|  |
| --- |
| РОССИЙСкИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ |
| Реферат по социологии |
| на тему «Социальные конфликты» |
|  |

|  |
| --- |
| Москва 2009 |

# ВВЕДЕНИЕ

Социальная неоднородность общества, различия уровней дохода, власти, престижа и т.д. нередко приводят к конфликтам. Конфликты являются неотъемлемой частью общественной жизни. Особенно богата на конфликты современная жизнь российского общества. Все это обуславливает пристальное внимание к исследованию конфликтов. Широкое распространение этого явления и послужило основой для данной работы.

Об актуальности темы свидетельствует тот факт, что столкновение точек зрения, мнений, позиций - очень частое явление производственной и общественной жизни. Можно сказать, что такого рода конфликты существуют всюду - в семье, на работе, в школе. Поэтому, чтобы выработать верную линию поведения в различных конфликтных ситуациях, необходимо знать, что такое конфликт и как люди приходят к согласию.

Проблема социальных конфликтов стала предметом изучения социологов лишь в 19-20 веках. Первоначально описанием конфликтных ситуаций, изучением причин и последствий конфликтов занимались историки и философы (в большинстве случаев на примере вооруженных столкновений).

Так, выдающийся философ Томас Гоббс полагал, что «война всех против всех» - это естественное состояние общества.

В рамках социологии сложилось специальное научное направление, которое в настоящее время обозначается как «социология конфликта». Проблематике социальных конфликтов уделяли внимание в своих работах многие классики социологии: Г.Спенсер, М.Вебер, К.Маркс, Э.Дюркгейм и другие.

Также события последних десятилетий в России, связанные с изменениями в общественно-политической, социальной и экономической средах, стимулировали конфликты.

Я считаю, что наибольшее внимание необходимо уделять изучению социальных конфликтов, т.к. в них замешены люди, их интересы, в целом, вся их жизнь и существование. Нужно знать и видеть предпосылки конфликта и суметь его предотвратить еще в самом зарождении, а также знать правильность его ведения и в результате вывести конфликт на стадию завершения и суметь уладить последствия.

Социальные конфликты – это не масштабное действие, каждый из нас сталкивается с ним чуть ли ни ежедневно дома, на работе, на учебе, одним словом, везде.

Каждый из нас для своего благополучия и спокойной жизни «без нервов» должен иметь представление и конфликтах (частности о социальных конфликтах) и способах его прекращения или разрешения. Именно поэтому я выбрала эту тему для своего реферата.

# ГЛАВА ПЕРВАЯ. КОНФЛИКТ КАК СОЦИАЛЬНОЕ ЯВЛЕНИЕ

## Понятие конфликта.

Социальная неоднородность общества, различие в уровне доходов, власти, престиже нередко приводят к конфликтам. Конфликты являются неотъемлемой частью общественной жизни. Это обуславливает пристальное внимание социологов к исследованию конфликтов. Понятие «конфликт» характеризуется исключительной широтой содержания и употребляется в разнообразных значениях. Самым общим образом конфликт понимается как предельный случай обострения противоречий. Социальные психологи также подчеркивают, что трудно разрешимое противоречие связано с острыми эмоциональными переживаниями. Можно выделить несколько эмоциональных состояний человека, например, стресс, фрустрации и кризис.

*Стресс* – состояние человека, возникающее в ответ на разнообразные экстремальные воздействия, неспецифичная реакция организма на ситуацию, которая требует большей или меньшей функциональной перестройки организма.

*Фрустрация* – психологическое состояние острого переживания, неудовлетворенных потребности. Такое состояние вызывает противоречия между тем, что очень хочется получить в конкретный момент своей жизни, и невозможностью этого достижения. Часто это состояние приводит к утрате волевого контроля над ситуацией.

*Кризис* характеризует состояние человека, порождаемое ставшей перед ним проблемой, от которой он не сможет уйти и которую не может разрешить в короткое время и привычным способом.

Итак, конфликт - это столкновение противоположных целей, позиций, мнений и взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.[[1]](#footnote-1) Сущность конфликта состоит в возникновении и развитии субъективно – объективный острых противоречий, трудноразрешимых проблем, осознаваемых оппонентами как жизненно важные и требующие разрешения.[[2]](#footnote-2)

Без конфликтов существование и функционирование общества невозможны. Конфликт выступает источником изменений общественных отношений, норм поведения и жизнедеятельности. Английский социолог Э. Гиденс дал такое определение конфликта: “Под конфликтом я имею в виду реальную борьбу между действующими людьми или группами, независимо от того, каковы истоки этой борьбы, ее способы и средства, мобилизуемые каждой из сторон”.

Сущность социального конфликта проявляется в борьбе за ресурсы, статус, власть, другие ценности и определяется целям, стремлениями противоборствующих сторон, направленными на овладение материальными ресурсами, достижение статуса, власти.

Социальный конфликт оценивается как абсолютно нормальное явление и средство совершенствования отношений, пока он не угрожает целостности, безопасности социальной системы, и не становится тормозом в ее развития.

Таким образом, *социальный конфликт* – это открытое противоборство, острое столкновение двух или более социальных субъектов, источником которого является осознаваемое ими неудовлетворение жизненно важных потребностей. Это труднорегулируемая проблема больших социальных групп, провоцирующая несовместимость противоречивых целей, интересов, ценностей оппонентов и требующая разрешения.

## Типы социальных конфликтов.

Разные авторы приводят классификацию конфликтов с различных точек зрения, например, с позиции причин возникновения, основных форм жизнедеятельности (конфликты в трудовой, религиозной, политической, экономической сферах жизни), по группам участников, по степени их вовлеченности в конфликт, по продолжительности и т.д.

Рассмотрим некоторые из классификаций (Таблица 1).

Таблица

|  |  |
| --- | --- |
| *Критерии классификации* | *Типы конфликта* |
| Стороны конфликта | Внутриличностные, межличностные, личностно-групповые, межгрупповые, международные, межгосударственные, этнические |
| Отношения субъектов к конфликту | Подлинные, случайные, ложные, скрытые |
| Удовлетворяемые потребности | Материальные, статусно – ролевые, духовные |
| Источники возникновения | Конфликты интересов, ценностей |
| Причины | Объективные, субъективные, реалистические, нереалистические |
| Степень остроты | Примиримые, непримиримые |
| Форма проявления | Открытые, скрытые |
| Функции (роли) | Положительные (ведущие к продуктивным, прогрессивным изменения), отрицательные (связаны с тормозящими прогрессу изменениями) |
| Мотивация | Касающиеся властных структур, материальных ресурсов, ценностей |
| Временной параметр | Кратковременные, длительные, вялотекущие, быстротечные, длительные |
| Результативность | Успешные, неуспешные |
| Эмоциональная окрашенность | Бурные, слабовыраженные |
| Масштабность | Локальные, региональные, межгосударственные, глобальные |
| Формы борьбы | Мирные, немирные, военные |
| Условия происхождения | Эндогенные, экзогенные |
| Тактика | Сражения, дебаты |
| Сфера жизни общества и деятельности людей | Экономические, политические, социокультурные, идеологические, семейно-бытовые, психо-педагогические |

## Функции социального конфликта.

Функциям социального конфликта свойственны:

* разная степень очевидности. Различают явные и скрытые функции конфликта. Явные функции характеризу­ются тем, что цели противоборства реализуются в последствиях (например, в результате забастовки учителя добились выплаты зарплаты). Скрытые функции социального конфликта обнаруживаются лишь с течением времени и в определенной степени отличаются от ранее провозглашенных намерений, а нередко могут быть неожиданными, не отвечающими целям конфликтующих сторон;
* противоречивость, двойственность. Так, если функция противоборства положительна для его участников, говорят о функциональном конфликте, если негативна — о дисфункциональном;
* релятивность (относительность), ситуативность в оценке результата. Они проявляются в том, что в разное время различными социальными субъектами функции конфликта могут оцениваться с разных позиций и иметь противоположную оценку.

Однако, несмотря на релятивность оценок функций конфликта, по значению, роли и результату их можно разделить на две группы:

* *конструктивные* (продуктивные, эффективные, положительные, созидательные);
* *деструктивные* (непродуктивные, неэффективные, отрицательные, разрушительные).

*Конструктивные функции* социального конфликта выражаются в следующем:

* определяет форму устранения недостатков и просчетов в социальной системе;
* содействует снятию социальной напряженности и ликвидации стрессовой ситуации;
* может реализовать сплочение группы перед внешней угрозой, коллективный поиск выхода из противостояния;
* содействует стабилизации социальной системы, налаживанию сотрудничества, профилактике дальнейших противоборств;
* мобилизует энергию, стимулирует групповое творчество для эффективного решения актуальных социальных задач;
* является средством диагностики соотношения сил противоборствующих сторон и тем самым служит профилактике разрушительных тенденций;
* совершенствует способы и содержание социальных коммуникаций.

*Деструктивные* функции конфликта проявляются следующим образом:

* он нередко связан с насильственными методами, провоцирующими материальные и человеческие потери;
* дезорганизует и дестабилизирует социальную систему общества;
* замедляет темпы экономического, политического, социального, духовного развития общества;
* провоцирует падение нравственности и нарастание пессими­стических настроений;
* влечет за собой новые деструктивные противоборства;
* снижает уровень организации системы, дисциплину и эффективность деятельности [2, стр.12-13].

# ГЛАВА ВТОРАЯ. АНАЛИЗ СОЦИАЛЬНОГО КОНФЛИКТА

## 2.1. Уровни и модели анализа социального конфликта.

Уровни анализа социального конфликта обусловлены исследовательскими интересами. Как правило, выделяют четыре уровня социального конфликта: социально-философский, социологический, социально-психологический, индивидуально-психологический (личностный).

*Социально-философский уровень* рассматривает общие закономерности возникновения, развития, разрешения и предупреждения социального конфликта.

*Социологический уровень* предполагает изучение причин и динамики объективных конфликтов больших социальных групп:

* социальных общностей (производственных, экономических, национальных и др.);
* социальных институтов (государства, семьи, школы и т.п.);
* социальных организаций (политических партий, профсоюзов и т.п.).

*Социально-психологический уровень* имеет целью изучение психологических механизмов осознания противоречивых ценностей, норм ориентации индивидов и групп в процессе их совместной деятельности. Учитываются личностные характеристики индивидов в контексте деятельности группы и организации в целом.

*Индивидуально-психологический (личностный) уровень* предполагает анализ роли личности в возникновении конфликта, исследовании динамики поведения участников противоборства. Направлен на исследование внутриличностных и межличностных конфликтов, когда теряется способность человека жить в мире с собой и окружающими. Внутриличностные конфликты — это конфликты внутри субъектов между их разными психическими состояниями (потребностями, интересами, нормами, ценностями). Межличностные конфликты - конфликты между людьми с одинаковыми или разными психическими состояниями.

Существует несколько моделей анализа конфликта. Но наиболее комплексная – *структурно-динамическая модель*, которая складывается из структурной и динамической составляющих.

*Структурная модель* предполагает анализ структуры противоборства, а также факторов и условий, лежащих в основе конфликта и определяющих его динамику. В *динамической модели* акцент делается на динамике конфликта: его возникновении, характере перехода из одной фазы в другую, формах конфликтного поведения, особенностях исхода противоборства. Необходимо рассмотреть каждый более подробно.

## 2.2. Структурный анализ социального конфликта.

Структуру социального конфликта составляют: его предмет и объект, участники (стороны) противостояния, причины возникно­вения противоречий, среда развертывания и функционирования противоборства.

***Предмет конфликта*** — объективно существующее или воображаемое противоречие (проблема), которое противоборствующие стороны пытаются разрешить. Это то противоречие, из-за которого стороны вступают в противоборство: проблема власти, обладания ценностями и др. Конфликт не исчерпает себя до тех пор, пока про­тиворечие не разрешится. Каждая из сторон заинтересована в его разрешении в свою пользу.

***Объект конфликта*** — проблемная ситуация, вызванная возникновением пересекающихся интересов двух или более оппонентов по поводу управления или владения ценностями материального (ресурс), социального (власть) или духовного характера (идея, норма, принцип) или совокупностью таких ценностей, а также контроля над ними.

Различают три основных вида объектов конфликта:

* неделимые — совместное владение которыми невозможно (могут принадлежать только одному участнику противоборства);
* делимые в различных пропорциях между участниками конфликта;
* которыми могут владеть одновременно обе стороны противостояния.

Определить истинный объект конфликта не всегда просто. Его можно скрывать, маскировать, подменять. Определение основного объекта является непременным условием успешного разрешения конфликта. В противном случае нельзя говорить о его полном разрешении или он будет разрешен частично и останутся причины для новых столкновений.

***Участники (стороны) социального конфликта*** могут быть представлены отдельными лицами или большими социальными группами: общностями, народами, политическими образованиями и др.

*Основные участники конфликта* — это прямые, непосредствен­ные соперники, противники, оппоненты или противоборствующие (конфликтующие) стороны. В основе противостояния лежат именно их несовпадающие, противоречивые интересы и цели.

*Неосновными (косвенными) участниками конфликта* могут выступать официальные и неофициальные лица, группы, организации, государства, преследующие определенные цели. К таким участникам относятся: инициаторы (зачинщики, подстрекатели), организаторы, союзники (пособники, соучастники), очевидцы, жертвы, посредники, арбитры (судьи) и др.

*Инициаторы* (зачинщики, подстрекатели) — это косвенные участники конфликта (лица, группы, государства), инициирующие развязывание противоборства между лицами, группами или государствами и при этом преследующие свои конкретные цели. После возникновения конфликта они могут не участвовать в нем.

*Организаторы* могут быть представлены группой лиц или отдельным лицом. Это активная сторона, способная наметить, создать конфликтную ситуацию и направить динамику конфликта в выгодном направлении для решения своих проблем.

*Пособники* (союзники, соучастники) — лица, группы или государства, непосредственно или опосредованно содействующие развязыванию, организации, развертыванию конфликта, используя при этом идеологические, экономические, информационные, военные или иные ресурсы. Пособниками сепаратистов в чеченском конфликте являются, например, мусульманские экстремисты. В международных отношениях пособничество в агрессии рассматривается как серьезное преступление.

*Посредники* (медиаторы) — так называемая третья сторона, обоюдно выбранная конфликтующими и пользующаяся непререкаемым авторитетом у них. Цель посредничества — прекращение конфликта и достижение согласия между оппонентами путем нахожде­ния компромисса.

*Группы поддержки* — различные объединения, движения, СМИ и др. — специально организуются для поддержки той или иной конфликтующей стороны.

*Косвенные участники* предполагаемого или реального конфликта могут выполнять разные функции:

* являться катализаторами — провоцировать конфликт, содей­ствовать его развитию;
* выступать сдерживающим фактором — способствовать умень­шению интенсивности или полному прекращению конфликта;
* поддерживать или одну из сторон, или обе стороны конфликта;
* занимать нейтральную позицию.

***Сила участников социального конфликта***. Основные и неосновные участники конфликта отличаются силой. По мнению Г.И. Козырева, «сила в социальном конфликте — это возможность и способность уча­ствующих в нем сторон реализовать свои цели вопреки противодей­ствию противника»[[3]](#footnote-3).

*Разновидностями силы являются:*

* насильственная сила — способность наказывать, вызывать подавленность, тревогу в результате крушения надежд и не­возможности реализовать цели;
* сила вознаграждения — возможность обеспечивать других же­лаемым или необходимым;
* экспертная — способность производить экспертизу;
* позиционная — властная, официальная, легитимная сила;
* информационная — контролирующая возникновение, прием, передачу, дозировку, помехи информации;
* мобилизационная — стимулирующая активность;
* моральная — привлекающая нравственные начала;
* личная — свойственная индивиду и др.

Таким образом, сила нередко предполагает использование ресурсов, в том числе агрессии и насилия, для направления поведе­ния людей в нужное русло. Она может быть как созидательной, так и разрушительной.

Чем сильнее конфликт, тем заметнее его влияние на общество. Сила развертывания конфликта связана также с такими его показатели, как интенсивность, острота столкновения и выбранные формы противоборства.

*Интенсивность конфликта* зависит от его социальной важности и энергии, вкладываемой оппонентами в конфликтное взаимодействие.

*Острота конфликта* обусловливается высокой или низкой интенсивностью социальных столкновений, когда в конкретный промежуток времени расходуется определенное количество психологических, материальных и иных ресурсов.

В зависимости от этих показателей конфликт может протекать в разных формах. *Форма столкновения* — цивилизованная (ненасильственная) или нецивилизованная (насильственная) — зависит от множества факторов, в том числе от целей, преследуемых субъектами противоборства, выбранных механизмов и технологий их реализации.

***Причины возникновения конфликта***. Причина является тем пунктом, вокруг которого разворачивается конфликтная ситуация. Поэтому важно определить реальные причины противостояния.

В зависимости от воли и сознания людей эти причины могут быть разделены на объективные и субъективные.

*Объективные причины* социальных конфликтов обусловлены закономерными особенностями развития общества, не зависят от во­ли и сознания людей.

*Субъективные причины* социальных конфликтов определяются психологическими и социально-психологическими факторами, зависящими от воли и сознания социальных субъектов. К субъективным факторам развития общества относятся территория, климат, уровень экономики, и т.п. Такие факторы связаны с сознательной деятельностью индивидов, элит, народных масс, об­щественных объединений. Это противоречия, вызванные несовместимостью интересов, различиями мировоззрения, характеров и другими особенностями. Наиболее ярко они проявля­ются в чувствах, убеждениях, интересах, идеях.

Можно выделить и иные типы причин конфликтов.

*Наличие противоположных ориентации*. У каждой социальной группы, как и у любого индивида, имеется определенный набор ценностных ориентации относительно наиболее значимых сторон жизни. При стремлении к удовлетворению своих потребностей индивидами или социальными группами, имеющими определенные цели, их противоположные ценностные ориентации нередко сталкиваются и могут стать причиной возникновения конфликта. Например, разное отношение населения к характеру собственности (одни считают, что она должна быть коллективной, другие — частной, третьи — кооперативной). При определенных условиях сторонники разных форм собственности могут вступить в конфликт между собой.

Конфликты по причине противоположных ценностных ориентации разнообразны и возникают в рамках семьи, коллектива, любого социального института, а также в экономических, политических, социально-психологических и иных сферах жизнедеятельности.

*Причины, заключающиеся в экономическом и социальном неравенстве*. Этот тип причин связан с неравенством в распределении ценностей (доходов, знаний, информации, элементов культуры и т.п.) между индивидами или группами. Конфликт возникает при такой величине неравенства, которая одной из социальных групп расценивается как несправедливость и препятствие к удовлетворению важных социальных потребностей.

*Причины, лежащие в отношениях между элементами социальной структуры*. Конфликты появляются в результате разного места, которое социальные группы занимают в обществе по отношению к экономическим и политическим благам: власти, престижу и пр. Возникновение такого рода конфликтов обусловлено, как правило, желанием того или иного структурного элемента занимать более высокое место в иерархии социальных отношений с целью получить большую долю ограниченных (дефицитных) или сверхприбыльных ресурсов.

Таким образом, нужда (противоречие между фактическим и желаемым), потребность, их удовлетворение образуют своеобразный цикл жизнедеятельности социального субъекта. Нарушение этого цикла является причиной возникновения социального конфликта. В реальной жиз­ни причины нередко накладываются одна на другую, подменяются одна другой.

*Основными объективными социаль­ными причинами конфликтов в современной России* являются:

1. политическая неустроенность, неорганизованность и неэффективность системы

управления, несоответствие (неадекватность) технологий, методов и средств управления государством организационно-технологической структуре общества;

1. дезорганизация общества, «перекосы» в экономической, политической, социальной и духовной сферах;
2. неравенство социальных субъектов, резкий разрыв в уровне и качестве жизни большинства населения по сравнению с привилегированными слоями.

*Политическая неустроенность, неорганизованность и неэффективность системы управления как причина социального конфликта.* Современные отечественные конфликтологи констатируют: социальный конфликт в российском обществе порожден несоответствием методов и средств управления структуре социальной системы, государственного и общественного устройства. Этот конфликт, который В.В. Танчер и B.C. Казаков определяют как организационно-технологический, возникает не просто в государстве, а в обществе, во всей социальной системе вследствие изменения пропорциональных соотношений между ее структурными элементами: производительными силами, производственными отношениями, культурой, политической системой, численностью населения и т.д. Все остальные виды или типы конфликтов, как бы их ни называли: классовый,цивилизационный, межэтнический, межгосударственный, межнациональный и т.д., — лишь его производные[[4]](#footnote-4).

*Дезорганизация общества* как причина социального конфликта. Ответственность за результативность управления несет прежде всего государственная власть. Неудачные реформы ведут к дезорганизации общественной жизни на уровне страны, социальных институтов (семьи, армии, системы образования, здравоохранения и др.), социальных ценностей (классов, страт, наций). Дезорганизация общества выражается в неспособности производственных, экономических, политических, идеологических институтов эффективно управлять социальными процессами, связанными с удовлетворением потребностей и интернов людей. Она представляет собой выход производственных, экономических, социальных, политических, идеологических процессора пределы существующих в обществе норм.

Показателями дезорганизации российского общества являются распад рольного сектора экономики и сельского хозяйства, безработица, падение нравственных устоев, выражающееся в усилении криминализации, коррумпированности, росте преступности, распаде семей, распространении алкоголизма, наркомании, проституции, суицидов а также росте числа случаев психических заболеваний, и что особенно опасно — в среде молодежи. В результате остановка производства и безработица, инфляция и невыплата заработной платы, пиитический и идеологический кризисы принимают масштабы, рожающие интересам не только отдельных индивидов, социальных групп, организаций, но и общества в целом. В конечном счете это ведет к дезинтеграции общества — сепаратистским настроениям отдельных социальных слоев и этносов.

*Неравенство социальных субъектов.* Анализируя проблему социального неравенства, следует учитывать, что любое общество несовершенно, не свободно от противоречий не может в полной мере удовлетворить потребности и интересы всех людей и социальных групп.

Понятия «равенство» и «неравенство» воспринимаются и оцениваются в зависимости от социального статуса окружающих людей. Как подчеркивает А.Г. Здравомыслов, положение людей и обусловленный им уровень социальных притязаний определяются не вечными инстинктами, а сопоставлением с другими людьми, чувством справедливости[[5]](#footnote-5).

*Социальное неравенство в современной России* проявляется:

* в усилении подавления прав большинства населения, невозможности качественного удовлетворения их базовых потребностей;
* неравенстве социальных групп по отношению к экономическим и политическим ресурсам (владение собственностью, участие во властных отношениях), по социальному престижу (доход, образование, профессия, самоидентификация), что определяет их социальную позицию, уровень и характер притязаний;
* противоположно направленных, несовпадающих целях, интересах, ценностях, ориентациях социальных групп относительно значимых сторон социальной жизни;
* осознании большинством обездоленных и ущемленных факта неудовлетворения своих потребностей, что влечет соответствующую мотивацию на борьбу, стремление найти средства и возможности их удовлетворения.

Важны не только потребности сами по себе, но и доступность средств их удовлетворения в рамках соответствующих видов деятельности, обусловленных социальной организацией общества.

Как уже отмечалось, социальные противоречия являются непременным условием развития общества. Факт наличия неравенства и несовпадающих интересов признается социологами как естественный и объективный. Поэтому речь должна идти о предпочти­тельности не полной ликвидации, а смягчения и ослабления влияния социальных противоречий. Это необходимо принимать во внимание и в ситуации неизбежных конфликтов, которые в силу объективных причин нельзя предотвратить, и при случайных противоборствах, возникших по субъективным обстоятельствам.

Для устранения ненужной дезорганизации общества и стабилизации всех его сфер нужны сильное государство и взвешенная внутренняя и внешняя политика. Политика является ведущим фактором перемен в обществе, определяет цели, средства и способы их осуществления, которые закрепляются юридически и становятся обязательными.

***Среда развертывания конфликта.*** Очевидно, что для развертывания конфликта должны сложиться определенные условия — *среда его функционирования*. Это внешняя вещественная, энергетическая, информационная обстановка, в кото­рой возникает, существует и развивается противостояние.

В соответствии с уровнями социальной системы различают микро- и макросреду конфликта.

Под *микросредой конфликта* понимают совокупность условий взаимодействия людей (на уровне малой социальной группы), обусловливающих особенности межличностного и межгруппового противоборства.

*Макросреда конфликта* включает условия развертывания противостояния больших социальных групп. Микро- и макросреда конфликта постоянно взаимодействуют, влияют друг на друга. Так, опосредованно макросреда влияет на конфликтность личностей и малых групп, и наоборот, микросреда откладывает отпечаток на противоборства больших социальных общностей.

## 2.3. Динамический анализ социального конфликта.

*Динамический анализ* социального конфликта предполагает исследование его динамики — процесса изменения и развития противоборства в пространстве и времени. Он складывается из анализа следующих этапов:

* предконфликтной стадии;
* собственно конфликта (открытого противоборства);
* постконфликтного периода.

Поэтому необходимо последовательно рассмотреть все эти стадии.

***Анализ предконфликтной стадии*** предполагает изучение дел накануне конфликта: источники противоречий, предпосылки их возникновения, причины развертывания.

Предконфликтную стадию условно можно разделить на три фазы, составляющие главные параметры внимания субъектов управления:

* возникновение острых, трудноразрешимых противоречий по поводу неудовлетворения жизненно важных потребностей социальных субъектов;
* рост социальной напряженности, проявляющейся в недоверии, предъявлении односторонних или взаимных претензий, накоплении обид, ослаблении контактов, появлении предубежденности и неприязни;
* разрушение структур взаимодействия, начало осознания ущемленными необходимости непримиримой борьбы.

*Факторы обострения конфликта*:

* расширения рядов участников, которые принимают ту или иную сторону;
* повышается и проявляется внешний накал страстей (гнев, страх, тревога, разочарование);
* ничего не делается для установления и поддержания отношений. [3]

*Социальная напряженность* — сопутствующее конфликту состояние общественного сознания и поведения, специфическая ситуация восприятия и оценки действительности, эмоциональное состояние группы или общества в целом, продолжающиеся в течение более или менее длительного времени.

Не всякая социальная напряженность ведет к конфликту, а лишь та, которая вызвана:

а) реальным ущемлением потребностей, интересов и ценностей людей;

б) специфическим (угрожающим благополучию) восприятием происходящих в обществе изменений;

в) неверной или искаженной информацией о тех или иных фактах, событиях и др.

Таким образом, анализ предконфликтной стадии и адекватная реакция субъектов управления на возникающую социальную напряженность позволяют диагностировать нарастающие в обществе противоречия и реализовать профилактические меры, предотвращающие развертывание острого противоборства.

***Анализ конфликта (открытого противоборства)*** включает исследование особенностей трех этапов:

* инцидента или начала противоборства;
* нарастание напряженности;
* завершения.

*Инцидент* — случай, инициирующий открытое противоборство сторон, ситуативная провокация конфликтной ситуации, возникшая в результате стечения обстоятельств и явившаяся поводом для конфликта. Инцидент выступает как завязка, первая стычка конфликта и может зародиться по инициативе участников конфронтации или независимо от их воли и желания вследствие объективных обстоятельств либо случайности.

«Инцидент — уже конфликт. Он обнажает позиции сторон и делает очевидным деление на «своих» (друзей, союзников) и «чужих» (врагов, противников). После инцидента маски сбрасываются, становится яс­но, кто есть кто»[[6]](#footnote-6).

Другим индикатором приближающегося открытого противостояния, который необходимо исследовать в контексте динамического анализа открытого противоборства, является нарастающая социальная напряженность.

Социальная напряженность реализуется не только в общественных настроениях с повышенным эмоциональным фоном, но и в массовых действиях, демонстрирующих повышенный тонус общества, и том числе:

* ажиотажном спросе на товары;
* вынужденной и добровольной миграции населения;
* активизации деятельности общественно-политических движений;
* усилении борьбы за власть и сферы влияния;
* стихийных и организованных митингах, демонстрациях, забастовках и иных формах гражданского неповиновения.

Однако не всегда высокая напряженность влечет за собой социальный конфликт. Например, начало экономических реформ, либерализация цен и крайне высокий уровень социальной напряженности в начале 1992 г. вызвали лишь отдельные спонтанные, вялотекущие протесты.

*Нарастание конфликта* — это ключевая, самая напряженная его стадия. При этом наблюдается обострение всех противоречий между конфликтующими сторонами, для достижения победы используется весь потенциал, мобилизуются все имеющиеся ресурсы.

Становится очевидным конфликтное поведение — действия, направленные на прямое или косвенное блокирование возможностей для достижения оппонентами своих целей, осуществления намерений, реализации интересов, на формирование установки на борьбу, предполагающей психологическую готовность к ней.

Существенными чертами нарастания конфликта являются следующие.

1. Создание негативного образа врага; деление окружающих на «своих» и «чужих», куль­тивирование установки «кто не с нами, тот против нас».
2. Демонстрация силы и угроза ее применения одной или обеими сторонами конфликта в целях устрашения оппонента. Прием демонстрации силы зачастую реализуется через объявле­ния ультиматумов слабой стороне. Однако бывают исключения, например объявление голодовки в знак протеста — тоже ультиматум. В этом случае власть, боясь обнаружить свою жестокость, вы­нуждена идти на уступки.
3. Использование насилия — жесткого способа подчинения од­  
   них другим. Речь идет о физическом и других видах насилия (экономического, политиче­ского, морального, психологического и др.). Насилие может быть прямым, в открытой форме (убийство, нанесение физического, мо­рального вреда, хищение имущества и др.).
4. Расширение и углубление конфликта. Ему как социальному явлению не свойственна стагнация — застой в постоянных рамках и в одном состоянии. Для противоборства характерны развертывание, распространение на новые сферы, территории, социальные уровни и даже страны (так называемая глобализация конфликта, когда он принимает всеохватывающий, всеобщий смысл).

*Завершение конфликта* - последний этап его открытого периода. Нередко завершение конфликта вызвано тем, что участники противостояния осознают бесперспективность противоборства по причине ослабления обеих сторон конфликта или исчерпания их ресурсов. Это может быть обусловлено различными ситуациями:

а) ослаблением одной или обеих сторон (исчерпание ресурсов), что не позволяет осуществлять дальнейшее противоборство;

б) осознанием бесперспективности продолжения конфликта его участниками;

в) преобладающим превосходством одной из сторон и ее возможностью подавить оппонента или навязать ему свою волю;

г) появлением третьей стороны и ее способностью прекратить противостояние.

Факторы ослабевания конфликта:

* Уход на нейтральную территорию;
* Уменьшение ощущения угрозы;
* Использование умений регулирования конфликта;
* Сохранение и укрепление отношений. [3]

***Постконфликтный период*** является последней стадией в динамике конфликта. В этот период должны быть отрегулированы все противоречия, ликвидированы все виды напряженности и созданы предпосылки для атмосферы доверия и сотрудничества между бывшими оппонентами. Под урегулированием конфликта понимается процесс стабилизации и гармонизации отношений бывших в оппозиции конфликтующих сторон в постконфликтный период в целях предотвращения возникновения противоречий в будущем.

Для предупреждения развертывания конфликта в будущем субъ­ектам управления необходимо ответить на следующие вопросы:

* насколько удалось в ходе конфликта достичь преследуемой цели;
* какими методами и способами велась борьба;
* насколько велики человеческие, материальные, финансовые, иные потери сторон;
* не ущемлено ли чувство собственного достоинства той или иной стороны;
* удалось ли в результате заключения мира снять эмоциональное напряжение сторон;
* какие методы были положены в основу преодоления противоборства;
* насколько удалось сбалансировать интересы сторон;
* стало ли достижение договоренностей и компромисса возможным под силовым давлением одной из сторон или посредников либо оно явилось результатом взаимного поиска  
  компромисса;

Наиболее прочным считается мир на основе консенсуса, когда, по мнению оппонентов, противоречия исчерпаны, конфликт полностью разрешен и они строят дальнейшие отношения на позициях доверия и сотрудничества.

# ГЛАВА ТРЕТЬЯ. ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО КОНФЛИКТА

## 3.1. Понятие «предупреждение социального конфликта».

Под *предупреждением конфликта* понимается процесс воздействия на него на предконфликтной стадии в целях ликвидации источни­ков возникновения противоречий либо их смягчения, локализации, пресечения и др.

*Предупреждение конфликта* традиционно понимается как предотвращение его нежелательного развертывания с помощью заранее принятых мер. Оно заключается в воздействии на источники, причины общественных противоречий, провоцирующих социальное напряжение, до момента возникновения открытого противостояния, т.е. до факта осознания оппонентами значимости и фундаментальности назревших проблем. Предупреждение противоборств имеет целью не допустить развертывания социальных противоборств и избежать ущерба в виде моральных, материальных, человеческих и иных потерь.

Таким образом, предупреждение, профилактика, предотвращение конфликтного взаимодействия предполагают раннюю организацию конфликта, манипулирование условиями скрытого периода его развития в целях уменьшения или пресечения нежелательных тенденций этого процесса. В результате социальный конфликт либо устраняется, т.е. ликвидируется полностью или частично, либо смягчается, т.е. ослабевает, становится более умеренным, с менее тяжкими последствиями, либо локализуется.

**Условия предупреждения социального конфликта.**

*Объективные социальные факторы предупреждения социального конфликта составляют*:

* стабильность в обществе, успокаивающая экономическая, по­литическая, экологическая среда, окружающая человека, материальное обеспечение благосостояния и воспроизводства семьи и др.;
* уверенность населения в завтрашнем дне, высокий уровень социальной мобильности как результат благоприятных условий жизнедеятельности;
* равные возможности в реализации позитивного потенциала людей, в удовлетворении их жизненно важных экономических, политических, социальных, духовных потребностей;
* справедливое и гласное распределение материальных и иных благ;
* разработка нормативных процедур предупреждения и разрешения социальных противоречий и др.

При наличии в социуме перечисленных факторов антиконфликтное действие реализуется самопроизвольно с положительным эффектом, причем без специально организованного управленческого воздействия на ситуацию. В противном же случае необходима целенаправленная, систематическая антикризисная работа.

*«Общая логика предупреждения социального конфликта включает*, как подчеркивает Кильмашкина, следующие взаимосвязанные моменты:

1. как можно более ранние (на стадии возникновения) распознание и выявление противоречий, провоцирующих социальную напряженность и последующее противостояние оппонентов. Субъектам социального управления важно уметь интуитивно улавливать неблагополучную ситуацию при внешне нормальной среде. Своевременному обнаружению и распознанию социального напряжения помогут такие тревожные сигналы, как возникновение слухов, ссор, непримиримых разногласий, других неприятных инцидентов;
2. сбор полной, объективной, всесторонней оперативной информации о сути, источниках и причинах создавшейся предконфликтной ситуации, целях, интересах, намерениях, предпочтениях сторон, способных и готовых вступить в противоборство друг с другом. Своевременное получение и эффективное использование информации о сущности, характере и участниках назревающего противостояния позволят определить неконфронтационные тенденции его развития;
3. структурно-динамический анализ и диагностику развертывающегося противоборства;
4. конфликтологический анализ совокупности имеющихся в резерве ресурсов, технологических методов, приемов, средств и определение возможностей их использования в целях смягчения, ослабления, пресечения или локализации противостояния. Экспертиза должна коснуться целей зарождающегося конфликта, его силового потенциала, конкретных задач, стратегии, тактики, сценария мирного и конструктивного решения проблем и минимизации деструктивных последствий;
5. прогнозирование развития конфликтной ситуации в целях определения возможных вариантов и ситуаций будущего противостояния. Принципами прогнозирования конфликтов являются: системность, согласованность, непрерывность, верифицируемость, альтернативность, рентабельность и др.;
6. определение правил конфликтного взаимодействия.[[7]](#footnote-7)

Таким образом, профилактика конфликта в обществе как элемент социального управления — это своего рода наука и искусство, требующие особых знаний, умений и навыков.

## 3.2. Способы предупреждения социального конфликта.

Наиболее распространенными способами нейтрализации противоречий как источников социальных конфликтов являются:

* переговоры, диалог по спорным проблемам, обмен мнениями, стремление решать проблемы мирным путем на основе компромисса, консенсуса (согласия по спорному вопросу, достигнутого в результате дискуссии и сближения позиций). Итогом переговоров должно стать выполнение взаимных обязательств и договоренностей;
* вовлечение прогнозируемых участников конфликта в совместную деятельность политического, экономического, религиозного, иного характера (например, обсуждение населением реформ государственной власти). Важным условием должно стать соблюдение принципа справедливости при оценке результатов, достижений, подведении итогов этой деятельности (недопущение обмана, подтасовки);
* кооперирование, создание альянсов, основанных на позитивном потенциале оппонентов, дополнении их положительных качеств и смягчении недостатков. Здесь актуализируются доверительность в отношениях, взаимоуважение оппонентов, недопущение дискриминации противника, сохранение его репутации;
* институционализация, нормирование отношений в контексте этических рамок или правового поля. Совместные решения и договоренности не только должны основываться на объективной норме, но и быть легитимными, принятыми социальным большинством.

Основным принципом предупреждения и предотвращения со­циальных конфликтов средствами государственного управления является воздействие на их причины, а не на результат общественных противоречий. Устранение причин, поводов, условий возникновения противоречий — самая эффективная и одновременно сложная форма предупреждения социальных конфликтов в обществе. На общесоциальном уровне речь идет о выявлении и устранении крупных экономических, политических, социальных и других факторов, дезорганизующих общественную и политическую жизнь.

# ГЛАВА ЧЕТВЕРТАЯ. РАЗРЕШЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО КОНФЛИКТА

## Понятие «разрешение социального конфликта».

Под ***разрешением социального конфликта*** понимается процесс устранения непримиримых противоречий оппонентов на этапе открытого противоборства с помощью цивилизованных средств.

Управление социальным конфликтом на стадии реального открытого противоборства подразумевает устранение конфликта, его урегулирование, завершение противостояния и разрешение противоречий, по существу — удовлетворение потребностей и интересов конфликтующих сторон.

*Устранение конфликта* предполагает:

* победу одной из противоборствующих сторон и уничтожение другой;
* уничтожение обеих сторон противостояния;
* перерастание одного конфликта в другой между теми же или другими участниками.

Урегулирование конфликта направлено на заключение компромисса, уступки одной из сторон. Достигнутый в результате этого мир непрочен и недолговечен, поскольку не устраняет исходную причину противоборства. Подлинным завершением конфликта с этой точки зрения может быть только его полное разрешение (например, капитуляция одной из сторон)[[8]](#footnote-8).

***Завершение конфликта*** — это процесс, результат которого зависит от усилий всех участников конфликта, это любое его окончание.

*Формами завершения конфликта* могут явиться:

* его завершение в результате взаимного примирения соперничающих сторон;
* завершение путем симметричного его разрешения, когда обе стороны выигрывают или проигрывают;
* завершение путем асимметричного его разрешения, когда выигрывает одна из сторон;
* ослабление конфликта, его перерастание в видоизмененный или принципиально новый;
* постепенное спонтанное затухание (угасание) конфликта;
* завершение конфликта путем изменения позиций одного или обоих оппонентов, переключения их внимания, усилий и ресурсов на более значимые ценности и цели;
* принятие быстро устаревающего решения, не исключающего, однако, возможности возврата к конфликтному состоянию;
* мирное урегулирование конфликта при посредничестве третьей (нейтральной) стороны (достижение соглашения с помощью переговоров общими усилиями всех участников; консенсуса с помощью третьей стороны; принуждения, диктата воли относительно одной из сторон противоборства);
* завершение конфликта путем достижения равновесия и компромисса самими конфликтующими сторонами; обращение к арбитру и завершение противостояния посредством участия третейского судьи и др.).

По своему характеру завершение конфликта может быть:

а) с точки зрения реализации целей противоборства:

* победоносным;
* компромиссным;
* пораженческим;

б) с точки зрения формы разрешения конфликта:

* мирным;
* насильственным;

в) с позиции функций конфликта:

* конструктивным;
* деструктивными;

г) в зависимости от эффективности и полноты разрешения:

* полностью и окончательно завершенным;
* частично завершенным;
* отложенным на определенное или неопределенное время.

*Возможными моделями завершения конфликта являются*:

* противоречивый результат, когда проблемы не разрешены для всех оппонентов. Это модель завершения конфликта — «выигрыш — проигрыш»;
* позитивный результат, когда основные вопросы решены положительно для всех оппонентов. Это самая конструктивная модель завершения конфликта — «выигрыш — выигрыш»;
* негативный результат, когда конфликтогенные отношения не исчерпаны в силу неудовлетворения жизненно важных потребностей всех оппонентов. Это самая деструктивная модель завершения конфликта — «проигрыш — проигрыш», стимулирующая, как правило, новый виток противостояния.

## Способы разрешения социального конфликта.

**Предпосылки разрешения социального конфликта**.

Управленческое воздействие на социальное противостояние счи­тается наиболее эффективным в том случае, когда прилагаемые усилия приводят к разрешению конфликта. На стадии открытого противоборства для успешного разрешения конфликта необходимы следующие предпосылки.

1. Структурно-функциональный, ситуативный и позиционный  
   анализ конфликта:

* диагностика причин и истоков противоборства;
* выявление основных и второстепенных участников противостояния, их ролей, психологических особенностей, социаль­ных позиций и намерений (интересов и целей оппонентов, с одной стороны, возможностей их реализации — с другой);
* определение сущности и содержания конфликтных взаимодействий;
* конкретизация предмета и объекта конфликта;
* изучение среды функционирования конфликта и др.

1. Прогнозирование вероятного развития событий для каждой из противоборствующих сторон:

* построение моделей возможных исходов конфликта (подавление одной из противоборствующих сторон, разъединение соперников, достижение согласия);
* определение цены победы и компромисса, выгоды и ущерба — материального, экономического, политического, морального и др.

1. Выбор и реализация адекватных специфике конфликтной ситуации и интересам участников противостояния способов разрешения конфликта:

* экономических: повышение заработной платы, использование системы социальных льгот и др.;
* административных: совершенствование управления социаль­ными процессами, контроля над ними, разъединение конфликтующих сторон и др.;
* социально-психологических: разъяснение ситуации, упрежде­ние негативных тенденций, убеждение оппонентов и др.

4. Разработка практических рекомендаций, направленных на предупреждение и разрешение социальных противоборств.

**Методы разрешения социальных конфликтов.**

*Способами разрешения противоречий*, лежащих в основе конфликта, являются:

* устранение (уничтожение) объекта конфликта, отказ от него;
* раздел объекта конфликта между противоборствующими сторонами;
* выплата одной стороной компенсации другой за пользование объектом конфликта;
* установление правил пользования объектом конфликта для оппонентов;
* устранение (уничтожение) одного или обоих оппонентов противостояния;
* разведение противоборствующих сторон для прекращения противоборства;
* изменение установок одной или обеих сторон конфликта;
* перенос конфликта в плоскость общих интересов;
* привлечение к конфликту силы, способной завершить его путем принуждения;
* переговоры как средство нахождения компромисса и др.

*Стратегические методы* разрешения социального конфликта в науке нередко связывают с эволюционным или революционным изменением социального порядка и развития общества. Эво­люционные изменения могут осуществляться в ходе реформ. *Реформа* — это усовершенствование в какой-либо сфере жизни общества, проводимое через ряд постепенных преобразований, не затрагивающих основ социального строя. Все социальные реформы' взаимосвязаны и должны проходить согласованно. Они, как правило, инициируются «сверху», проводятся правительством и могут быть как прогрессивными, так и регрессивными. *Революция* — это качественные изменения, проводимые с целью преобразовать основы социального строя. В этом аспекте данное понятие тождественно понятию социальной рево­люции, включающей три основных структурных элемента:

* политический переворот;
* экономическую революцию;
* культурно-идеологические преобразования (культурную революцию).

*Тактические методы* решают назревшие в данный момент проблемы. Хотелось бы рассмотреть наиболее используемые из них в социальной практике.

*Метод избегания*. Суть его состоит в физическом или психологическом самоустранении от противоборства: игнорировании конфликтной ситуации, отказе от признания ее существования. Эта тактика проявляется в отдаче предпочтения пассивному поведению, когда не предпринимаются никакие конструктивные шаги по устранению существующих между оппонентами противоречий.

Эта тактика может быть эффективной при определенных условиях, в числе которых:

* банальность проблемы, лежащей в основе конфликта;
* наличие более важных проблем, требующих своего решения;
* необходимость охлаждения разгоревшихся страстей;
* потребность выиграть время для сбора необходимой информации и ухода от принятия немедленного решения;
* подключение других сил для разрешения конфликта;
* страх перед оппонентами или надвигающимся конфликтом;
* несвоевременное разворачивание конфликта или неблагоприятное его протекание;
* наличие у одной из конфликтующих сторон мощных резервов, активация которых позволит быстро и успешно разрешить конфликт без постороннего вмешательства;
* необходимость утаивания, засекречивания информации в целях недопущения возможного обострения ситуации в случае ознакомления людей со «взрывоопасными» сведениями;
* расчет на естественное разрешение конфликта без активного вмешательства субъектов управления;
* необходимость затягивания окончательного решения проблемы, вызвавшей противоборство, и др.

К уходу от конфликта не следует прибегать в случаях обострения очень важных, доминирующих общественных противоречий, хронического неразрешения актуальных проблем при наличии перспективы достаточно длительного их существования.

*Метод «быстрого разрешения*» характеризуется тем, что решение по проблеме, вызвавшей конфликт, принимается в самые короткие сроки, почти мгновенным соглашением. Использование данного метода обосновывается лимитом времени, желанием оппонентов участвовать в поиске наиболее эффективных соглашений, вероятностью минимизации издержек при решении противостояния таким способом.

Это рационально в случаях:

* острого дефицита времени для принятия обстоятельного решения в силу ситуативных факторов;
* существенного изменения одной из сторон своей позиции под влиянием аргументации оппонентов или же в связи с получением новой информации;
* взаимного желания конфликтующих участвовать в поиске более приемлемых вариантов соглашений;
* когда в конфликтной ситуации не учитываются противоположные интересы сторон;
* уверенности сторон в том, что скорое разрешение противоречий резко снижает издержки по сравнению с другими сценариями конфликта, и т.п.

*Метод «скрытых действий»* применяется в случае, когда управление конфликтом нуждается, с точки зрения руководства, в скрытых средствах регулирования противостояния при невозможности добиться его открытого, благоприятного протекания.

Метод «скрытых действий» рационален, когда:

* стечение экономических, политических, социальных или психологических обстоятельств исключает открытый конфликт;
* открытый конфликт невозможен из-за боязни потери имиджа;
* по тем или иным причинам нельзя вовлечь противоборствующую сторону в активное противодействие;
* существует дисбаланс сил, отсутствует паритет в ресурсах оппонентов, что подвергает более слабую сторону повышенному риску или вызывает излишние издержки, и др.

*Метод «сотрудничества»* применим, когда обе стороны стараются найти оптимальное решение конфликтной проблемы.

Разрешение конфликта путем соглашения по спорному вопросу между его участниками возможно в случаях:

* совпадения интересов противоборствующих сторон;
* использования законодательства, на основе которого и происходит примирение;
* навязывания компромисса оппонентам третьей стороной. Такое соглашение чаще всего носит временный характер.

По числу участвующих сторон соглашения могут быть односторонними, двусторонними и многосторонними.

Односторонние способы достижения соглашения обычно основаны на угрозах, насилии или уходе от конфликта. Преодоление конфронтации достигается посредством определения победителя и побежденного, которое основывается на удовлетворении интересов лишь одной из сторон.

Двусторонние способы достижения соглашения чаще всего являются результатом переговоров и оказываются самыми продуктивными.

Многосторонние способы достижения соглашения подразумевают вмешательство третьих сил и сторон типа посредников.

*Метод насилия*, свидетельствует о более высокой степени готовности к разрешению конфликта, по крайней мере у одного из оппонентов. Сущность данного метода состоит в принудительном навязывании своей позиции. Как правило, наиболее сильная сторона любой ценой стремится заставить слабую сторону принять свою точку зрения.

Для эффективного использования этой тактики существуют определенные предпосылки:

решающий перевес одной из сторон в материальных, психологических и иных ресурсах;

* возникновение чрезвычайной ситуации, требующей незамедлительных действий;
* внезапно возникшая необходимость принятия непопулярного решения, которое будет заведомо негативно встречено другой стороной;
* бесспорная правомерность действий стороны, имеющей силовое преимущество, когда предпринятые меры связаны с обес­печением решения жизненно важных проблем;
* проявление общественно опасных деструктивных форм поведения (пьянство, наркомания, преступность и др.).

Для управления конфликтом наиболее рациональным и оправданным является использование всего управленческого арсенала воздействия на конфликтную ситуацию и поведение участников противостояния.

## Переговоры как эффективный способ разрешения социального конфликта.

Считается, что переговоры являются самыми цивилизованным и наиболее эффективным способом разрешения социального конфликта.

*Переговоры –* широкий круг ситуаций, в которых люди пытаются обсудить те или иные проблемы, согласовать какие-либо действия, договориться о чем-либо, решить спорные вопросы.

*Преимущества переговоров* по сравнению с другими способами урегулирования и разрешения конфликта состоят в следующем:

* в процессе переговоров происходит непосредственное взаимодействие сторон;
* участники конфликта имеют возможность максимально контролировать различные аспекты своего взаимодействия: непосредственно влиять на процесс и результат переговоров, определять рамки соглашения, устанавливать временной регламент и пределы обсуждения проблемы и др.;
* переговоры позволяют выработать соглашение, удовлетворяющее каждую из сторон противоборства, избежать длительного судебного разбирательства, которое может закончиться проигрышем одной из сторон;
* принятое в результате договоренности решение нередко имеет неофициальный характер, являясь частным делом договаривающихся сторон;
* специфика взаимодействия участников конфликта на переговорах позволяет сохранить конфиденциальность;
* участники переговоров взаимозависимы, их усилия направлены на совместный поиск решения проблемы с помощью компромисса.

**Типы переговоров**.

*По количеству участников* различают переговоры:

* двусторонние;
* многосторонние, когда в обсуждении принимают участие более двух сторон.

На основе факта *привлечения третьей стороны или без таковой разделяют*:

* прямые переговоры (непосредственное взаимодействие участников);
* непрямые переговоры (предполагают вмешательство третьей стороны).

*В зависимости от целей участников* выделяют переговоры:

* о продлении действующих соглашений;
* перераспределении обязательств;
* создании новых условий и заключении новых соглашений;
* по достижению побочных эффектов, ориентированных на решение второстепенных вопросов, и др.

**Функции переговоров.**

* основная, направленная на поиск совместного решения проблемы;
* информационная, нацеленная на получение максимума сведений об интересах, позициях, подходах к решению проблемы противоположной стороны, а также предоставление необходимой информации о себе. Информационная функция может использоваться и для дезинформации оппонентов;
* коммуникативная, связанная с налаживанием и поддержанием связей и отношений конфликтующих сторон;
* регулятивная, позволяющая координировать действия участников конфликта. Ее значение усиливается в случаях, когда стороны достигли определенных договоренностей и переговоры продолжаются относительно выполнения решений;
* пропагандистская, связанная с влиянием оппонентов на общественное мнение в целях оправдания собственных действий, предъявления претензий соперникам, привлечения на свою сторону союзников и т.п. Создание благоприятного для себя и отрицательного для оппонента общественного мнения осуществляется прежде всего через СМИ.

Любые переговоры многофункциональны и предполагают одно­временную реализацию нескольких функций.

**Стратегии ведения переговоров.**

Конфликтующие стороны могут рассматривать переговоры по-разному: либо как продолжение борьбы другими средствами, либо как процесс разрешения конфликта с учетом интересов друг друга. В соответствии с этими подходами выделяются следующие основные стратегии ведения переговоров:

* позиционный торг, ориентированный на конфронтационный  
  тип поведения;
* переговоры на основе интересов, предполагающие партнер­ский тип отношений.

Хочу рассмотреть каждую из этих стратегий более подробно.

***Позиционный торг*** отличают следующие особенности:

* участники переговоров стремятся к максимально полной реализации собственных целей, мало заботясь об интересах оппонентов;
* переговоры ведутся на основе первоначально выдвинутых крайних позиций, без необходимых альтернатив и вариаций;
* внимание акцентируется не на сходстве, даже если оно имеется, а на различии между конфликтующими сторонами;
* действия участников направлены друг на друга, а не на решение проблемы;
* оппоненты стремятся скрыть или исказить информацию о существе проблемы, своих истинных намерениях и целях;
* перспектива провала переговоров может подтолкнуть стороны к определенному сближению и попыткам выработать компромиссное соглашение, что не исключает возобновления конфликтных отношений при первом удобном случае;
* участие в переговорах третьей стороны предполагается в целях ее использования для усиления собственной позиции.

В результате нередко достигается соглашение, мало удовлетворяющее каждую из сторон.

*Недостатки позиционного торга*:

* заключение неразумных соглашений, не отвечающих интересам сторон, когда реализуется стратегия «выигрыш — проигрыш»;
* увеличение цены достижения договоренностей (дополнительные ресурсные затраты);
* возрастание риска недостижения договоренностей;
* реальное нарастание напряженности, вражды и разрыв отношений;
* увеличение количества участников переговорного процесса.

*Положительными моментами* данной стратегии являются следующие:

* она допустима в ситуациях разового конфликтного взаимодействия, когда стороны не стремятся наладить долговременные взаимоотношения;
* отказ от позиционного торга нередко может означать отказ отведения переговоров вообще.

Таким образом, *выбирая стратегию позиционного торга, конфликтующие стороны должны ясно представлять, к каким результатам она может привести.*

***Партнерский подход*** является альтернативой позиционному торгу.

Выделяются следующие особенности партнерского подхода:

* взаимное стремление участников конфликта к позитивному взаимодействию в рамках модели «выигрыш — выигрыш»;
* совместный анализ проблемы и вариантов ее решения в интересах обеих сторон с позиций партнеров, а не противников;
* концентрация внимания не на противоречиях, а на интересах оппонентов, признание их сутью решаемой проблемы;
* ориентация на поиск взаимовыгодных вариантов решения проблемы, на увеличение количества возможных альтернатив;
* использование объективных критериев выработки взаимовыгодного соглашения без давления оппонентов друг на друга;
* реализация социально-психологических техник сотрудничества и неконфронтационных методик.

Достигнутое соглашение должно максимально учитывать интересы всех участников переговоров. Такой подход позволяет оптими­стично оценивать перспективы развития постконфликтных отношений на принципах справедливости и взаимовыгодного сотрудничества. В такой ситуации бывшие оппоненты будут стремиться к соблюдению достигнутых договоренностей без какого-либо принуждения.

При реализации партнерского подхода возникают определенные *трудности*:

* выбор данной стратегии не может быть односторонним, а только обоюдным;
* ориентация оппонентов на партнерство происходит не сразу, требует определенного времени;
* реализация стратегии разрешения конфликта в рамках модели «выигрыш — выигрыш» неприемлема в переговорах по поводу ограниченного ресурса, на обладание которым претендуют участники.

В этом случае необходим компромисс, например равный раздел предмета разногласий и восприятие, оценка такого решения конфликтующими сторонами как наиболее справедливого.

**Процесс ведения переговоров.**

Переговоры, как правило, начинаются с согласования вопросов, требующих взаимного одобрения, в числе которых:

* повестка дня;
* временные рамки отдельных встреч;
* очередность выступлений оппонентов;
* методика принятия решений;
* при необходимости — условия участия в переговорах посредника.

*Этапы ведения переговоров* обычно охватывают:

* уточнение интересов и позиций сторон;
* обсуждение проблемы и выработку возможных вариантов ее решения;
* достижение соглашения.

На первом и втором этапах шаблонность мышления участников переговоров нередко препятствует поиску множества вариантов решения проблемы. Это такие проблемы как:

* критический настрой, преждевременное суждение и предварительные оценки сужают полезрение, ограничивая количество предлагаемых вариантов;
* поиск единственного, безальтернативного варианта;
* концентрация усилий оппонентов на способах реализации лишь собственных интересов, вынуждающая другую сторону самостоятельно заботиться о решении своих проблем.

Избежать названные барьеры на пути к соглашению помогут следующие рекомендации:

* отделять поиск вариантов от их оценки — сначала выработать возможные решения и лишь затем выбирать наиболее приемлемые из них;
* расширять круг альтернатив;
* искать взаимную выгоду, не рассматривать переговоры как сражение, в котором может быть только один победитель.

Итогом переговоров должно стать решение, устраивающие обе стороны.

**Ошибки в ведении переговоров.**

К типичным ошибкам в проведении переговоров относятся:

* превращение переговоров в процесс подсчета очков;
* поиск правых и виноватых;
* отказ говорить по существу дела;
* оценка переговоров как провалившихся, когда они заходят в тупик;
* смешивание упорства в переговорах с упрямством;
* непонимание манипуляций — как собственных, так и другой стороны;
* рассмотрение перерыва в переговорах как признака слабости;
* трактовка совместного поиска решений оппонентом как его слабость.

Специфически «русскими» ошибками, как считают специалисты, являются:

* откровенная грубость как норма общения;
* авторитарность поведения, отсутствие умения вести переговоры в условиях равноправия сторон и пр.

**Анализ результатов переговоров и выполнение договоренностей.**

На этой стадии каждой из сторон необходимо проанализировать итоги переговоров вне зависимости от успешности их проведения и решить:

* насколько хорошо была осуществлена подготовка к перего­ворам;
* была ли соблюдена запланированная программа переговоров;
* каков был характер взаимоотношений с оппонентами;
* какие аргументы были убедительными для оппонентов, а какие они отклонили и почему;
* пришлось ли идти на уступки и каковы будут их последствия;
* какие трудности возникали в процессе переговоров;
* каковы перспективы дальнейших взаимоотношений;
* какой опыт переговоров можно использовать в будущем;
* каковы основные причины достигнутых результатов.

Для оценки успешности переговоров можно использовать ряд критериев.

1. *Степень решения проблем*:

* завершение конфликта в рамках модели «выигрыш — выигрыш» окончательно снимает проблему с повестки дня;
* завершение конфликта по сценарию «выигрыш — проигрыш» либо «проигрыш — проигрыш» не исключает конфликтного взаимодействия в будущем.

1. *Субъективные оценки переговоров и их результатов*.

Переговоры считаются успешными, если обе стороны удовлетворены их итогами и расценивают достигнутое соглашение как справедливое, что не исключает последующего изменения этой оценки;

1. *Выполнение условий соглашения*.

Лучший способ обеспечить долговременный эффект переговоров — включение в соглашение  
плана по его реализации. Важно при этом четко оговорить, что необходимо сделать, к какому сроку, чьими силами (кто ответствен­ный). Должна быть предусмотрена также система контроля за выполнением соглашения.

В итоговом документе можно при необходимости оговорить процедуру возможного пересмотра достигнутого соглашения или его частей.

Таким образом, продуманность организации и проведения переговоров является необходимым условием их эффективного использования в процессе цивилизованного разрешения конфликтного взаимодействия.

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Подводя итог исследования социальных конфликтов, можно утверждать, что существования общества без конфликтов невозможно. Нельзя категорично назвать конфликт проявлением дисфункции организаций, отклоняющимся поведением индивидов и групп, феноменом общественной жизни, вероятнее всего конфликт - необходимая форма социального взаимодействия между людьми.

В связи с тем, что социальный конфликт - явление многоплановое, в работе он представлен с разных ракурсов обозрения этой проблемы. Выделены основные аспекты социальных конфликтов и дана их характеристика по основным составляющим. Так в данной работе раскрыты типы, функции (конструктивные и деструктивные), способы анализа (структурный и динамический) конфликта, способы его предупреждения, само развертывание и протекание конфликта, способы его разрешения, а также более подробно изложено об одном из этих способов – переговоры.

В первой главе моего реферата я рассказала о самом конфликте, рассмотрела его типы и функции. Основываясь на исследованиях ведущих специалистов в области конфликтологии представлена классификация конфликтов, включающая в себя деления конфликтов по их природе от специфическо-психологических (личностные, эмоциональные) до социально-психологических (межгрупповой) и собственно социальных (конфликт принадлежности). Стало понятно, что социальный конфликт – универсальное явление, процесс развития и разрешения острых труднорегулируемых противоречий в обществе, состоящем из групп. Он связан с осознание людьми своих интересов как членов тех или иных социальных групп. Несовпадающие интересы этих групп провоцируют открытое или скрытое противоборство, предполагающее реализацию или устранение друг друга.

Во второй главе шла речь об уровнях анализа социального конфликта, дается его структурная и динамическая характеристики. Можно сказать, что структурно-динамический анализ социально конфликта является важнейшим условием его эффективного предупреждения и разрешения. Структурная характеристика конфликта складывается из диагностики основных и косвенных участников конфликта, их силы, формы столкновения. Особую роль приобретает исследование объективных и субъективных причин возникновения конфликтов, их предмета и объекта, макро- и микросреды развертывания противоборства.

Динамический анализ социального конфликта предполагает рассмотрение процесса его изменения и развития на предконфликтной стадии (когда противоречия, ведущие к конфликту, еще не осознаются участниками), на этапе открытого противоборства (когда причины столкновения осознаны участниками противостояния, как требующие разрешения) и в постконфликтной период.

Проанализированы в ходе изучения проблемы основные стадии развития и протекания социального конфликта на материале по массовым движениям протеста трудящихся (стачки, забастовки, протесты).

В третей главе рассмотрен вопрос о предупреждении социального конфликта и мной сделан вывод о том, что предупредить конфликт на предконфликтной стадии всегда легче и эффективнее, нежели его разрешать стадии открытого противостояния. В управлении социальным конфликтом предпочтение отдается несиловым способам его предупреждения а и разрешения. Основная задача – усиление позитивных, конструктивных, созидательных функций конфликта и нейтрализации его негативных, деструктивных, разрушительных проявлений.

В последней главе, четвертой, речь шла о самом разрешении социального конфликта и его завершении, а также о способах ведения переговоров. В ходе этой темы можно сделать выводы о том, что для разрешения и урегулирования социального конфликта приходится прилагать значительные усилия, так как саморазрешение противостояния невозможно. Вследствие этого конфликт может быть позитивным или негативным, конструктивным или деструктивным, в зависимости от его разрешения. Для его разрешения можно использовать различные методы: стратегические методы (реформа и революция), тактические методы (метод избегания, метод «быстрого разрешения», метод «скрытых действий», метод «сотрудничества», метод насилия). Но для управления конфликтом наиболее рациональным является использование всего арсенала этих методов воздействия на конфликтную ситуацию.

Итак, можно сделать вывод, что поскольку конфликты в нашей жизни неизбежны, нужно научиться управлять ими, основываясь на опыте, накопленном в весьма богатой и многообразной литературе по этой проблематике, усвоении теоретических и практических знаний, полученных в рамках данного направления социологической мысли, стремиться к тому, чтобы они приводили к наименьшим издержкам для общества и участвующих в них личностей.

# СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Фролов С.С. Социология: Учебник. – 4-е издание, стереотипное. – М.: Гардирики, 2003. С.306-325.
2. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология. Социальные конфликты: учебник для студентов вузов/ Т.Н. Кильмашкина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2009. С.5-13, 40-63, 75-84, 104-129.
3. Козлов В.В., Козлова А.А. Управление конфликтом/ В.В. Козлов, А.А. Козлова – М.: Издательство «Эксмо», 2006. С. 11-53.
4. Радугин А.А., Радугин К.А. Социология. - М.: Центр, 1996., с. 117
5. Козырев Г.И. Конфликтология. Социальный конфликт в общественной жизни // Социально-гуманитарные знания. 1999. №1. С.104
6. Танчер В.В., Казаков В. С. Технологии регуляции конфликтов: исторический характер, параметры консенсуса // Современная конфликтология в контексте культуры мира: Материалы I Международного конгресса конфликтологов. М., 2001. С. 52-58.
7. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. М., 1996. С. 80—81

# СОДЕРЖАНИЕ

[ВВЕДЕНИЕ 1](#_Toc245804405)

[ГЛАВА ПЕРВАЯ. КОНФЛИКТ КАК СОЦИАЛЬНОЕ ЯВЛЕНИЕ 2](#_Toc245804406)

[1.1. Понятие конфликта. 2](#_Toc245804407)

[1.2. Типы социальных конфликтов. 2](#_Toc245804408)

[1.3. Функции социального конфликта. 2](#_Toc245804409)

[ГЛАВА ВТОРАЯ. АНАЛИЗ СОЦИАЛЬНОГО КОНФЛИКТА 2](#_Toc245804410)

[2.1. Уровни и модели анализа социального конфликта. 2](#_Toc245804411)

[2.2. Структурный анализ социального конфликта. 2](#_Toc245804412)

[2.3. Динамический анализ социального конфликта. 2](#_Toc245804413)

[ГЛАВА ТРЕТЬЯ. ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО КОНФЛИКТА 2](#_Toc245804414)

[3.1. Понятие «предупреждение социального конфликта». 2](#_Toc245804415)

[3.2. Способы предупреждения социального конфликта. 2](#_Toc245804416)

[ГЛАВА ЧЕТВЕРТАЯ. РАЗРЕШЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО КОНФЛИКТА 2](#_Toc245804417)

[4.1. Понятие «разрешение социального конфликта». 2](#_Toc245804418)

[4.2. Способы разрешения социального конфликта. 2](#_Toc245804419)

[4.3. Переговоры как эффективный способ разрешения социального конфликта. 2](#_Toc245804420)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 2](#_Toc245804421)

[СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 2](#_Toc245804422)

[СОДЕРЖАНИЕ 2](#_Toc245804423)

1. Радугин А.А., Радугин К.А. Социология. - М.: Центр, 1996., с. 117. [↑](#footnote-ref-1)
2. Кильмашкина Т.А. Конфликтология. Социальные конфликты. – М.:ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2009., с.6. [↑](#footnote-ref-2)
3. Козырев Г.И. Конфликтология. Социальный конфликт в общественной жизни // Социально-гуманитарные знания. 1999. №1. С.104. [↑](#footnote-ref-3)
4. *Танчер В.В., Казаков В. С.* Технологии регуляции конфликтов: исторический характер, параметры консенсуса // Современная конфликтология в контексте культуры мира: Материалы I Международного конгресса конфликтологов. М., 2001. С. 52-58. [↑](#footnote-ref-4)
5. *Здравомыслов А.Г.* Социология конфликта. М., 1996. С. 80—81 [↑](#footnote-ref-5)
6. Кильмашкина Т.А. Конфликтология. Социальные конфликты. – М.:ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2009., с.57. [↑](#footnote-ref-6)
7. Кильмашкина Т.А. Конфликтология. Социальные конфликты. – М.:ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2009., с.77. [↑](#footnote-ref-7)
8. Кильмашкина Т.А. Конфликтология. Социальные конфликты. – М.:ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2009., с.105. [↑](#footnote-ref-8)