесс и имеет определенные функции. Можно обозначить несколько функций, имеющих значение в управлении организацией и действий сотрудников. В первую очередь, это соединение сотрудников в единое целое, для объединения усилий на базе взаимных интересов. Для любого коллектива важны сплоченность, взаимопонимание. Эти качества формируются на основе общих целей, взглядов и ценностей. К функциям так же относится предупреждение о неудачном протекании дел в организации, что дает возможность понять нерешенные проблемы. Не зная этих главных составляющих трудно управлять конфликтными взаимоотношениями.

Кроме понятия конфликт часто используется и конфликтная ситуация. Конфликтная ситуация представляет собой фрагмент конфликта, цельный эпизод его развития.

Структура состоит в первую очередь из участников конфликта, их еще называют субъектами, которые осуществляют действия по отношению к друг другу, провоцируют спор или выполняют защитные функции. Конфликтная ситуация начинается с активности одной из сторон, которая на первом этапе конфликта проявляет себя как инициатор. Кроме людей между которыми образовалось разногласие, затрагиваются и другие участники коллектива, которые заинтересованы в разрешении того или иного вопроса, их можно отнести к пассивным участникам конфликтного взаимодействия. При изучении конфликта, необходимо рассматривать действия каждого участника.

Инициатива, проявленная действующими сторонами, представляется в качестве их потребностей, а они свойственны любому человеку, существующему в социуме.

Два типа участников конфликта являются ключевым звеном, если одна из них выходит из конфликта, то он завершается.

Материальные и духовные ценности людей, составляющие части социальной жизни, формируют предмет конфликта. Предмет считают воображаемой проблемой и основой, из-за которой люди вступают в конфликт.

Движущая сила возникающих противоречий содержит в себе объект, который определяет конкретную причину образовавшихся разногласий. Участники конфликта могут намеренно скрывать мотивы, побудившие их к противоборству. Если не выявить основной объект конфликта, то он будет не решен, что даст основу для новых столкновений.

Для рассмотрения конфликта как социального явления, необходимо изучить среду, в которой он возник (Зернов С.В) [Зернов, 2011]. В нее входит ближайшее окружение человека и социальные группы, к которым он относится.

В современном коллективе спортивной организации отношения личности и общества должны основываться на уважении интересов каждого, а не на подчинении (Лепехина А.И., Грязнова Е.Р.) [Лепехина, Грязнова, 2016]. Именно такой коллектив свидетельствует о высоком уровне развития и реализует основные функции управления, такие как: сплоченность, организованность, совершенствование, самоуправление.

С целью получения эффективного результата в процессе устранения возникающих спорных ситуаций, каждому работнику следует изучить минимальные основы поведения в конфликтных ситуациях, как с теоритической, так и с практической стороны.

Существует мнение, что конфликт – это последствия неорганизованной деятельности коллектива и неэффективного управления. Однако расхождения во мнении – это неизбежность. Споры даже в самой эффективной организации не только могут возникнуть, но и даже оказать положительное влияние на деятельность всей организации. Необходимо лишь научиться управлять конфликтом и использовать его для улучшения деятельности.

Существуют различные определения конфликта, но все они определяют наличие противоречий. Конфликты могут быть скрытыми и явными (Ляхова Е.А) [Ляхова, 2007].

Отсутствие согласия обусловлено наличием разнообразных мнений, многообразием взглядов, множеством идей, личных интересов, точек зрения. Но, с другой стороны, иметь возможность выражать различные мнения, выявлять больше альтернатив при принятии решений и заключается позитивный смысл конфликта. Любые столкновения в организации – это результат накопленных противоречий, возрастание социальной напряженности. В современном спорте в основном это неудовлетворенность состоянием инфраструктуры, спортивных сооружений.

Проанализировав литературу по данной теме можно сделать вывод о существовании двух видов конфликтов, которые отличаются друг от друга влиянием на развитие коллектива и организации в целом (Муратова А.Р.) [Муратова, 2014].

Некоторые из них положительно воздействуют и могут способствовать развитию взаимоотношений и принятию решений, такие конфликты принято называть функциональными. Для них характерны разногласия, которые затрагивают принципиальные стороны, проблемы жизни организации и ее членов.

Конфликты, имеющие отрицательный результат, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений, принято называть дисфункциональными.

При определении классификации конфликтов необходимо обращать внимание на причины их образования и состав участников. По этому основанию выделяются следующие типы конфликтов:

- внутриличностные (конфликт между различными влечениями, потребностями, интересами конкретной личности);
- межличностные (конфликт между отдельными индивидами);
- внутригрупповые (конфликт между индивидом и группой);
- межгрупповые (конфликт между группами).

Все возникающие противоречия в ходе работы спортивной организации нуждаются в решении. Действия людей при этом разнообразны, в связи с характерными для каждого человека типологическими свойствами. С точки зрения психологии, составляющим конфликтной ситуации является поведение людей. В первую очередь, участники, вступающие в конфликт, имеют мотивы, которые удовлетворяют их интересы (Переверзин И.И) [Переверзин, 2014].

Существует пять основных стилей поведения людей при конфликте:

- 1 Приспособление;
- 2 Компромисс;
- 3 Сотрудничество;
- 4 Игнорирование;
- 5 Соперничество или конкуренция.

Управление конфликтами следует осуществлять на ранних этапах, потому что чем раньше обозначена проблемная ситуация, тем легче ее устранить. Чтобы найти способы управления необходимо выяснить причины и систематичность появления конфликтов. Этот процесс включает в себя: прогнозирование, регулирование, разрешение конфликтов (Анцупов А.Я., Харитонов А.Н) [Анцупов, Харитонов, 2015].

Прежде чем решать проблему, необходимо собрать информацию о ней. Чем качественней и всесторонне оценить объект управления, тем лучше будет решение. Смысл заключается не только в том, чтобы получить подробную информацию об объекте управления, но и в том, чтобы эта информация объективно отражала как позитивные, так и негативные моменты в его состоянии.

В первую очередь необходимо оценивать конфликт непредвзято, то есть иметь представление о развитии данной проблемы. На этом этапе рекомендуется учитывать только те факты, которые непосредственно относятся к определенному разногласию среди участников коллектива. Следует учитывать обстановку, предшествовавшую появлению конфликтной ситуации и ее развитие в дальнейшем. Одним из главных принципов разрешения конфликта является его открытость, если скрывать его появление можно только усугубить ситуацию.

Деятельность спортивного менеджера, направленная на устранение проблемы называется предупреждение конфликта. Предупреждение конфликта предполагает его прогнозирование. Это понятие дает возможность заранее узнать про будущую проблему с указанием причин возникновения и предположить время появления определенной конфликтной ситуации. Для реализации этого пункта можно применять такие методы как моделирование возможного конфликта, или проводить опросы среди сотрудников спортивной организации.

Профилактика конфликта является главным средством в процессе управления (Овчинников Ю.Д., Дзюба Н.Ю.) [Овчинников, Дзюба, 2016]. Этого можно достичь путем создания условий деятельности и коммуникации людей, которые бы смогли уменьшить вероятность возникновения конфликта.

Для грамотного управления конфликтом важна психологическая подготовка. К сожалению, не все разногласия можно вовремя предупредить. Для этого необходимо уметь результативно выходить из конфликтного взаимодействия.

Основные формы завершения конфликта: разрешение, урегулирование, затухание, устранение, перерастание в другой конфликт (Бочкова Р.В., Польшова Л.В.) [Бочкова, Польшова, 2016].

Разрешение конфликта – это объединенные силы двух сторон, направленные на прекращение возникшего разногласия между участниками (Доронин А.С.) [Доронин, 2009]. В начале выявить настоящие мотивы оппонентов, которые могут их скрывать. Столкновения сторон создают нелегкий психологический климат в коллективе, каждый из участников ищет поддержку, что приводит к нарушению рабочей обстановки среди сотрудников. Формирование проблемы по причине которой возникло недопонимание, одно из важных действий спортивного менеджера, для того, чтобы конфликт через время не образовался с

начала. Важным пунктом урегулированием является общение (Салимгереев З.) [Салимгереев, 2010]. Если на начальных этапах стороны конфликта не хотят разговаривать с друг другом, то можно прибегнуть к помощи третьей стороны. Без контакта между ними спор никогда не разрешится. Только при умении слушать противоположную сторону, можно получить успешные результаты урегулирования конфликтной ситуации. Урегулирование конфликтов в спортивных организациях должно проводиться по следующим направлениям: создание благоприятной атмосферы трудовой деятельности, доброжелательных межличностных взаимоотношений между участниками коллектива; выбор наиболее результативных способов организации трудового процесса коллектива; умение отличать причины от поводов; введение мероприятий, позволяющих предупредить развитие конфликтов на начальной стадии и предотвратить его формирование (Мистров Л.Е., Диминитиевская О.П) [Мистров, 2013].

Отношения к конфликтным ситуациям в спорте неоднозначно. Одни считают неизбежность возникновения разногласий, поэтому с ними необходимо смириться. Другие видят в отсутствии согласия позитивное конструктивное начало, что даже полезно провоцировать конфликты для процветания и успешного функционирования своей организации. Третье мнение, что отсутствие единства в точках зрения – явление отрицательное.

Заключение

Практика современного спорта указывает, что многие руководители и тренеры, работающие в спортивных организациях, для управления конфликтами используют навыки общения, или ведения переговоров, опираясь только жизненный опыт и свою интуицию. Но такой подход может только навредить, так как затрачивается много времени и возникшие противоречия стремительно развиваются. Такие ситуации могут возникнуть в спортивных школах, где существует авторитарный стиль управления. Участники коллектива не могут свободно вести переговоры в равных условиях, а грубость и некорректное отношение, рассматривается как стандартная форма общения.

Главные действия руководителя спортивной организации, которые нужно своевременно совершать, чтобы не допустить ошибок в управлении: не опаздывать в принятии мер по разрешению конфликта, не применять жестких мер воздействия к инициаторам, принимать конкретные решения, всегда выяснять причину возникновения, действовать не по шаблону, так как каждый спор уникален и имеет свои особенности. Спортивному менеджеру или руководителю организации необходимо убедить своего подчиненного в том решении конфликта, которое он предлагает. Уметь слушать своего коллегу и давать логическое объяснение своим требованиям и уметь их аргументировать. Главной черта, которая характеризует менеджера как грамотного управляющего, это способность не повышать голос на подчиненного, срываясь на него, он показывает свою некомпетентность и не умение владеть ситуацией.

При завершении конфликта важно дать объективный анализ своих действий и поведения, вернуть нормальные отношения с коллегой.

Подводя итоги, следует отметить, что для успешного существования спортивной организации и для достижения поставленных целей необходим хороший психологический фон в коллективе, руководитель должен знать суть проблемы, возникающей в его коллективе и своевременно предотвратить возникающие разногласия.

Библиография

1. Алексеев С.В. Спортивное право России. М., 2015. 695 с.
2. Анцупов А.Я., Харитонов А.Н. Конфликтология. СПб.: Питер, 2015. 514 с.
3. Бочкова Р.В., Польшова Л.В. Современные подходы к управлению конфликтами в организации: российская практика // Экономика и предпринимательство. 2016. № 10-3 (75-3). С. 657-659.
4. Гуревич П.С. Психология. М.: Инфра-М, 2015. 330 с.
5. Доронин А.С. Управление социальными конфликтами в современных условиях // Социология власти. 2009. № 7. С. 126-135.
6. Зернов С.В. Конструктивный социальный конфликт как средство перехода к научно обоснованному государственному управлению // Информационные войны. 2011. № 4. С. 70-74.
7. Лепехина А.И., Грязнова Е.Р. Регулирование социально-трудовых конфликтов в организациях спортивной сферы // Теория и практика современной науки. 2016. № 4 (10). С. 424-426.
8. Ляхова Е.А. Управление конфликтами в организации // Современные наукоемкие технологии. 2007. № 9. С. 37-39.
9. Мистров Л.Е., Диминитиевская О.П. Метод обоснования решений по правовому управлению конфликтами // Информационная безопасность регионов. 2013. № 2 (13). С. 110-120.
10. Муратова А.Р. Роль и значение социального партнерства в управлении трудовыми конфликтами // Конфликтология. 2014. №5. С.112-115.
11. Овчинников Ю.Д., Дзюба Н.Ю. Взаимосвязь спортивного этикета в тренировочном процессе юных каратистов с элементами биомеханики движений // Педагогико-психологические и медико-биологические проблемы физической культуры и спорта. 2016. Т. 11. № 2. С. 46-53.
12. Переверзин И.И. Организация подготовки спортивных менеджеров. М., 2014. 100 с.
13. Починкин А.В. Менеджмент в сфере физической культуры и спорта. М.: Спорт, 2017. 383 с.
14. Салимгереев З. Управление конфликтом как способ его предупреждения и урегулирования // Закон и право. 2010. № 12. С. 36-37.
15. Ovchinnikov Yu., Horkova L. Features of physical culture in china and Japan // Scientific enquiry in the contemporary world: theoretical basics and innovative approach Research articles. San Francisco, California, 2016. P. 201-203.

Features of conflict management in sports organizations

Anastasiya A. Terenina

Graduate Student,
Kuban State University of Physical Education and Tourism,
350015, 161, Budennogo st., Krasnodar, Russian Federation;
e-mail: a_terenina@mail.ru

Elena V. Mirzoeva

PhD in Pedagogy, Associate Professor,
Kuban State University of Physical Education and Tourism,
350015, 161, Budennogo st., Krasnodar, Russian Federation;
e-mail: Leka2105@mail.ru

Abstract

The study of conflicts and conflict situations in sports organizations and their resolution is important in the work of a sports manager. In the article the main reasons for the emergence of conflict situations, methods of conflict management, the possibility of preventing and resolving

disputes in the field of physical culture and sports are examined. The material and spiritual values of people, which form parts of social life, form the subject of conflict. It is only necessary to learn how to manage the conflict and use it to improve activities. Competitive relationships are the main type of relationship in the process of sports competitions. The qualification of the manager directly depends on the application of the creative approach in the use of generally accepted principles, methods in the process of managerial activity. For the successful existence of a sports organization and for achieving the set goals, a good psychological background in the team is necessary; the leader must know the essence of the problem arising in his team and timely prevent the arising disagreements. Summarizing, it should be noted that for the successful existence of a sports organization and for achieving the goals set, a good psychological background in the team is necessary; the leader should know the essence of the problem arising in his team and timely prevent the emerging differences.

For citation

Terenina A.A., Mirzoeva E.V. (2018) Osobennosti upravleniya konfliktami v sportivnykh organizatsiyakh [Features of conflict management in sports organizations]. *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennye issledovaniya* [Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches], 7 (1A), pp. 164-172.

Keywords

Sports manager, conflict, types of conflicts, physical culture and sports, management methods, sports organization, human behavior, psychology.

References

1. Alekseev S.V. (2015) *Sportivnoe pravo Rossii* [Sports law of Russia]. Moscow.
2. Antsupov A.Ya., Kharitonov A.N. (2015) *Konfliktologiya* [Conflictology]. St. Petersburg: Piter Publ.
3. Bochkova R.V., Polynova L.V. (2016) Sovremennye podkhody k upravleniyu konfliktami v organizatsii: rossiiskaya praktika [Modern approaches to the management of conflicts in the organization: the Russian practice]. *Ekonomika i predprinimatel'stvo* [Economics and Entrepreneurship], 10-3 (75-3), pp. 657-659.
4. Doronin A.S. (2009) Upravlenie sotsial'nymi konfliktami v sovremennykh usloviyakh [Management of social conflicts in modern conditions]. *Sotsiologiya vlasti* [Sociology of power], 7, pp. 126-135.
5. Gurevich P.S. (2015) *Psikhologiya* [Psychology]. Moscow: Infra-M Publ.
6. Lepekhina A.I., Gryaznova E.R. (2016) Regulyrovaniye sotsial'no-trudovykh konfliktov v organizatsiyakh sportivnoi sfery [Regulation of social and labor conflicts in sports organizations]. *Teoriya i praktika sovremennoi nauki* [Theory and practice of modern science], 4 (10), pp. 424-426.
7. Lyakhova E.A. (2007) Upravlenie konfliktami v organizatsii [Management of conflicts in the organization]. *Sovremennye naukoemkie tekhnologii* [Modern science-intensive technologies], 9, pp. 37-39.
8. Mistrov L.E., Diminitievskaya O.P. (2013) Metod obosnovaniya reshenii po pravovomu upravleniyu konfliktami [Method of substantiation of decisions on legal management of conflicts]. *Informatsionnaya bezopasnost' regionov* [Information security of regions], 2 (13), pp. 110-120.
9. Muratova A.R. (2014) Rol' i znachenie sotsial'nogo partnerstva v upravlenii trudovymi konfliktami [Role and importance of social partnership in the management of labor conflicts]. *Konfliktologiya* [Conflictology], 5, pp. 112-115.
10. Ovchinnikov Yu., Horkova L. (2016) Features of physical culture in china and Japan. In: *Scientific enquiry in the contemporary world: theoretical basiss and innovative approach Research articles*. San Francisco, California.
11. Ovchinnikov Yu.D., Dzyuba N.Yu. (2016) Vzaimosvyaz' sportivnogo etiketa v trenirovochnom protsesse yunykh karatistov s elementami biomekhaniki dvizhenii [Interrelation of sports etiquette in the training process of young karatek with elements of biomechanics of movements]. *Pedagogiko-psikhologicheskie i mediko-biologicheskie problemy fizicheskoi kul'tury i sporta* [Pedagogical-psychological and medico-biological problems of physical culture and sports], 11, 2, pp. 46-53.

12. Pereverzin I.I. (2014) *Organizatsiya podgotovki sportivnykh menedzherov* [Organization of training of sports managers]. Moscow.
13. Pochinkin A.V. (2017) *Menedzhment v sfere fizicheskoi kul'tury i sporta* [Management in the field of physical culture and sports]. Moscow: Sport Publ.
14. Salingereev Z. (2010) Upravlenie konfliktom kak sposob ego preduprezhdeniya i uregulirovaniya [Management of the conflict as a way to prevent and settle it]. *Zakon i parvo* [Law and legality], 12, pp. 36-37.
15. Zernov S.V. (2011) Konstruktivnyi sotsial'nyi konflikt kak sredstvo perekhoda k nauchno obosnovannomu gosudarstvennomu upravleniyu [Constructive social conflict as a means of transition to scientifically based state management]. *Informatsionnye voiny* [Information war], 4, pp. 70-74.