



КГЭУ

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Казанский государственный энергетический университет»

А. В. МАХИЯНОВА, Д. М. ШАКИРОВА

КОНФЛИКТОЛОГИЯ И СОЦИАЛЬНЫЕ КОНФЛИКТЫ В ОБЩЕСТВЕ

Учебное пособие

Казань

2019

УДК 316.48
ББК 60.524
М36

Рецензенты:

канд. экон. наук, доцент ЦПЭИ АН РТ М. Р. Зайнуллина
канд. социол. наук, доцент ФГБОУ ВО «КГЭУ» Э. Ф. Хузиева

М36 Махиянова Алина Владимировна

Конфликтология и социальные конфликты в обществе: учебное пособие / А. В. Махиянова, Д. М. Шакирова. – Казань: Казан. гос. энерг. ун-т, 2019. – 76 с.

В учебном пособии изложены научные знания о конфликтах, источниках их возникновения, структуре и стадиях развития, формах проявления, функциях и значимости в социально-экономической и других сферах жизни общества. Рассмотрены вопросы управления конфликтами, выбора оптимальных методов предупреждения и преодоления конфликтных ситуаций, роли руководителя в профилактике и разрешении конфликтов.

Предназначено для обучающихся по образовательным программам гуманитарных направлений подготовки бакалавров.

УДК 316.48
ББК 60.524

© Махиянова, А. В., Шакирова, Д. М., 2019

© Казанский государственный энергетический университет, 2019

ВВЕДЕНИЕ

Конфликтология является отдельной областью научного знания, имеющей свой предмет изучения – социальную природу, причины, типы и динамику конфликтов, пути, методы, средства их предупреждения и регулирования.

Имея изначально комплексный характер, конфликтология находится в русле углубления гуманитарного образования. Ее изучение, без сомнения, расширяет круг и поднимет планку знаний о человеке и обществе, способствует разностороннему пониманию проблем социального взаимодействия, применению эффективных способов их решения.

Основной целью издания учебного пособия «Конфликтология и социальные конфликты в обществе» является формирование у обучающихся базовых представлений о конфликте как социальном явлении, его природе и механизмах возникновения и развития; приобретение необходимых знаний и умений управления конфликтами для успешного осуществления профессиональной деятельности.

Материал, представленный в данном пособии, направлен на формирование у обучающегося способности:

– к владению различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде;

– к работе в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

1. КОНФЛИКТЫ И ИХ РАЗВИТИЕ

1.1. История развития конфликтологии

Конфликтология – это система знаний о закономерностях и механизмах возникновения, развития, завершения конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими. Она является отдельной областью научного знания о природе, причинах, видах и динамике конфликтов. Конфликтология как наука – молодая, но ее истоки начинаются с древних времен. Ее развитие обуславливается развитием философских взглядов и историческим развитием цивилизации. Именно как наука она образовалась примерно в середине XX в. на стыке таких наук, как психология и социология.

Само понятие «конфликт» очень обширное, и многие ученые имеют разные утверждения по поводу раскрытия проблемы конфликтов. Одна группа ученых считает, что конфликт должен включать особую переменную – разногласия. Согласно мнению других, конфликт существует в том случае, когда налицо устранимые разногласия или противоречия интересов. А для этих представителей социологической конфликтологии конфликт возникает в тех случаях, когда разногласия предполагают противоборствующие типы поведения: Козер, Обершалл.

Всего существует три основных этапа развития конфликтологии:

- 1) донаучный (философский);
- 2) монодисциплинарный;
- 3) междисциплинарный.

Рассмотрим каждый из этапов по отдельности.

1. Донаучный этап. Он считается самым длительным этапом, который охватывает период от древней эпохи Античности и почти до конца XIX в., т. е. то время, когда философы искали объяснения и пытались понять такие концептуальные вопросы, как: суть войн, их роль в жизни человека и общества в целом. На данном этапе происходило осмысление роли конфликтов в человеческой жизни, хотя самого термина ещё не существовало. В философии, по сути, вызревало отношение к конфликту через понимание войны и мира, насилия и подавления. Издавна была нащупана связь объяснения конфликтов с пониманием сущности самого человека и общества. Именно поэтому корни конфликтологии уходят в далекое прошлое, к истокам социальной философии. Так, Конфуций – древний мудрец – утверждал, что злобу и заносчивость, а с ними и конфликты, порождают неравенство и несхожесть людей: «Трудно бедняку злобы не питать и легко богатому не быть заносчивым». Из философских работ можно выявить, как менялось и воспринималось само понятие «конфликт» или как

появились предпосылки научного понимания этого же понятия. Основной конфликт данного периода – конфликт человека и природы. Особый интерес представляют собой труды философов, из которых становится ясно, как шло развитие социальных отношений, как менялись оценки и восприятие конфликта и как постепенно на этом пути появлялись предпосылки научного понимания конфликта. Например, по мнению древнегреческого философа Гераклита, все в природе и мироздании подвержено «круговороту и взаимопревращению», но единственное, что вносит изменение и пересматривает данное понятие, – это война. Война, которая превращает одних людей в рабов, а других делает богами. Другой греческий философ – Эпикур, разделял идею Гераклита и считал, что войны и их последствия вынудят, в конечном счете, людей жить в мире. Геродот также был убежден, что «никто настолько не безрассуден, чтобы предпочесть войну миру». Фома Аквинский считал, что войны допустимы в жизни общества и тем самым определил еще одно условие справедливой войны – должна быть дана санкция со стороны государства.

В период эпохи Возрождения известные гуманисты выступали с осуждением социальных столкновений и социальных конфликтов. Так, например, известный европейский философ Эразм Роттердамский указывал на наличие собственной логики начавшегося конфликта, который разрастается подобно цепной реакции, вовлекая все новые и новые силы, слои населения и страны. Он обращал внимание на сложность примирения противостоящих в конфликте сторон даже в тех случаях, когда обе они стоят на единых позициях.

В XVIII–XIX вв. с резкой критикой вооруженных конфликтов начинают выступать английские демократы (Д. Пристли), французские просветители (Д. Дидро, Ж.Ж. Руссо, Вольтер), немецкие философы (И. Кант, Г. Гегель). Иммануил Кант считал, что состояние мира между людьми, живущими по соседству, не есть естественное состояние. Наоборот, последнее и есть состояние войны, т. е. если и не непрерывные враждебные действия, то присутствует постоянная их угроза. Из этого следует, что состояние мира должно быть установлено. По мнению Георга Гегеля, основная причина конфликтов есть социальная поляризация между накопленным богатством, с одной стороны, и привязанным к труду классом, – с другой. Он считал, что государство должно представлять интересы всего общества и регулировать возникающие в ходе конфликты.

В работах философов и ученых можно найти идеи о насилии справедливом и несправедливом. Например, такая мысль Цицерона о войне как об отмщении за причиненное зло, как о насилии справедливом была продолжена в Средние века Фомой Аквинским, хотя и с оговоркой, что война всегда грех.

Мыслители древности со всей очевидностью ставили вопрос о необходимости регулирования и предупреждения конфликтов, а уже в XV в. европейские философы поставили вопрос о необходимости снисходительного отношения, взаимоуважении, веротерпимости в обществе.

2. Монодисциплинарный этап. Данный этап характеризуется тем, что все исследования сконцентрированы на решении задач в рамках одной из конкретной наук, таких как психология, философия, социология, история и т. д. И уже в XIX в. начинаются исследования конфликтов в рамках двух важнейших наук – социологии и психологии.

Огромное влияние на определение проблематики конфликтов оказала социология – наука, которая занимается изучением общества, социальной жизни, его систем и функций. Она подчеркнула важное значение конфликтов в жизни человека или в существовании общества в целом.

Психологи также пытались решить, что из себя представляет понятие «конфликт». Например, согласно З. Фрейду, конфликт составляет внутреннюю сторону человека. В рамках психоаналитического направления акцент делается на то, что у человека в состоянии конфликта происходит столкновение желаний. Часть личности отстаивает определенные желания, другая – отклоняет их, тем самым зарождавая тот самый «внутренний конфликт». Это как необходимое условие жизнедеятельности личности.

В первой половине XIX в. конфликт начинает привлекать внимание социальных психологов. По мнению У. Макдугалла, в обществе конфликты неизбежны, так как у людей с рождения есть свои врожденные инстинкты, например: инстинкт смерти, агрессии, разрушения, и у каждого они выражаются в определенный момент и в определенной ситуации. То есть у каждого индивида есть психофизические предрасположенности, которые передаются по наследству.

В начале XX в. внимание к развитию конфликтологии ещё сильнее усилилось. Американский социолог Р. Парк при разработке концепции развития социальной системы пришел к мысли, что в основе социальной динамики лежат взаимодействующие между собой четыре важнейших процесса: конфликт, конкуренция, ассимиляция, приспособление. По мнению Парка, конфликт – наиболее общий процесс социального взаимодействия. Именно благодаря его возникновению и разрешению, а затем и появлению новых конфликтов, требующих других подходов к их устранению, территориальная общность преобразуется в общество. Конфликт приобретает в этой концепции значение важнейшей детерминанты социально-политического развития, уступая свою роль в экономической сфере общества такому процессу, как конкуренция.

В 30-е гг. XX в. начался этологический подход к конфликту работами австрийского ученого К. Лоренца, который считал агрессивность индивида и толпы главной причиной конфликтов. Для американского психолога К. Левина стиль взаимодействия лидера и группы являлся источником конфликта. Он разработал концепцию динамической системы, в которой, при нарушении равновесия между индивидом и средой, появляются конфликты. По мнению американского психолога А. Басса, причина конфликта не только в биологии человека, но и в социуме, который может изменять поведение или некоторые качества человека. В социально-психологической теории Я. Морено говорится, что межличностные конфликты определяются симпатиями и антипатиями людей по отношению друг к другу. Он считал, что любые конфликты (от межличностных до международных) можно устранить путем перестановки людей в соответствии с их эмоциональными предпочтениями. Для того чтобы исключить появление конфликта, достаточно объединить вместе людей, симпатизирующих друг другу.

В 1960–1970-е гг. начинает формироваться самостоятельное направление – по изучению переговорного процесса как части конфликтного взаимодействия. «Переговорной процесс» является одним из перспективных методов психологии.

Анализ подходов к исследованию конфликта в рассматриваемый период показывает, что они формировались в русле традиционных направлений психологии, отражая теоретические конструкции, свойственные определенному направлению. Постепенно появляются междисциплинарные контакты между парами дисциплин (социология, психология, философия, политология и др.)

3. Междисциплинарный этап. Конфликтология как самостоятельная наука начинает формироваться на Западе в конце 50-х гг. XX в. Особое влияние на ее развитие оказал опыт Второй мировой войны. Развитие конфликтологии характеризуется постепенным соединением теории и практики.

В России конфликтология как наука находится на стадии формирования. На этом этапе для нее очень важно по возможности четко определить объект и предмет, сформулировать принципы и задачи, осмыслить свою роль в развитии общества.

Почему же такая разница в развитии конфликтологии на западе и в России? Рассмотрим несколько причин:

1. Исторический аспект. Первые попытки зарубежных ученых теоретически осмыслить место и роль социальных конфликтов в жизни общества относятся ко второй половине XIX в. (К. Маркс). В конце XIX в. к изучению внутриличностных конфликтов приступил З. Фрейд. В нашей стране научное изучение конфликтов началось только в 20-е гг. XX в.

2. Концептуальный аспект. В западной конфликтологии создано более значительно разнообразие теоретических подходов к пониманию конфликтов и объяснению конфликтности общества.

3. Институциональный аспект. Сравнение зарубежной и отечественной истории конфликтологии показывает, что конфликтологические исследования в СССР были более зависимы от господствующей идеологии, чем аналогичные исследования на Западе. Своеобразный «государственный заказ» существовал и у них, однако он заключался в приоритетах направлений исследований, а не в запретах на исследования.

4. Прикладной аспект. Современная западная конфликтология – это ярко выраженная прикладная наука, которая опирается на солидные фундаментальные исследования. Только в США конфликтами занимаются десятки исследовательских центров и кафедр крупнейших университетов.

История отечественной конфликтологии – раздел конфликтологической науки, решающий четыре основные задачи: изучение динамики развития знаний о конфликтах, опосредованное сменой стилей мышления конфликтологов; раскрытие взаимосвязей конфликтологии с другими науками; анализ взаимодействия конфликтологии и общества, а также самих конфликтологов: описание результатов деятельности и личностных особенностей конкретных ученых.

Контрольные вопросы и тестовые задания

1. Охарактеризуйте междисциплинарный этап развития конфликтологии.
2. Почему именно Вторая мировая война повлияла на развитие конфликтологии как науки в целом?
3. Согласны ли Вы с высказываниями Конфуция о том, что источником конфликтов являются неравенство и несхожесть людей?
4. Что в Вашем понимании «конфликт»? С какими утверждениями ученых Вы согласны?
5. В чем заключается этологический метод К. Лоренца?
6. Какие процессы лежат в основе социальной динамики? Охарактеризуйте любой из них.
7. Что представляет «конфликт» в рамках психоаналитического анализа личности?
8. В чем проявляется связь конфликтологии и социологии? Приведите примеры.
9. Можно ли управлять конфликтами в обществе? Ответ поясните.
10. Почему в России конфликтология находится на стадии развития?
11. Период, охватывающий донаучный этап:

- а) X–XV вв.;
- б) от древней эпохи Античности до конца XIX в.;
- в) от эпохи Античности до XII в.;
- г) V–XIX в.

12. Утверждение: «Конфликт составляет внутреннюю сторону человека» принадлежит:

- а) З. Фрейду;
- б) К. Лоренцу;
- в) А. Бассу;
- г) Р. Парку.

13. По мнению Макдугалла, причиной неизбежности конфликтов в обществе является:

- а) «внутренний конфликт»;
- б) влияние социума;
- в) врожденные инстинкты;
- г) влияние войн.

14. Процесс, являющийся, по мнению Р. Парка, наиболее общим процессом социального взаимодействия:

- а) конфликт;
- б) приспособление;
- в) ассимиляция;
- г) конкуренция.

15. Проявление характера, считавшееся К. Лоренцом главной причиной возникновения конфликтов:

- а) неуверенность;
- б) лицемерие;
- в) излишняя искренность;
- г) агрессивность.

1.2. Толкование понятия «конфликт» в различных научных школах

Современные межличностные отношения и формальные связи очень сложны и многогранны, что способствует появлению конфликтов. Безусловно, это приносит массу неудобств и потерь, в частности для бизнеса. Американские учёные выяснили, что в условиях рынка успех делового человека на 85 % зависит от его коммуникативных качеств и умения решать конфликтные ситуации и лишь 15 % составляют профессиональные знания. Поэтому в организации деятельности фирмы или предприятия для руководителей на передний план выступает проблема предотвращения спорных ситуаций, уменьшения экономических, социальных, моральных и других потерь от них, создание благоприятной рабочей обстановки и минимизация «столкновений».

Для этих целей была создана наука «конфликтология», которая призвана давать знания об этом явлении, постоянно сопровождающем нашу жизнь, о причинах его возникновения, методах предупреждения и управления конфликтными ситуациями. Она даёт возможность ориентироваться в трудностях социальной жизни, находить в конфликтах компромиссные решения, находить более эффективные способы воздействия на поступки людей, задействованных в конфликтных обстоятельствах. Неопределённость исхода является одной из основных черт конфликта, что вызвано различными интересами участников, их психологическими особенностями или даже обычными жизненными обстоятельствами.

Так как конфликт напрямую зависит от взаимодействия индивидов между собой, то первые пути к осмыслению возникновения социальных конфликтов начались еще древнегреческими философами, которые считали, что конфликт сам по себе это не плохо и не хорошо, он есть везде, ведь весь мир полон разногласий. Они осуждали распри, но не стоит забывать, что «в споре рождается истина». А мудрец Древнего Китая Конфуций утверждал, что причина разногласий заключается в неравенстве и непохожести людей. Мыслители Античности, такие как Платон и Аристотель, напротив полагали: человек, по своему антропогенному происхождению, существо общественное, именно это придает ему способность к взаимодействию и дружелюбному отношению с другими людьми, но при этом имеет место склонность к вражде и ненависти. В эпоху Средневековья полагали, что при установлении христианской религии, проповедующей мир и любовь, установится согласие и человеколюбие. Однако сложилось наоборот, и главная задача средневековой конфликтологии состояла в установлении того, как при добром и всемогущем Боге в мире есть конфликты, приводящие к жестоким войнам.

Более глубокое понимание сложности общественного прогресса и, таким образом, роли конфликта в социальной жизни общества, объективно складывались ходом исторического развития. В XVIII–XIX вв. немецкие философы, английские демократы и французские просветители выступили с резкой критикой вооруженных конфликтов. Этот период сопровождался сильнейшими социальными изменениями – войнами, экономическими кризисами, социальными революциями, поэтому изучению этих проблем уделялось большое внимание. Коммунисты же считали, что все противоречия возникают из-за наличия частной собственности и борьбы классов, и для достижения идеального взаимодействия требовалось применение массового насилия. В советской философии это утверждение признавалось несомненным, объявлялось, что «с построением развитого социализма перерастание неантагонистических противоречий в антаго-

нистические становится объективно возможным». Отечественные специалисты доказывали, что с исчезновением частной собственности исчезает и объективная база для классов, поэтому наша страна строила бесконфликтное и бесклассовое общество. Под прикрытием этой теории реально существующие в стране острые противоречия замалчивались.

В течение развития конфликтологии как науки выявились два различных подхода к пониманию сущности этого социального явления: пессимистический и оптимистический. Первый из них особенно чётко сформулировал английский философ Томас Гоббс, утверждающий, что человек по своей природе является эгоистичным, завистливым и бездеятельным, поэтому в окружающем мире господствует ситуация «войны всех против всех» и нужна сила, способная урегулировать все столкновения, это – государство. Вторым подходом, который проповедовал французский философ Жан-Жак Руссо, напротив заявлял, что человек миролюбив и создан для счастья, а начало всех конфликтов заключается в несовершенствах в формировании современного общества, в суеверии и иллюзиях людей, их стремлении к частной собственности. Главное решение – создание демократического государства, ссылающегося на лучшие качества человека.

Немецкий ученый и социолог Макс Вебер выражал своё мнение по поводу конфликтов и утверждал, что общество – это совокупность групп, различных по своему статусу. Их мнения расходятся и образуются конфликты, поэтому нужно признать невозможность окончания постоянного противостояния. Однако интересы людей не только расходятся, но и в какой-то степени совпадают, образуя баланс сил. Из вышесказанного следует, что конфликты не всегда являются угрозой для общества, наоборот, они могут быть одним из источников прогрессирующего показателя.

Один из основоположников социологии конфликта Льюис Козер в своей работе «Функции социального конфликта» (1956 г.) отстаивал идею о положительной роли конфликтного состояния в жизни общества. Он сформулировал теоретическую основу для современной науки о конфликте:

1) постоянным источником конфликтов является дефицит ресурсов, власти, ценностей и др. Поэтому пока есть общество, будет существовать и определенное противоборство, иногда переходящее в конфликты. Большое значение, по мнению американского социолога, имеет стремление людей к уважению, власти и господству;

2) несмотря на существование конфликта в любом обществе, их роль в недемократическом и демократическом обществах различна. Например, при тоталитарном строе существуют две враждебные группы населения,

при этом конфликты носят революционно-насильственный характер; а при демократическом – существующие конфликты преодолеваются конструктивным путём.

Основатель теории «человеческих отношений» Э. Мэйо, напротив же, считал, что главная проблема современности – утверждение согласия в промышленности и производстве, тенденции к «состоянию сотрудничества». Это возможно при достижении благоприятной психологической атмосферы и морального климата в коллективах, чувства удовлетворённости руководством и собственным положением.

Современная точка зрения основана на том, что многие конфликтные ситуации не только допустимы, но и желательны.

Во-первых, они помогают найти скрытые проблемы и процессы, различные точки зрения, найти решения, удовлетворяющие все стороны конфликта.

Во-вторых, конфликты приводят к изменению имеющихся и созданию новых социальных механизмов, сплочению групп, поддержанию между ними баланса сил, в результате способствуют сокращению единомыслия, послушания, улучшению межличностных отношений, укреплению взаимопонимания и взаимодействия в команде.

В-третьих, конфликты пробуждают инициативность людей, их умственные качества, проявление активности, идейности, готовности к переменам. При полном отсутствии «давления» в виде конфликтного противоборства человек может остановиться в своём развитии. По этой причине следует не заглушать конфликтные ситуации, а регулировать их и находить пути достижения решения спорных моментов. Расширяющая практика досудебного улаживания конфликтов определила немалую роль в их управлении не только социологического, но и психологического подхода. Ведь главной стороной социальных противоречий выступают не только поступки и действия людей, но и их внутренние установки, ценности, идеалы и чувства, потребности и интересы, то есть психология, как индивидуальная, так и корпоративная.

Однако в то же время конфликты могут иметь и отрицательные последствия: ухудшение морально-психологического климата в коллективе, образование враждебных ситуаций, создание образа врага и стремление к превосходству над оппонентом, а не к решению проблем. Это ведёт к неудовлетворённости людей, росту текучести кадров, снижению трудовой активности, дисциплины и производительности. Именно поэтому любой руководитель, заинтересованный в сплочении коллектива и достижении максимальных результатов, стремится преодолеть негативный фактор, ведь результаты могут нанести большой вред.

Существуют четыре структурных метода разрешения конфликта: разъяснение рабочих требований, использование координационных и интеграционных механизмов, установление общих целей организации и системы поощрений. Один из более результативных способов – создание структуры организации и механизма управления. Так, если у работников или штабов появляются противоречия, их сможет урегулировать общий руководитель. Интеграция представляет собой создание промежуточных служб для координации работы подразделений, между которыми возникает конфликт. Все сотрудники должны иметь понимание того, какие результаты ожидаются от его трудовой деятельности. Каждый служащий должен четко понимать предел своих прав, обязанностей и ответственности, корпоративные правила, которым должен следовать. В этом состоит одна из главных задач руководителя.

Также немаловажную роль играет установление общих целей для организации, интеграция сотрудников и создание дружного коллектива, где каждый будет относиться друг к другу с уважением. Только организация, которая заботится о психологическом и эмоциональном фоне в коллективе, будет процветать и занимать лидирующие позиции, ведь каждый из отдельных сотрудников будет заинтересован в успехах всего предприятия или фирмы. Переговоры – вот главное звено в современной коммуникации, целью которой является всестороннее изучение конфликта.

Исходя из многообразия точек зрения на конфликтные ситуации, можно выделить как положительные, так и отрицательные воздействия. К негативным последствиям можно отнести следующие: усиление напряженности и враждебности, ограничение контакта между конфликтующими сторонами, снижение производительности труда и рост текучести кадров. Но есть и позитивные последствия: адаптация и социализация, развитие навыков и умений общения с людьми, выявление руководителями скрытых недостатков и слабых мест в организации деятельности, радикальное решение назревших организационных и технологических проблем, поиск неординарных решений, групповое сплочение для решения общих проблем, рост самосознания, чувства собственного достоинства и сопричастности к решаемым проблемам.

Лишь приближённо оценив приведённые выше благоприятные и отрицательные результаты разногласий, можно сделать вывод, что одинаковые типы конфликтов, исходя из их формирования и итогов, дают противоположный эффект. Приведённые условия и факторы успешного разрешения конфликтов носят психологический характер, так как отражают взаимодействие индивидов. Поэтому предотвращение конфликтов говорит не об устранении личностной составляющей, а больше о грамотном

поведении персонала организации. Также, наряду с этим, важно понимать, что речь идёт не о полном устранении конфликтов из практики управления. По мнению американских специалистов, бесконфликтное существование организации опасно для её эффективного функционирования. Руководству следует поддерживать благоприятный уровень конфликтности и грамотно использовать методы урегулирования конфликтов, превышающих нормы.

На сегодняшний день многие компании поощряют несовпадение во взглядах менеджеров и их подчинённых. Так они будут независимы в своих суждениях, смогут показать всю полноту своих знаний и квалификацию, тем самым добиваясь продвижения по карьерной лестнице и заслуживая расположение руководства.

Контрольные вопросы и тестовые задания

1. В чем состоят основные причины конфликта?
2. В чём заключаются пессимистический и оптимистический подходы понимания конфликтов?
3. Взгляд на конфликт в XVIII–XIX вв. Что было главной причиной противоречий, по мнению коммунистов?
4. Назовите два различных подхода к пониманию сущности конфликта.
5. Какого мнения о конфликтных ситуациях и их влиянии придерживался Макс Вебер?
6. Что, по мнению Льюиса Козера, является постоянным источником конфликтов?
7. Почему конфликтные ситуации не только допустимы, но и желательны, по мнению современников?
8. Какие критерии являются необходимой стороной социального конфликта?
9. Назовите методы разрешения конфликта в организации.
10. Назовите позитивные и негативные последствия конфликта.
11. Ситуацию «войны всех против всех» в своих учениях описывал:
 - а) Томас Гоббс;
 - б) Жан-Жак Руссо;
 - в) Карл Маркс;
 - г) Элтон Мэйо.
12. Выберите виды негативных конфликтов:
 - а) конфликт, порождающий людей к деятельности;
 - б) конфликт, приводящий к массовым беспорядкам и дракам;
 - в) конфликт с целью выявления скрытых проблем;
 - г) конфликт, приводящий к уменьшению штата сотрудников.

13. К позитивным функциям конфликтов не относят(-ит)ся:

- а) разрядка напряженной обстановки;
- б) эмоциональные затраты на участие в конфликте;
- в) диагностика возможных оппонентов;
- г) Выявление нарушений функционирования организации.

14. Укажите мыслителя, считавшего, что человек – существо общественное и именно это придает ему способность к взаимопониманию:

- а) Платон;
- б) Анаксимен;
- в) Аристотель;
- г) Ф. Бэкон.

15. Представители оптимистического подхода видели причину конфликтов в:

- а) наличии частной собственности и борьбе классов;
- б) недостатках в организации общества, предрассудках людей;
- в) стремлении угодить окружающим;
- г) боязни наказания.

1.3. Теории социального конфликта и тенденции их развития

Социальный конфликт представляет собой процесс, в котором человек или группа людей стремятся к достижению собственных целей путем уничтожения, устранения или подчинения себе другого человека или группы людей.

Большинство социологов считают, что существование общества без конфликтов невозможно, потому что конфликт является неотъемлемой частью существования людей, источником происходящих в обществе изменений. Конфликт делает социальные отношения более изменчивыми. Начальные нормы поведения и деятельности людей, раньше удовлетворявшие их, с удивительной решимостью отбрасываются и порой без всякого сожаления. Под влиянием конфликтов общество может меняться. Чем сильнее социальный конфликт, тем заметнее его влияние на течение социальных процессов и темпы их осуществления.

Конфликт как социальное явление впервые был сформулирован в работе Адама Смита «Исследования о природе и причинах богатства народов» (1776 г). В ней была высказана мысль, что в основе конфликта лежит разделение общества на экономическое соперничество и классы.

В конце XIX в. – начале XX в. проблема конфликта получила свое теоретическое истолкование. Английский социолог Герберт Спенсер (1820–1903 гг.), который рассматривал социальный конфликт с точки зрения

социал-дарвинизма, считал его неизбежным явлением в обществе и стимулом общественного развития.

Впервые понятие «социология конфликта» было введено немецким социологом Георгом Зиммелем (1858–1918 гг.)

Согласно теории Зиммеля, конфликты неизбежны. Их неизбежность заложена в самой природе человека. Один из основных источников возникновения и развития конфликтов – изначально присущая людям агрессивность, первичная потребность во враждебности. Формы проявления агрессивности ограничены общественными нормами.

Социально-биологическая теория. Как и всем животным, конфликт характерен человеку. Исследователи этого направления опираются на открытую английским естествоиспытателем Чарльзом Дарвиным (1809–1882 гг.) теорию естественного отбора и из нее выводят идею естественной агрессивности человека. В книге «Происхождение видов путём естественного отбора, или сохранение благоприятствуемых пород в борьбе за жизнь» описана основная суть его теории биологической эволюции. Главная идея работы: развитие живой природы совершается в условиях постоянной борьбы за выживание.

Близкой точки зрения придерживался и американский социальный дарвинист Уильям Самнер (1840–1910 гг.), утверждавший, что в борьбе за существование гибнут слабые, худшие представители человеческого рода. Победители же являются лучшими людьми, истинными создателями человеческих ценностей.

В настоящее время идеи социального дарвинизма имеют немного последователей, но отдельные идеи этой теории оказываются полезными при разрешении нынешних конфликтов. Представители социального дарвинизма дали описание разнообразных конфликтов, выявив различные типы агрессивного поведения людей:

- территориальная агрессия;
- агрессия доминирования;
- сексуальная агрессия;
- агрессия родителей;
- агрессия ребенка;
- моралистическая агрессия;
- агрессия грабителя;
- агрессия жертвы по отношению к грабителю.

Безусловно, в реальной жизни существует немало проявлений подобных типов агрессии, однако они, к счастью, не носят всеобщего характера.

Социально-психологическая теория. Данная теория объясняет конфликт через состояние напряжённости у большинства людей, когда нарушается равновесие между человеком и средой. Это связывается с перенаселенностью и нестабильностью отношений.

Импульсом к этому послужила безысходность (внутреннее состояние человека, реакция на социальные трудности при достижении цели).

Пояснение конфликта с помощью теории напряженности представляет некоторую трудность, потому что она не в силах определить, на каком уровне напряжения должен возникнуть конфликт. Показатели напряжения, проявляющиеся в конкретной ситуации, являются индивидуальными состояниями личностей и вряд ли могут быть применимы для прогнозирования коллективных взрывов агрессии.

Теория насилия. Социальный конфликт воссоздается обществами с определенной социальной структурой.

Среди авторов подобных взглядов на конфликт – Карл Маркс (1818–1883 гг.), Фридрих Энгельс (1820–1895 гг.), Владимир Ленин (1870–1924 гг.), Мао Цзедун (1893–1976 гг.); немецко-американский социолог, представитель неомарксизма Герберт Маркузе (1898–1979 гг.), американский социолог леворадикальной ориентации Чарльз Райт Миллс (1916–1962 гг.). Не без влияния марксизма сложилась итальянская школа политической социологии, классиками которой стали Вильфредо Парето (1848–1923 гг.), Гаэтано Моска (1858–1941 гг.), Роберт Михельс (1876–1936 гг.).

Важные изменения в преобладавшие представления о процессах общественного развития внесла марксистская социология.

Материалистическое понимание истории описано К. Марксом в его работе «К критике политической экономии» (1859 г.), где структура общества представлена им четырьмя основными элементами:

- производительные силы;
- производственные отношения;
- политическая надстройка;
- формы общественного сознания.

К. Маркс считал, что конфликт в обществе происходит из-за деления людей на различные классы в соответствии с их положением в экономической системе. Основными классами общества, по Марксу, являются буржуазия и пролетариат, между которыми происходит постоянная вражда, так как целью буржуазии является господство и эксплуатация наёмных рабочих. Конфликт в этом случае рассматривается как неминуемое столкновение, которое нужно правильно организовать для ускорения развития общества, а насилие оправдывается задачами будущего созидания.

Понятие класса занимает главное место в марксизме, где он устанавливается по отношению к средствам производства. Вне марксизма в основу определения классов (подразумеваются слои-страты) кладутся такие критерии, как отношение к власти, собственности, доход, образ или уровень жизни, авторитет (это основные критерии теории социальной стратификации). Но, как бы то ни было, практически все авторы согласны с такими признаками классов, как:

- коллективное неравенство условий жизни и труда;
- наследственная передача привилегий (не только собственности, но и статуса).

Теория функционалистов. Американский социолог Толкотт Парсонс (1902–1979 гг.) – главный представитель этого направления, толковал конфликт как социальную аномалию, «бедствие», которое необходимо преодолевать. Он сформулировал ряд социальных положений, обеспечивающих стабильность общества:

- удовлетворение основных биологических и психологических потребностей большей части общества;
- эффективная деятельность органов социального контроля, воспитывающих граждан в соответствии с принятыми в данном обществе нормами;
- совпадение индивидуальных мотиваций с общественными установками.

По мнению функционалистов, конфликт не должен находить почвы в обществе, в хорошо работающей социальной системе должно преобладать согласие.

Диалектические теории. Также появились наиболее популярные, современные понятия социального конфликта, формально названные диалектическими: конфликт функционален для социальных систем. Наибольшую известность среди них получили идеи Льюиса Козера, Ральфа Дарендорфа и Кеннета Боулдинга.

Конфликт рассматривается исследователями неизбежной частью целостности социальных взаимоотношений людей. В этом смысле конфликт не есть противоположность порядку. Мир не есть отсутствие конфликта, он состоит в творческом общении с ним, и мир представляет собой рабочий процесс разрешения конфликтов.

Диалектические теории конфликта Л. Козера, Р. Дарендорфа и К. Боулдинга сосредотачивают внимание на динамическом объяснении процесса изменений и выделяют позитивную роль конфликта в жизни общества.

Позитивная роль конфликта сторонниками диалектического подхода наблюдается в следующем:

- конфликты делают жизнь более интересной, пробуждают любознательность и стимулируют развитие;
- конфликты могут способствовать самостоятельному повышению уровня квалификации и знаний;
- конфликты повышают качество принимаемых решений;
- конфликты способствуют производству новых созидательных идей;
- конфликты помогают понять людям, кто они есть на самом деле;
- конфликт помогает прояснить проблему;
- конфликт усиливает способность организации к изменениям;
- конфликты могут усиливать мораль, углубляя и обогащая взаимоотношения между людьми.

Формы выражения социального конфликта имеют различные виды. Они резко отличаются в зависимости от уровня субъектной. Внутриличностный конфликт представлен многообразно. В частности, такие формы, как эмоционально-психическая напряженность (тревога, страх, фрустрация), столкновение противоположных норм, ценностей, оценок, переживаний, настроений и стереотипов поведения, говорят о внутреннем разладе, выражаемом в неадекватных действиях.

Межличностный конфликт всегда представляет собой непосредственные формы очного или заочного контакта, содержащего мотивы соперничества, столкновения и поиска согласия.

Внутригрупповой и межгрупповой конфликт, как правило, вначале расплывчатый, но по ходу его развития структурируется и воплощается в формировании групповой идентичности (свои и чужие), организованном противоборстве, кооперации и конкуренции, сплоченности группы вокруг значимых целей.

Контрольные вопросы и тестовые задания

1. Что представляет собой социальный конфликт?
2. Какой позиции придерживался Г. Спенсер, изучая социальный конфликт?
3. Перечислите типы агрессивного поведения людей.
4. Из-за чего происходит конфликт, по мнению К. Маркса?
5. Какие признаки классов признают социологи теории насилия?
6. Каким образом Т. Парсонс толковал конфликт?
7. Какими основными элементами была представлена структура общества в работе К. Маркса?

8. Назовите ряд социальных положений, обеспечивающих стабильность общества.

9. Какое наименование дали современным понятиям социального конфликта?

10. В чем наблюдается позитивная роль конфликта?

11. Впервые понятие «социология конфликта» было введено:

- а) Г. Зиммелем;
- б) Л. Козером;
- в) Г. Спенсером;
- г) Г. Гегелем.

12. Главный представитель теории функционалистов:

- а) Л. Козер;
- б) Т. Парсонс;
- в) К. Боулдинг;
- г) Ф. Энгельс.

13. Г. Зиммель утверждал, что:

- а) конфликт – это борьба за ценности;
- б) конфликт имеет общие образцы развития;
- в) конфликт неизбежен;
- г) конфликт неотделим от общественной жизни.

14. Теория, объясняющая конфликт через состояние напряженности:

- а) теория насилия;
- б) социально-психологическая теория;
- в) социально-биологическая теория;
- г) диалектическая теория.

15. Социально-биологическая теория опирается на концепцию:

- а) теории струн;
- б) теории естественного отбора;
- в) теория большого взрыва;
- г) теории множеств.

2. КОНФЛИКТ КАК СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ЯВЛЕНИЕ

2.1. Понятие конфликта, его типы и виды

Понятие «конфликт» исходит от латинского слова «conflictus» в значении «столкновение». Наука, занимающаяся изучением конфликтов, называется конфликтологией. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан в 1986 г. в Австралии.

Конфликт – это отсутствие согласия между двумя или более сторонами. Каждая сторона прилагает усилия, чтобы была принята ее точка зрения или цель, и мешает другой стороне делать то же самое.

Рассматривая процесс конфликта, его можно определить как сопротивление участников, сопровождающееся иногда негативными эмоциями (агрессией, угрозами, спорами, враждебностью), которые зачастую выходят за рамки общепринятых норм и стандартов. В результате складывается мнение, что конфликт – это явление всегда нежелательное, его необходимо избегать и разрешать сразу же, как только он возникнет.

В процессе конфликта выделяют следующие основные этапы:

- предметная ситуация – появление объективных причин конфликта;
- конфликтное взаимодействие – инцидент или развивающийся конфликт;
- разрешение конфликта.

Современный взгляд на конфликт склоняется к тому, что в организациях и обществах некоторые противодействия желательны и возможны. Конфликт позволяет раскрыть больше альтернатив, проблем, больше точек зрения и это важный позитивный смысл конфликта. Посредством этого процесс принятия решений становится более эффективным. Конфликт позволяет людям рассмотреть разные точки зрения и тем самым удовлетворить личные потребности в уважении и власти. Разрешенный конфликт в коммерческой деятельности может способствовать более эффективной реализации проектов, планов, так как стороны обсуждают различные точки зрения, находятся множество альтернатив и исходов.

Движущей силой в конфликте является любопытство, желание человека либо победить, либо сохранить или улучшить свое положение, безопасность в коллективе, а также стремление достичь поставленной цели.

Управление конфликтом – это осознанная работа по отношению к нему, осуществляемая на всех этапах его появления, развития и завершения сторонами конфликта или третьей стороной. При эффективном вмешательстве конфликт может иметь положительные последствия. Например, более глубокая работа по поиску решения, различные мнения при принятии решений и улучшение сотрудничества в будущем.

Для нужного понимания и толкования конфликта, его сути, особенностей, функций и последствий важное значение имеет выделение основных типов конфликтов.

Области конфликта весьма многообразны: политика, экономика, социальные отношения, отношения и убеждения людей.

По сферам проявления конфликта выделяют следующие его виды:

1. Социальный – конфликт на почве средств жизнеобеспечения, реального доступа к различным благам и ресурсам. Примером являются митинги, забастовки, пикеты.

2. Трудовые – обусловлены отсутствием или недостаточной степенью разработанности базы разрешения трудовых споров. Формы трудового конфликта: забастовка, обращение к общественности через СМИ, демонстрация и т. п.

3. Экономические – противоречия между экономическими интересами отдельных лиц, групп. Это борьба за определенные льготы, ресурсы, распределение собственности, сферы экономического влияния и т. п.

4. Политические – противоречия в системе институтов власти и государства. Конфликт возникает по поводу власти, ее приобретения. Типичным примером может служить борьба партий.

5. Правовой – конфликт, формирующийся в системе правовых отношений и по поводу юридических норм и правосознания.

Также можно выделить конфликты культур, межэтнические, религиозные, которые основаны на противоречиях идей и интересов противоположностей.

По способу разрешения конфликта можно выделить следующие типы:

1. Антагонистические (насильственные) конфликты. К ним относятся способы разрешения противоречий, при которых разрушается структура всех сторон конфликта или наблюдается отказ всех субъектов, кроме одного, от участия в конфликте. В итоге победитель – единственный оставшийся участник конфликта.

2. Ненасильственный (компромиссный) конфликт, который можно разрешить несколькими вариациями урегулирования ситуации с помощью обоюдного изменения целей, условий взаимодействия членов конфликта.

По интенсивности конфликтного противостояния бывают:

1. Скрытые конфликты, в которых нет внешних агрессивных действий между субъектами конфликта, но есть косвенные способы воздействия субъектов друг на друга.

2. Открытые конфликты, характеризующиеся тем, что они представляют собой явное столкновение конфликтующих сторон, т. е. взаимодействие конфликтующих субъектов регулируется в данном случае в соответствии с ситуационными нормами.

По положению субъектов относительно социальной системы различают:

1. Вертикальные конфликты между людьми, в которых количество энергии уменьшается вертикально сверху вниз. Такие столкновения случаются между людьми, занимающими разные позиции в иерархии института.

Пример вертикального конфликта – некое сопротивление между руководителем и подчиненным. Первый стремится усилить свою власть и контроль, а второй – все больше сопротивляется.

2. Горизонтальные конфликты, в процессе которых взаимодействуют субъекты примерно одного уровня или равной власти.

По признаку нарушенных потребностей бывают:

1. Конфликты интересов – это противостояние, при которой личная заинтересованность человека может повлиять на процесс принятия решения и, таким образом, принести ущерб интересам общества, компании.

2. Когнитивные конфликты – это конфликты знаний, точек зрения, взглядов. Как правило, цель каждого субъекта познавательного конфликта – убедить противоположную сторону в том, что его позиция верна.

В зависимости от характера влияния выделяются следующие типы конфликтов в организации или группах:

1. Конструктивные (функциональные) – это конфликты, итогом которых являются осознанные решения и способы развития дальнейших отношений между сторонами конфликта. Такой конфликт приводит к продуктивным, взаимовыгодным и согласованным решениям. Как правило, различают следующие функциональные последствия конфликтов:

- конфликт решается таким образом, чтобы устраивал все стороны конфликта. Каждая сторона чувствует себя вовлеченной в решение проблемы;

- принятое вместе решение реализуется максимально быстро и легко;

- стороны конфликта приобретают навыки эффективного сотрудничества в решении проблемных вопросов;

- если возник конфликт между подчиненными и руководителями, то практика разрешения конфликта может разрушить «синдром послушания», когда у человека, занимающего более низкую должность, возникает страх выразить свою точку зрения, если она отличается от той, которая есть у людей с более высоким статусом.

Конструктивный конфликт отличается, в первую очередь, тем, что у его участников есть возможность и желание идти на переговоры.

2. Деструктивные (дисфункциональные) – это конфликты, препятствующие компетентному принятию решений и эффективному взаимодействию между субъектами конфликта. Дисфункциональные последствия конфликтов заключаются в следующем:

- конкурентное соперничество отношений между людьми;
- отсутствие позитивного отношения к сотрудничеству;
- желание сократить или полностью прекратить любое взаимодействие с противником;

- плохое настроение, негативные эмоции, чувство неудовлетворенности.

Деструктивный конфликт основывается на личностных отношениях и качествах. Как правило, участники деструктивного конфликта не имеют никакого плана перспективного развития, их интересует не цель, а сам процесс выяснения отношений.

Конструктивные конфликты (творческие) создают решение, а деструктивные – разрушают отношения, процессы и коллективы.

По характеру участников выделяют:

1. Межгрупповой конфликт – это тип конфликтов, в котором в качестве субъектов взаимодействия выступают не отдельные индивиды, а группы. Конфликт возникает между формальными или неформальными группами, являющимися частью общества или организации. Во время межгруппового конфликта люди могут объединяться в различные сплоченные сообщества, однако эта сплоченность часто исчезает, как только достигается желаемый результат.

2. Конфликт между индивидом и группой – это противоречие, возникшее между индивидуумом и социальной группой.

3. Межличностный конфликт. Он представляется как противостояние участников определенной ситуации, они воспринимают события как проблему, требующую обязательного решения в пользу всех или отдельных участников такого взаимодействия. Это наиболее распространённый вид конфликта. Основой такого конфликта могут быть различия в поведении людей, взглядах, мнениях, характерах, манерах.

4. Внутриличностный конфликт, возникающий, когда нет гармонии между различными факторами психологического характера во внутреннем мире человека, например: его чувства, ценности, мотивы, потребности и т. д. Внутриличностный конфликт, связанный с человеческой деятельностью, может выражаться в различных формах. Но в большинстве случаев это форма ролевого конфликта – когда разные роли человека требуют от него выполнения разных требований.

Внутренний мир человека включает мотивы, ценности, самооценку. Мотивы – «хочу» (потребности, интересы, желания), ценности – «надо», самооценка – «могу».

По специфике противоположных сторон и условий развития конфликта различают:

1. Антагонистические конфликты. Это один из самых острых конфликтов, так как это взаимодействие между социальными группами, которые непримиримы друг против друга.

2. Внутренние конфликты. Они характеризуются взаимодействием двух или более противоположных субъектов внутри группы людей.

3. Внешние конфликты – это взаимодействие противоположностей между разными объектами (группам, классам и т. д.)

Контрольные вопросы и тестовые задания

1. Раскройте понятие и сущность конфликта.
2. Какие основные этапы выделяют в процессе конфликта?
3. Каковы особенности характеристики внутреннего и внешнего конфликта?
4. В чём заключаются дисфункциональные последствия конфликтов?
5. Опишите сущность межличностного и внутриличностного конфликта.
6. На какие виды и типы делится конфликт?
7. Дайте определение межличностного конфликта.
8. Что входит в структуру конфликтной ситуации?
9. Назовите признаки конфликта.
10. Что является целью нереалистического конфликта?
11. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:
 - а) в 1997 г. в Испании;
 - б) в 1986 г. в Австралии;
 - в) в 1985 г. Швейцарии;
 - г) в 1992 г. в России.
12. В процесс конфликта не входит:
 - а) разрешение конфликта;
 - б) конфликтное взаимодействие;
 - в) предметная ситуация;
 - г) блокировка развития противоречия.
13. Деструктивный конфликт это:
 - а) конфликт, препятствующий компетентному принятию решений и эффективному взаимодействию между субъектами конфликта;
 - б) конфликт, итогом которого является осознанные решения и способы развития дальнейших отношений между сторонами конфликта;
 - в) противостояние участников определенной ситуации, которые воспринимают события, как проблему, требующую обязательного решения в пользу всех или отдельных участников такого взаимодействия;
 - г) конфликты знаний, точек зрения, взглядов.

14. Антагонистический конфликт это:

- а) один из самых острых конфликтов, так как это взаимодействие между социальными группами, которые непримиримы друг против друга;
- б) взаимодействие противоположностей между разными объектами (группами, классами и т. д.);
- в) противоречие, возникшее между индивидуумом и социальной группой;
- г) тип конфликтов, в котором в качестве субъектов взаимодействия выступают не отдельные индивиды, а группы.

15. Примером социального конфликта является:

- а) борьба партий;
- б) митинги, забастовки;
- в) конфликт в организации сферы оказания банковских услуг;
- г) конфликт между производителем и потребителем.

2.2. Предмет, объект, субъекты, функции и границы конфликта

Любой конфликт связан со многими обстоятельствами, круг которых достаточно широк, переменчив и не может быть перечислен с исчерпывающей полнотой.

Если упорядочить большое количество понятий, связанных с конфликтом, то можно выделить две из них, с помощью которых можно определить существо и направленность любых конфликтов: это предмет конфликта и его объект.

Предмет конфликта. Мы под предметом конфликта понимаем действительно существующую или воображаемую проблему, которая служит предпосылкой конфликта. Любая из сторон заинтересована в решении данной проблемы в свою пользу. Предметом конфликта является главное противоречие, из-за которого стороны вступают в противоборство.

Поиск путей решения конфликта обычно имеет свое начало с определения его предмета, а вот сделать это часто оказывается весьма затруднительно. Большая часть конфликтов имеет очень запутанный и сложный пролог, поэтому специалисту приходится, как археологу, открывать один слой за другим. В конфликтах наслоение проблем может сделать предмет конфликта полностью смешанным, не имеющим точных границ, перетекающим. Конфликт может иметь главный предмет, который распадается на личные предметы, а также на многочисленные «болевы точки». К этим примерам можно отнести длящиеся домашние неурядицы или межэтнические конфликты.

Объект конфликта. Объектом конфликта, по сути, может быть представлен любой элемент вещественного мира и общественной действительности, который может служить предметом частных, массовых, социальных, государственных интересов. Для того чтобы стать объектом конфликта, данный компонент должен находиться на пересечении интересов разных общественных субъектов, стремящихся к единоличному контролю над ним. Для примера можно найти множество таких ситуаций: ссора малышей из-за красивой куклы или же напряжение в отношениях двух стран из-за неурегулирования вопроса о принадлежности той или иной территории.

Нужно уметь различать понятия «объект» и «предмет» конфликта. Можно предположить, что конфликты появляются по причине какого-нибудь объекта, но их суть выражается в предмете конфликта. Именно поэтому урегулирование или решение конфликта в первую очередь связано с устранением предмета, а не его объекта.

Можно также заметить, что объект конфликта может быть как действительным, истинным, так и воображаемым, потенциальным, ложным. Люди, вступающие в противостояние, конфликтуют не только за реальные материальные блага и ресурсы, но утверждают и отстаивают фантастические идеи и идеалы. А предмет конфликта должен быть всегда реальным и актуальным. Борьба, которая является выражением разногласия между сторонами конфликта, всегда реальна, и бывает, что ведется она не на жизнь, а на смерть.

Объект конфликта не может существовать сам по себе, независимо от его участников. Ведь для того, чтобы какая-либо вещь, качество или отношение могли бы считаться объектом конфликта, они должны быть причастны к процессу взаимодействия интересов и потребностей людей, социальных групп или социума. Так, например, природа, ресурсы, дома, автомобили и т. д. еще не являются объектами конфликта. Таковыми они станут лишь тогда, когда к ним начнут проявлять интерес, когда появится желание их контролировать, присвоить или использовать.

Многие конфликтологи выделяют такое свойство объекта конфликта, как его неделимость. Например, приз в конкурсе за первое место может быть всего лишь один, и победитель имеет право претендовать на его самоличное владение. С другой стороны, если какой-либо объект спора делим и способ деления может быть признан справедливым всеми оппонентами, то и спор не может быть возникнут, т. е. не должен возникать и конфликт.

Следует заметить релятивистское свойство объекта конфликта. В различных ситуациях у разных субъектов конфликта по отношению к одному и тому же объекту могут возникнуть совершенно разные оценки.

А это противоречие в оценке важности объекта может спровоцировать конфликт между участниками взаимодействия. Например, создатель или руководитель проекта может считать свою работу гениальной и прикладывать все свои силы к ее исполнению. Но в то же самое время эта работа может казаться его подчиненным совершенно нестоящей. И эта внутренне противоречивая ситуация может сохраняться достаточно долго.

Субъекты конфликта. В соответствии с субъектно-деятельностным подходом субъекты считаются основными структурными элементами различных конфликтов, так как они, выступая противоборствующими сторонами, своими действиями создают сам конфликт, придают ему разное содержание и остроту, определяют его изменение и течение. Ввиду этого их более четкое определение выступает одним из главнейших сторон конфликтологического анализа. Правильное и точное распознавание субъектов конфликта позволяет предсказать его динамику и допустимые методы решения. Но часто возникают такие ситуации, когда затруднительно найти непосредственных субъектов конфликта.

По мнению К. Боулдинга, субъектами конфликта могут выступать или отдельные личности, или их группы.

По фигурирующим в конфликтах субъектам могут быть выделены межличностные конфликты – это конфликты между разными личностями, личностно-групповые конфликты – это конфликты между отдельной личностью и группой, а также межгрупповые конфликты – это конфликты между группами.

Особенным видом конфликта с этого аспекта можно считать и внутриличностный конфликт, в нем индивидуум как бы «раздваивается» на противоборствующие субъекты и испытывает внутреннюю борьбу с самим собой, а также решает, как ему быть, как нужно поступить и что выбрать.

Основными участниками конфликта являются заинтересованные стороны или противоборствующие силы, субъекты конфликта, непосредственно совершающие активные (наступательные или защитные) действия друг против друга.

Функции конфликта. Развитый конфликт требует поддержания силового взаимодействия в рамках объединения и соперничества. Борьба определяет переход конфликта в нецивилизованные рамки. Отсюда следует деление конфликтов на конструктивные и деструктивные. Есть определенная норма, в рамках которой конфликт носит конструктивный характер, а выход за эти рамки приводит к дефектному изменению конструктивного конфликта в деструктивный.

Конструктивные функции:

1) информационно-познавательная. Любой конфликт дает сигнал о наличии проблемы, которая требует решения. Тем самым конфликт активизирует познание интересов, ценностей, сталкивающихся в противостоянии субъектов. Противоречия, дискуссии как формы конфликтного поведения помогают поиску правды. В ходе и в результате конфликтной ситуации оппоненты лучше узнают друг друга, усваивают полезный с опыт;

2) интегративная. Начало, развитие, а самое главное – разрешение конфликта, объединяет группы, сообщества, помогает гармонизации социальных отношений и тем самым способствует созданию необходимого равновесия в социальном организме;

3) стимулирование адаптации к постоянно изменяющейся среде. Естественно, что процесс приспособления не длится без разногласий и конфликтов между старым и новым.

Деструктивные функции:

1) выраженное отрицательное влияние большинства конфликтов на психическое состояние оппонентов. Обычно после окончания конфликта настроение в общем ухудшается в 31 случае из 100 и почти никогда не повышается сразу после завершения конфликта;

2) конфликт обычно сопровождается стрессом. При эмоционально напряженных конфликтах резко повышается риск сердечно-сосудистых заболеваний;

3) конфликт создает отрицательный образ другого – «образ врага», который легко актуализируется в случае возникновения даже незначительных проблем в отношениях, и часто приводит к появлению нового конфликта.

Границы конфликта. Для того чтобы яснее понять природу конфликта и его отличие от похожих явлений, необходимо обозначить границы конфликта.

Можно выявить 3 стороны определения границ конфликта: пространственный, временной и внутрисистемный.

Пространственные границы конфликта устанавливаются той территорией, на которой происходит конфликт. Понятно, что данная территория может быть самой разной, начиная от маленького пространства (например, квартира) и заканчивая всем миром. Точное определение пространственных границ конфликта является принципиально ключевым в интернациональных отношениях, а это тесно связано и с проблемой сторон конфликта.

Временные границы определяются как продолжительность конфликта, его начало и конец.

Начало конфликта, по мнению конфликтологов, определяется внешними актами поведения, которые направлены против другого участника или конфликтующей стороны. Для признания конфликта начавшимся требуется три совпадающих условия:

1) первый оппонент обдуманно и активно действует в ущерб своему противнику; под этими действиями мы понимаем как физические воздействия, так и передачу какой-либо информации;

2) противник осознает, что вышесказанные действия направлены против его интересов;

3) вследствие этого он и сам предпринимает ответные активные действия, которые направлены против первого участника. С этого момента считается, что конфликт начался.

А вот окончание конфликта может быть неоднозначным. Конфликт может быть исчерпан, но также может прекратиться в результате выхода из него одной из сторон. И, наконец, есть возможность пресечения развития и остановки конфликта в результате вмешательства третьих лиц.

Следовательно, завершением конфликта можно считать остановку действий всех противостоящих сторон, безотносительно от причины.

Определение внутрисистемных границ конфликта очень близко и тесно связано с четким и точным выделением конфликтующих сторон из всего круга его участников. Кроме непосредственно противоборствующих сторон участниками конфликта также могут быть и такие лица, как подстрекатели, пособники, организаторы конфликта. Все эти лица являются элементами системы. В системе границы конфликта зависят от того, насколько широк круг участников, который будет в него замешан.

Безусловно, знание внутрисистемных границ конфликта способствует влиянию на происходящие процессы, а также предотвращению распада системы в целом.

Контрольные вопросы и тестовые задания

1. Дайте определение понятию «предмет конфликта».
2. Назовите различия между объектом и предметом конфликта.
3. В чем заключается сложность определения предмета конфликта?
4. Дайте определение понятию «субъекты конфликта».
5. Классифицируйте конфликты по фигурирующим в них субъектам.
6. На какие виды делятся функции конфликтов?
7. Приведите примеры конструктивных функций конфликта.
8. Назовите три стороны определения границ конфликта.
9. Какие условия требуются для признания конфликта начавшимся?

10. Кто, кроме противоборствующих сторон, может быть участником конфликта?

11. Межличностные конфликты – это:

- а) конфликты между разными личностями;
- б) конфликты между отдельной личностью и группой;
- в) конфликты между группами;
- г) внутренний конфликт одной личности.

12. Существо и направленность конфликта определяет:

- а) функция конфликта;
- б) предмет конфликта;
- в) субъект конфликта;
- г) граница конфликта.

13. Вид границы конфликта, зависящей от территории, на которой происходит конфликт:

- а) пространственная;
- б) временная;
- в) внутрисистемная;
- г) территориальная.

14. Определите признак объекта конфликта:

- а) объект конфликта должен быть действительным;
- б) объект конфликта может быть независим от участников конфликта;
- в) объект конфликта не делим;
- г) у всех участников конфликта одинаковая оценка объекта конфликта.

15. К деструктивным функциям не относится:

- а) выраженное отрицательное влияние большинства конфликтов на психическое состояние оппонентов;
- б) создание отрицательного образа;
- в) сопутствие конфликта стрессом;
- г) стимулирование адаптации к постоянно изменяющейся среде.

2.3. Фазы и стадии развития конфликта

Рассуждая о вопросах по фазам и стадиям развития конфликта, для начала обратимся к определению конфликта. Это определение по необходимости можно рассматривать в разных смыслах. В узком смысле конфликт понимается как столкновение, причиной которого являются разногласия двух или более субъектов, в широком смысле – как одна из разновидностей взаимодействия людей в обществе.

Итак, конфликт – это ситуация соперничества. Это вид отношений между возможными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями.

Рассмотрим две фазы развития конфликта: конструктивную и деструктивную.

Характерной чертой для конструктивной фазы является недовольство, прежде всего, собой, противной стороной и непосредственно беседой, общей деятельностью. Она проявляется, с одной стороны, в стиле ведения разговора – особо повышенном эмоциональном тоне речи, обвинениях, собственных доводах, пренебрежении реакции партнера, а с другой – в неречевых характеристиках поведения: уклонение от разговора, завершение совместной работы или ее нарушение, недоумение, прием закрытой позы, отведение взгляда, неестественность мимики и жестикуляции. При этом беседа остается в рамках делового обсуждения, разногласия не принимают необратимого характера, обе стороны контролируют себя.

Деструктивная фаза конфликта наступает тогда, когда взаимное недовольство оппонентов друг другом, способами решения вопроса, результатами совместной деятельности достигает некой критической точки (пика), и совместная работа или контакт между партнерами становятся неуправляемыми.

Данная фаза развития конфликта может иметь две стадии. Основопологающим показателем первой стадии является желание преувеличить свои возможности и занизить возможности партнера, самоутвердиться за его счет. Первая стадия связана также с неосновательными критическими упреками, с презрительными репликами, взглядами, знаками в сторону партнера. Эти реакции принимаются на личный счет как оскорбления и вызывают оппозицию, т. е. ответное конфликтное действие.

Если стороны, вступившие в конфликт, не пытаются улучшить взаимоотношения и перейти на нейтральную сторону, то такие столкновения становятся регулярными. На этом фоне возникает хронический конфликт, который характеризует вторую стадию деструктивной фазы развития конфликта.

Динамика конфликта (стадии развития конфликта). Стадии конфликта отражают основные моменты, которые характеризуют развитие конфликтной ситуации от ее образования и до окончания.

Выделяют следующие стадии развития конфликта:

- 1) предконфликтная ситуация (латентный период);
- 2) открытый конфликт (конфликт):
 - инцидент (начало конфликта),
 - эскалация (развитие) конфликта,
 - завершение конфликта;
- 3) постконфликтный период.

Первым этапом развития конфликта является предконфликтная ситуация. Предконфликтная ситуация – это момент накопления обстоятельств и процессов, которые впоследствии могут привести к конфликту. Исходя из этого, довольно-таки часто и абсолютно справедливо этот период конфликта называют латентным, предконфликтным периодом или состоянием инкубации конфликта. Рассмотрим пример предконфликтной ситуации. Работникам компании *N* в течение длительного периода не выплачивают заработную плату. Руководство пытается найти «объективные» причины. К объяснениям администрации работники временно прислушиваются и надеются, что в скором времени заработная плата будет выплачена. Анализируя данную ситуацию, понимаем, что как такового конфликта еще нет, рабочие пытаются сохранять спокойствие, но конфликт уже «вызревает» в виде негативного мнения, отрицательных эмоций и увеличивающейся установки к открытой борьбе за свои права. Таким образом, можно сделать вывод, что предконфликтная ситуация характеризуется тем, что она создает реальную возможность конфликта. Но она может быть разрешена и бесконфликтным путем, если условия, которые ее породили, минуют сами по себе или будут «сняты» в результате осознания ситуации в качестве предконфликтной. Так, если работникам выдадут заработную плату, то исчезнет и причина конфликта.

Открытый конфликт является вторым этапом развития конфликта.

Если не удастся разрешить разногласия на предконфликтной стадии, то ситуация переходит в открытый конфликт. Наличие расхождения во взглядах достигает такой критической точки, что их уже невозможно не замечать. Каждая из сторон начинает открыто бороться за свои собственные интересы.

На данной стадии развития конфликта стороны начинают апеллировать к третьей стороне, т.е. обращаться в юридические органы для защиты или утверждения своих интересов. Каждое лицо из субъектов спора старается привлечь на свою сторону как можно больше единомышленников и приемов давления на своего противника, в том числе и различные ресурсы.

К примеру, вспомним ситуацию на предвыборной кампании по выборам в Государственную Думу Российской Федерации в 1999 г. и конкуренцию различных средств массовой информации (СМИ), которые «поливали грязью» кандидатов в депутаты в зависимости от того, к какой партии или блоку они относились, и чьи интересы представляло то или иное СМИ.

Следовательно, в момент стадии открытого конфликта мы видим, что ни одна из сторон не хочет идти на взаимные соглашения или уступки. Наоборот, главной чертой становится установка на борьбу, на утверждение собственных интересов.

Исходя из вышесказанного, определили общую характеристику второго этапа развития конфликта – открытый конфликт. Несмотря на это, и внутри данной стадии (открытого периода) можно выделить свои внутренние периоды, которые относятся к различной степени напряженности.

В конфликтологии они обозначаются как:

- 1) инцидент;
- 2) эскалация;
- 3) завершение.

Завершение конфликта или же разрешение конфликта является третьим этапом развития конфликта.

Последним этапом открытого периода конфликта является этап, который принято называть завершением конфликта. Зачастую данный период характеризуется тем, что обе конфликтующие стороны, разобравшись во всей усугубленной ситуации, увидели безрезультатность продолжения конфликта. Но, несмотря на это, завершение конфликта может быть связано и с уничтожением одной или даже обеих его сторон.

Существует несколько способов прекращения конфликта. Наиболее типичные из них следующие:

- 1) исключение одной из сторон или обеих сторон соперничества;
- 2) исключение предмета конфликта;
- 3) изменение отношения не только одной из сторон конфликта, но и обеих;
- 4) принятие участия в конфликтной ситуации новой стороны, которая способна завершить конфликт путем «давления».

Последним этапом в динамике конфликта считается постконфликтный период. Данная стадия характеризуется тем, что исключаются основные виды настороженности, конфликтные вопросы между конфликтующими сторонами окончательно улаживаются и начинают преобладать взаимопонимание и сотрудничество. Другими словами, стадия постконфликтной ситуации характеризуется улучшением отношений между оппонентами и сохранением эмоционально-психологического состояния.

Иногда получается и так, что завершение первоначального конфликта может дать побуждение другим, так сказать, производным конфликта, причем это может случиться в абсолютно других сферах жизнедеятельности людей.

Также степень удовлетворенности или же недовольства сторон, которые заключили «мирный договор», будет зависеть от следующих критериев:

- выбор методов и способов ведения борьбы;
- достижение целей сторон, а также принятие решения, удовлетворяющего обе конфликтующие стороны;
- оценка потерь оппонентов;

- оценка степени принижения чувств собственного достоинства одной из сторон;
- оценка степени снятия эмоционального напряжения сторон;
- оценка уровня сбалансированности интересов сторон;
- оценка реакции окружающей социальной среды на итоги конфликта.

Таким образом, в конфликтной ситуации деятельность одной стороны оказывает многозначительное влияние на другую конфликтующую сторону. Это влияние характеризуется не только тем, что одна из сторон испытывает какой-то ущерб и давление, но и в том, что она, в свою очередь, начинает проектировать и предпринимать встречные действия. Следовательно, поведение одного участника конфликта вызывает значительные изменения в поведении другого участника. Исходя из сказанного выше, оппоненты так или иначе воздействуют друг на друга. В конфликте воздействия со стороны противника воспринимаются особенно остро, так как направлены на уничтожение наших собственных планов, идей, целей.

Контрольные вопросы и тестовые задания

1. Охарактеризуйте основные фазы и стадии развития конфликта.
2. В чем состоит сущность предконфликтной ситуации?
3. Какими критериями характеризуется степень удовлетворенности/неудовлетворенности сторон конфликта?
4. В чем отличие следующих стадий развития конфликта: завершение конфликта и постконфликтный период?
5. Какие способы завершения конфликта вам известны?
6. Что такое эскалация конфликта?
7. В какой из стадий развития конфликта стороны делают установку на борьбу, рост агрессивности растет и происходит блокирование противоположной стороны?
8. Чем характеризуется первая стадия деструктивной фазы развития конфликта?
9. Чем характеризуется постконфликтный период?
10. Чем характеризуется конструктивная фаза развития конфликта?
11. Внутренние этапы, такие как инцидент, эскалация, завершение конфликта, присутствуют в следующей стадии развития конфликта:
 - а) постконфликтный период;
 - б) предконфликтный период;
 - в) открытый конфликт;
 - г) завершение конфликта.

12. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях:

- а) содержание конфликта, фаза подъема;
- б) фазы и этапы конфликта;
- в) этапы конфликта, содержание конфликтной ситуации;
- г) фаза подъема, фаза спада.

13. Разрастание конфликта, которое сопровождается увеличением количества участников, происходит:

- а) в постконфликтный период;
- б) в стадии эскалации конфликта;
- в) при разрешении конфликта;
- г) в завершение конфликта.

14. Укажите верную последовательность этапов развития конфликта:

- а) эскалация, конфликт, инцидент, завершение конфликта;
- б) латентная стадия, конфликтное взаимодействие, разрешение конфликта, постконфликтный период;
- в) предконфликтный период, конфликтный период, постконфликтный период, завершение конфликта;
- г) конфликт, эскалация, постконфликтная стадия.

15. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:

- а) конфликтными отношениями;
- б) конфликтной ситуацией;
- в) инцидентом;
- г) эскалацией.

3. СУЩНОСТЬ СОЦИАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ И МЕСТО КОНФЛИКТОВ В ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ ОТНОШЕНИЯХ

3.1. Социальные конфликты как источник общественных изменений

Конфликт – это практически основной источник общественных изменений, также это вид кооперации людей в борьбе за ценности или же ресурсы. Круг интересов людей и групп расходятся друг с другом; их задачи противоположны. Вполне возможно, что именно конфликт становится причиной общественных перемен. Чтобы добиться собственных целей в течение такой борьбы, все члены этой группы должны привлечь свои цели и средства.

К примеру, в ходе войны народу необходимо было изменить свой привычный образ жизни; приходилось испытывать дискомфорт военного положения. Конфликт, в свою очередь, предполагает переговоры, достижение согласия или умение адаптироваться, что приводит к началу иных институциональных структур. Тем не менее, история показывает, что итогом такого взаимодействия довольно редко бывает полное достижение целей, которые участвуют в борьбе противоположных сторон. Как правило, итоговый результат выражается в образовании качественно новой целостной структуры. Основы старого социального порядка все время улучшаются, и он начинает уступать место новому.

Конфликт и консенсус являются двумя нераздельными моментами общественной жизни, они не могут существовать по отдельности друг без друга. Как правило, все общественные конфликты воспринимаются людьми неодобрительно, потому что у нас в обществе принято считать, что все эти разногласия тянут за собой беспорядок и напряженность. Невзирая на все то, что с точки зрения принятого порядка разногласия может нести опасность, нужно признать их функцию в увеличении динамики общественных процессов. Следует понимать, что конфликт выполняет не только негативную функцию, но он еще мешает общественной рутине и застою в организациях. Так, вследствие этого конфликты могут быть организованы специально как представление с целью профилактического, встряхивающего действия на общественность и народ, в котором стало доминировать индифферентное отношение к происходящему моменту.

Конфликт, который не перерастает во вражескую стадию, может абсолютно законно вызывать стремление к развитию и творчеству. Конфликт – это не антагонистичность порядку и закону, он не может анализироваться как девиантное поведение, неправильность.

Социальный конфликт – это главная причина коллективных преобразований, так как определенные группы стремятся через них ввести изменения в общественную деятельность. В конечном счете, общества без конфликтов не бывает, по крайней мере, большинство политических партий прилагают усилия, чтобы их скрыть от общества. Если бы в коллективе оставалось полное единомыслие между его членами, то сложно было бы себе вообразить историческое развитие.

Поэтому наличие социальных групп с разными идеями может быть взаимоисключающим коллективным планом, которое оказывает содействие на развитие социальной системы, вызывая новые виды институционали- зированного существования.

В то время как политические элиты пытаются прилагать все возможные усилия, чтобы привести в порядок общественные конфликты, не копая и не трогая их глубинных корней, им необходимо регулярно использовать тот или иной конфликт для их разрешения. В этом раскладе конфликты никуда не исчезают, они только приглушаются на некоторый срок, пока новые иницилирующие причины не вызовут их к жизни с большей силой. Вернее, такая обстановка вокруг формирует порочный круг конфликта и хаоса, который зачастую является источником всеобщего насилия или революционных действий.

У некоторых исследователей бытует мнение о том, что конфликт благоприятно сказывается на коллективном развитии. Но здесь возникает ряд вопросов. Какой ценой дается данное развитие? Посредством серьезного подрыва системы или разрушения, а то и путем подавления одной из сторон? Как видно, для движения вперед человечества, в общем, для любого государства, для каждой общественной группы предпочтительнее, если справедливо существующее разногласие, не доводя до разлада, исключают бесконфликтными, культурными методами. Следовательно, о выигрышности конфликтов позволительно говорить только в однозначных ситуациях и при этом достаточно условно. Допущение разногласий – справедливая роль социального конфликта. Значит ли это то, что она соответствует с задачами участников? Нет, не значит или, по крайней мере, не постоянно. На случай если целью одной из сторон конфликта будет реальное исключение разногласия (причем именно в ее пользу), то целью другой стороны по полной мере может быть сохранение статус-кво, увиливание от конфликта либо разрешение противоречия без соперничества сторон. В конфликте могут быть заинтересованы не только сами соперничающие стороны, но и третья сторона, которая служит источником конфликта. Следовательно, предназначение конфликта может оказаться значительно многообразным.

Огромную роль имеет вопрос о функциях конфликтов на межличностном уровне. Так же как и при конфликте социальных групп, роли межличностных конфликтов двойственны. Доминирует мнение, что функции конфликта содержат в большей степени отрицательные результаты, так как ведут, прежде всего, к нарушению поставленных норм общения, форм, примеров поведения и т. п. В меньшей степени рассмотрена положительная сторона межличностных конфликтов. Как отмечает российский социолог А.В. Дмитриев, конструктивные функции этого типа конфликтов содержатся в следующем:

1) межличностный конфликт, судя по всему, может содействовать привлечению усилий группы и индивида по преодолению появляющихся во время общей деятельности негативных ситуаций;

2) «развивающая» функция конфликта проясняется в расширении сферы изучения личности или группы, в динамичном обмене ценностями, эталонами, в активном изучении социального опыта и так далее;

3) конфликт, судя по всему, может способствовать процессу развития антиконформистского мышления и поведения личности;

4) разрешение такого вида конфликтов ведет к развитию групповой сплоченности.

В общем, конфликт осуществляет информационную, сигнальную, дифференцирующую и другие роли. По отношению его отрицательного восприятия на уровне здравого смысла, это объясняется тем, что конфликт проще и легче осуждать. В конце концов, обыденные дискуссии о том, полезны или вредны конфликты, подчеркивает А.В. Дмитриев, скорее основаны на чувствах и умозрительности, чем на доказательности. Результаты общественных конфликтов довольно двойственны. Деятели науки еще не пришли к общему взгляду в отношении того, положительны или отрицательны конфликты для людей.

Причины общественных конфликтов позволяет выделять следующие их типы:

1. Социальное неравенство. Деньги, власть, сила и высшие должности одних выступают резкой противоположностью нищеты и подчиненности других. Все это обстоятельство дополняется тем, что в обществе всегда существует дефицит жизненных благ, в результате становится неизбежной борьба за лучшие позиции в обществе – за собственность, высокие доходы и богатство, авторитет, власть и престиж, против ущемления прав и дискриминации.

2. Наличие разных ориентаций. Конфликты по причине противоположных ценностных ориентаций очень разнообразны. Они могут возникать из-за различного отношения к манере поведения, к браку и семье,

к политическим институтам. Наиболее острые конфликты появляются там, где есть различия в культуре, статусе или престиже, восприятии ситуации.

3. Идеологические причины. Они заключаются в разном отношении к системе идей, которые оправдывают и узаконивают отношения субординации, доминирования и основополагают мировоззрения у различных групп общества. В этом случае элементы веры, религиозные, социально-политические устремления становятся катализатором противоречий.

4. Несовершенство человеческой психики. Это выражается в чрезмерных эмоциях, которые изменяют взаимоотношения и усложняют взаимопонимание между людьми в зависти, ненависти, злорадстве, национальном, расовом отличии и т. д.

Р. Дарендорф считает, что в наибольшей степени общим поводом общественного конфликта является неравная роль людей в «императивно координированных ассоциациях», где одним необходимо подчиняться и исполнять приказы, а другие управляют и командуют. Конфликты происходят, таким образом, по вопросам власти и управления.

Конфликты, как считает одна группа ученых, проявляют положительное действие на общественную жизнь. Без напряжений, противоречий, протестов общество могло быть непродуктивным, неэффективным и нетворческим. Конфликт может устранить более глобальный конфликт. Частые мелкие конфликты снимают давление в обществе, а их блокирование, наоборот, повышает его. Конфликт стимулирует инновации и творчество. Когда западные страны сравнивают с коммунистическими тоталитарными, становится ясно, что на Западе более продвинутая степень общественной конфликтности. Однако также очевидно, что определенная напряженная обстановка в демократических обществах привела к их большому динамизму и жизнеспособности. Конфликт хорош, потому что он поддерживает социальные взаимоотношения, содействует установлению неофициальной иерархии влияния среди членов группы. Такого типа иерархия справедливо удерживает более серьезные конфликты.

Другая группа ученых считает конфликты высоко дестабилизирующими событиями в социальных системах. Забастовки могут сделать бездеятельными тысячи людей и нанести серьезный ущерб предприятиям и организациям; супружеские конфликты мешают объединению супругов и внутреннему единству между ними, национальные конфликты разрушают взаимосвязь между народами. Конфликт вреден при появлении элементов насилия и агрессии.

А третья группа ученых считает, что в любом конфликте есть как интегративные, так и дезинтегративные случаи. В роли образного резюме к сказанному можно применить цитату К. Боулдинга, классика мировой

конфликтологии: «Конфликт есть диссонанс; понятие противоположное конфликту – гармония. Диссонанс может быть необходимым, чтобы сделать музыку интересной и придать ей драматичность; он имеет смысл, когда композитор способен превратить диссонанс в утонченное созвучие. То есть позитивная функция заключена не в конфликте – диссонансе как таковом, а в его переходе в консонанс. Конфликт, который продолжается бесконечно, теряет даже драматический интерес, превращается в общий шум и беспорядок. Только продвижение конфликта к разрешению определяет его конструктивную значимость. Так же как в спортивных играх: долгая игра без какого-либо результата становится невыносимой».

В то же время, когда люди по ходу разрешения конфликта по-новому рассматривают друг друга, и у каждого появляется интерес к совместной деятельности, это может стимулировать общество на позитивные перемены. Из-за конфликта может быть скорейшее введение новой политики, нового лидерства, новых законов в разных сферах жизни. К примеру, так предотвращается вероятный застой в обществе и обеспечивается социальный прогресс.

Из этого следует что, только лишь развитие конфликта к его разрешению определяет его конструктивное значение, а не пресечение, и в этом роде общественный конфликт является причиной положительных общественных изменений.

Контрольные вопросы и тестовые задания

1. Почему конфликт считается основным источником общественных изменений?
2. Как социальные конфликты позитивно влияют на общественную жизнь?
3. В связи с чем общественные конфликты воспринимаются людьми негативно?
4. Какова позитивная сторона межличностных конфликтов?
5. Сколько сторон могут быть заинтересованы в конфликте?
6. Какова роль социальных конфликтов в жизни общества?
7. Какое значение имеет конфликт в развитии общества?
8. Каковы причины социальных конфликтов?
9. Какой конфликт может вызывать стремление к обновлению и творчеству?

10. Какие признаки социального конфликта Вы можете перечислить?

11. Конфликт – это:

а) основной источник общественных изменений, также это вид кооперации людей в борьбе за ценности или же ресурсы;

б) принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях;

в) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти.

12. Укажите, верны ли следующие суждения о положительной роли социального конфликта в обществе: 1. Социальные конфликты являются необходимым условием возникновения социальных групп и институтов. 2. Социальные конфликты выявляют «слабые» места социальной системы и привлекают внимание общества к социальным проблемам:

а) верно только 1;

б) верно только 2;

в) верны оба суждения;

г) оба суждения неверны.

13. Общество существует как социальная система в условиях:

а) доминирования случайных социальных отношений;

б) если преобладают хаотические отношения;

в) равновесия социального порядка и социального хаоса;

г) когда общество как система имеет свою меру хаоса (энтропию).

14. Подумайте, верны ли следующие суждения: 1. Есть множество причин социальных конфликтов, но в основе любого из них лежит противоречие между двумя сторонами. 2. Конфликтное состояние возникает, если один из партнёров считает себя ущемлённым в обладании чем-либо:

а) верно только 1;

б) верно только 2;

в) верны оба суждения;

г) оба суждения неверны.

15. Укажите, верны ли следующие суждения о социальном конфликте:

1. Социальный конфликт – это столкновение интересов разных общественных групп. 2. Социальные конфликты способствуют развитию общества, их последствия всегда носят положительный характер:

а) верно только 1;

б) верно только 2;

в) верны оба суждения;

г) оба суждения неверны.

3.2. Источники социальных конфликтов

Давайте подумаем об источниках социальных конфликтов: для чего, как правило, есть соперничество? Какова связь между изложенными позициями и реальными мотивами конфликта? Прежде всего, стоит выделить большое количество различных конфликтных ситуаций и невозможность свести их окончательно к единому общему знаменателю. И все же опыт и общественная практика дают возможность установить ряд трудностей, которые формируются из конфликтной ситуации, перерастающие в конфликты. Мы сосредоточимся лишь на четырех источниках социальных конфликтов, которые хорошо известны во всех человеческих сообществах. Это богатство, власть, престиж и достоинство, то есть те ценности и интересы, которые играют определенную роль в любом обществе и придают значение действиям определенных лиц, вовлеченных в конфликты. В различных исторических контекстах значение определенных ценностей может меняться, но содержание процесса меняется не очень сильно.

Первым источником социального конфликта должна быть ценность богатства. Во-первых, обращение к идее социальной дифференциации позволяет каждому свободно стремиться избавиться от бедности. В общественном сознании и в практических жизненных отношениях богатство – это не просто определенная сумма денег или имущества, но и возможность расширить границы своей деятельности и влияния. В ходе российских реформ появился новый подход к богатству вообще и деньгам в частности. Как только открылись новые каналы социализации в сфере торгово-экономических отношений, масса людей бросилась в эту нишу, чтобы найти решение своих жизненных трудностей и избавиться от гнета бедности и уравнительности. Была жесткая конкуренция, которая не регулируется законом. Те же, кто стремился достичь независимости через богатство, должны были подвергать себя риску, и они рисковали, иногда подавляя в себе чувства осмотрительности и бережности и разрывая с предрассудками нравственности и законопослушного поведения. И логично, что впервые для людей активных и сообразительных открылась возможность получения движимого и недвижимого имущества в серьезных масштабах. В то же время было быстрое понимание истины о том, что финансы сами по себе не должны просто «накапливаться», они должны быть в обращении для того, чтобы приносить новые деньги. Очень быстро ряд богатых людей в России почувствовали и поняли, что коммерческая деятельность, направленная на получение богатства, потребует постоянных усилий. Нужно быть богатым не только для того, чтобы иметь навык, нужно профессионализироваться

в сфере торгово-экономических отношений, потому что соперничество в этой сфере оказалось довольно жестким: тот, кто не способен выдержать эмоциональный и физический стресс, обанкротится, потеряет вновь приобретенное богатство, а с ним и выявленные возможности, влияние, статус, связи. Материальное богатство считается олицетворением капитала, финансов, важного документа, собственности на землю и жилье, средств транспорта и связи, технологических процессов, оружия, средств для отдыха. Однако обладание абсолютно всеми данными дает человеку иное восприятие жизни по сравнению с тем, что было доступно многим. Это чувство безграничных или расширенных возможностей, это чувство власти, исключительности и привилегий в этом обществе, которое представители нового класса владельцев стараются передать по наследству. Поскольку соперничество за собственность ведется только строгими, а иногда и беспощадными способами, то непосредственно в данной сфере конфликты развертываются с особенной мощью. Эмпирическими доказательствами остроты конфликтов из-за богатства и собственности в российской практике являются сотни погибших бизнесменов, практика криминальных разборок. В связи с этим развитие российских, рыночных отношений напоминает период первоначального накопления, пройденный западными государствами в XVI–XVII вв., а в США – в XIX в. Крупный бизнес в настоящее время стремится завершить период накопления криминальных активов и поднять авторитет власти и государства в развитии культурного и социального неравенства.

Вторым источником конфликтов является борьба за власть. Она не менее привлекательна, чем богатство как таковое. Эмпирической формулировкой диктаторских позиций считаются государственные и негосударственные должности, позволяющие контролировать распределение ресурсов на основе права распоряжения, определять допуск к потоку соответствующей информации, участвовать в принятии решений. Поле власти образует особую сферу коммуникации, вхождение в которую является одним из важнейших мотивов политической деятельности. Существует также чувство исключительности, принадлежности к чему-то более важному и ценному, чем повседневные интересы. В частности, эти чувства усиливаются, когда человек способен контролировать средства насилия (например, чтобы отдать приказ об аресте, определить движение войсковых соединений, дать приказы о применении оружия). Конфликты в политическом пространстве обладают той же силой вовлечения, что и конфликты богатства, но они обычно обрамлены самыми претенциозными фразеологиями, связанными с декларациями общих – национальных, государственных – интересов и интересов прогресса в целом. Еще одним источником конфликта, который

непосредственно влияет на характер его протекания, является разделением полномочий и позиций, существующих в иерархии властных или управленческих структур. Чем выше конфликт, тем ожесточеннее конкуренция. На самом вершине иерархической системы – посты Президента, Председателя Кабинета Министров и членов правительства, руководящие должности в парламенте или других общественно-политических структурах – соперничество считается более жестким. Вопросы материальной выгоды здесь, как правило, уходят на второй план. И любая из сторон конфликта соглашается многим пожертвовать для достижения целей, связанных с социальным и политическим престижем, соответствующими символическими позициями, связанными с государственной атрибутикой, с расширением своей личной власти или власти своей группы. В политике скрытой доминантой всех отношений является борьба за власть. Однако эта идея никогда, или почти никогда, не была обнародована. Она одета в сложную моральную, правовую и идеологическую одежду. Проблема в том, что любой политик и любая политическая партия нуждается в поддержке общественного мнения и самооправдании. По этой причине никто из участников политического конфликта не может сообщить напрямую: «мои оппоненты использовали власть, теперь моя очередь». Такой открытый и меркантильный подход немедленно лишил бы кандидата на власть желаемой поддержки. Он обязан представить предыдущее правительство как не соответствующее интересам народа, нации, общества, мешающее прогрессу, свободе, и вообще обязан ввести в свои рассуждения максимально широкий круг аргументов. Однако вопрос о том, верит ли заявитель этим доводам или нет, не является принципиальным. Что действительно имеет значение, так это поддержка этой политической партии, общественного движения, этого лидера общественным мнением. С точки зрения социологии конфликта, исходной точкой формирования социально-политического конфликта является необходимость перераспределения власти и полномочий как в масштабах всего общества, так и в масштабах отдельных объединений и организаций. В свою очередь, отмеченная необходимость обусловлена тем, что оживают представители новых поколений – в прошлых социальных структурах так или иначе создается новейшая элита, которая требует места под солнцем. Чем более стабильна и замкнута система властных отношений на прошлых этапах становления, тем болезненнее конфликт, связанный с перераспределением власти. Это основная линия развития конфликта, идущая разными путями и методами сверху вниз.

Третий источник – престиж. Реальным воплощением престижа считается популярность и известность персоны, репутация и авторитет, сила влияния на принятие выводов, демонстрация уважения к этому человеку

и его мобилизационный потенциал. Престиж в весьма эксклюзивных вариантах может быть завоеван при отсутствии помощи власти и богатства, по этой причине это в некотором роде вторичный источник социального конфликта. Однако проблема в том, что и богатство, и власть накапливаются в престиже. Ни тот, ни другой не смогли сохранить свое влияние, не получая помощи от общественного мнения. Соперничество за власть и богатство может проистекать из конфликтов по поводу престижа – формирования репутации или, наоборот, дискредитации человека или группы людей в глазах общественного мнения. Следовательно, есть понимание так называемой Четвертой Власти, которая сосредоточена в средствах массовой информации.

Учитывая российскую ситуацию, важно отметить четвертый источник социальных конфликтов в современной практике социальных отношений. Это человеческое достоинство. Речь идет о таких ценностях, как уважение и самооценка, профессионализм, компетентность, авторитет, уважение, нравственные качества человека. Если все без исключения объединить только с предыдущими тремя источниками конфликта, то в данном случае он представляется достаточно мрачным, ситуация практически незаменима для утверждения зла и нечестия, разрушения нравственности в окружающей среде. Но в борьбе за богатство, власть и славу человек не должен забывать о границах своего выбора, отделяя человеческое, разумное, культурное начало от бесчеловечного и безнравственного. И эти границы находятся внутри каждого отдельного человека. Тот, кто переходит эти границы, теряет, в первую очередь, общее право на достоинство наряду с подрывом собственного личного достоинства, частной гражданской и профессиональной чести. По этой причине, кстати, в борьбе за власть и богатство, за социальный престиж особое место занимает стратегия либо на возвышение личности, либо ее унижение – унижение человеческого достоинства, разрушение личности. С помощью стратегии второго типа формируется криминальная среда, создаются сообщества подонков, действующих в интересах собственника. Как правило, мобилизационные механизмы формирования такого рода сферы связаны с формулами «деньги не пахнут» или «политика – грязный бизнес». Однако нравственный конфликт, связанный с определением конечных ценностей или смысла человеческого существования, пронизывает все иные конфликты без исключения. Как правило, проблема морального конфликта связана с выбором средств для достижения своих целей в том или ином конкретном конфликте. Характер конфликта, его нынешнее формирование и ход зависят не столько от деклараций о плане сторон, круг интересов которых не совпадает, сколько от средств, которые на самом деле используются в конфликте. Крайними полюсами являются насилие и переговорный процесс. Но между данными

крайними полюсами имеется масса промежуточных стадий, которые выражаются на практике в довольно очевидном масштабе.

Из вышесказанного можно сделать вывод, что существует большое количество различных конфликтных ситуаций и их невозможно свести окончательно к единому общему знаменателю. Социальный конфликт – это конфликт общезначимых интересов, ценностей, условий жизни. Умение избегать социальных конфликтов является основой взаимоотношений в обществе. Поскольку конфликты в нашей жизни неизбежны, нам необходимо научиться управлять ими, опираясь на опыт, усвоение теоретических и практических знаний, полученных в рамках данного направления, стремиться к тому, чтобы они приводили к наименьшим издержкам для общества и вовлеченных в них индивидов. Данная тема достаточно актуальна, так как социальные конфликты в современной России протекают особенно остро и с частым применением насилия. Из-за углубления кризисного состояния общества, приводящего к столкновениям различных сил и сообществ, обостряются социальные противоречия, результатом которых являются социальные конфликты.

Контрольные вопросы и тестовые задания

1. Какова роль ценности богатства как источника социальных конфликтов?
2. В чем заключается вторичность такого источника социального конфликта, как престиж?
3. Какую роль играет общественное мнение в социальных конфликтах?
4. В связи с чем социальные конфликты воспринимаются людьми негативно?
5. Какие, по Вашему мнению, реальные мотивы конфликтов?
6. Каковы отличия социального конфликта от других известных Вам конфликтов?
7. Что общего и особенного между конфликтами в различных сферах общественной жизни?
8. Какова, по Вашему мнению, концепция власти как источника социальных конфликтов?
9. Какова роль социальных конфликтов в жизни общества?
10. Назовите причины социальных конфликтов.
11. Сфера, в которой конфликты являются наиболее опасными:
 - а) политическая;
 - б) экономическая;
 - в) духовная;
 - г) все варианты ответов неверны.

12. Престиж в весьма эксклюзивных вариантах может быть завоеван:

- а) при отсутствии помощи власти;
- б) в присутствии помощи власти;
- в) при отсутствии помощи общественного мнения;
- г) в присутствии помощи общественного мнения.

13. Ценности, характеризующие человеческое достоинство:

- а) уважение;
- б) авторитет;
- в) богатство;
- г) все варианты ответа.

14. Богатство – это:

- а) определенная сумма денег или имущества;
- б) возможность расширить границы своей деятельности и влияния;
- в) не просто определенная сумма денег или имущества, но и возможность расширить границы своей деятельности и влияния;
- г) ни один из вариантов.

15. Основные источники социальных конфликтов:

- а) богатство и авторитет;
- б) богатство и власть;
- в) уважение и престиж;
- г) престиж и достоинство.

3.3. Социальная напряженность как состояние социальной системы

Под понятием социальной напряженности понимается социально-психологическое состояние людей, группы или общества в целом, обусловленное их социальным положением, давлением социальной или природной среды. Социальная напряженность выражается разными способами, примером может быть: неуверенность человека, агрессивное поведение, страх, недоверие к кому или чему-либо, суждения и поведения индивида, которые характеризуют беспокойство, жестокость. Социальная напряженность выражает психическое состояние человека, а также различное поведение субъектов.

Понятие социальной напряженности можно изучать с разных сторон, затрагивая множество аспектов. Однако ученые и эксперты выделяют всего лишь два основных подхода к пониманию понятия социальной напряженности. По первому подходу социальная напряженность означает «смутное время». А с позиции второго подхода данное понятие есть сложное понятие, а именно объект междисциплинарного анализа.

Выделяют несколько видов социальной напряженности в обществе в зависимости от того, какие субъекты оказались в данном состоянии: межличностная, межнациональная, внутриличностная, межгосударственная и другие виды напряженности.

Исследователи считают, что напряженность в обществе зависит от теории социальных изменений. К примеру: общество, в котором она образовалась. Индивид в данной ситуации является источником всех изменений и ее движущей силой.

Анализ позволил отметить следующие особенности развития социальной напряженности в обществе:

- 1) когда определенные социальные группы вступают в противоречия из-за невозможности реализовать свои цели и интересы. Вступая, они распространяют пессимистичное настроение, неудовлетворенность;
- 2) неудовлетворенность своей жизнью или жизнью иных групп людей;
- 3) когда социум осознает, что удовлетворение их жизненно важных потребностей блокируется.

На возникновение социальной напряженности в обществе оказывают влияние внешние и внутренние факторы.

К внешним факторам относятся:

– общегосударственные: недоверие к политическим лидерам, экономическая нестабильность в стране, проблемы межнациональных отношений, нарушения социальной справедливости;

– региональные: высокий уровень безработицы, межнациональные противоречия, особенности культуры в зависимости от региона, проблема с экологией; проблемы с жильем и демографическая проблема.

Внутренние факторы – чувства человека, которые формируются под влиянием социальной среды.

Потребности людей под воздействием прогресса в технике и науке, технологиях могут повлиять на возникновение новых факторов. Психологический тип, предрасположенность к оптимизму и пессимизму оказывают действие на самочувствие индивида и общества в целом. Факторы этой группы: состояние здоровья, эмоциональное настроение, отношения с родными, уровень беспокойности.

Напряженность может возникнуть из-за разных интересов субъектов. Несовпадающие потребности, интересы, ожидание. Накал возникает в тот момент, когда психическое состояние субъектов становится неустойчивым, когда они осознают, что удовлетворение их потребностей находится под угрозой. Социальная напряженность также может возникнуть из-за

разных природных явлений, таких как пожары, наводнения землетрясения. Но даже в случаях, когда причиной напряженности являются природные катаклизмы, люди обычно винят людей, а не стихию, людей, которые не смогли оказать помощь в нужный момент, заранее предупредить и т. д.

У социальной напряженности двойственная природа. С одной стороны у определенного значительного количества людей возникают и существуют условия дискомфорта, а с другой – люди должны понимать несправедливость существующего положения, стремиться его изменить.

Можно прийти к выводу, что напряженность в обществе возникает тогда, когда социальные потребности, интересы сторон и их ценности сталкиваются с невозможностью их удовлетворения.

Потенциал напряженности возрастает с увеличением числа обиженных и неудовлетворенных людей.

Социальная напряжённость содержит качественные и количественные характеристики. Качественные характеристики демонстрируют уровень неудовлетворенности общества, а количественные – массовость распространения накала внутри группы.

Как правило, социальная напряженность происходит из-за конфликта, но не всегда трансформируется в конфликт. Социальный конфликт является социальным взаимодействием, в то время как чувства и отношения есть предрасположенность к действию.

Социальная напряженность – показатель существования конфликтной ситуации между определенными субъектами. Напряженность позволяет произвести оценку состояния общества, взаимоотношений в кругу лиц, уровень критичности в компании, а также поиск вариантов ее регулирования.

Социальная напряженность в обществе имеет несколько стадий развития.

Первая стадия – фоновая – над конфликтами преобладают ожидания, нормальное состояние общественной нестабильности. Субъекты находятся в поиске средств для удовлетворения доминантных потребностей отдельных лиц или всей группы в целом.

Вторая стадия – латентная – скрытая. На данном этапе стороны понимают, что их интересы противоположны. Начинается противостояние сторон, интенсивный обмен информацией, как таковой борьбы нет, но столкновение интересов присутствует. Расширение факторов, вызывающих неудовлетворение, повышает уровень осознания межгрупповой противоположности у субъектов.

На третьей стадии субъекты разрабатывают и предлагают требования к решению появившихся проблем. Следом за этим происходит либо снятие

напряженности в результате конструктивных социальных действий, либо назревает социальный конфликт. Поводом конфликта может быть абсолютно любой инцидент.

Следом начинается ускоренное развитие конфликта. Интенсивный обмен обвинениями, нарастание угроз. У участников конфликта возникает неприязнь и ненависть друг к другу. Начинается открытая стадия столкновений.

Учёный, доктор экономических наук, профессор Уткин Эдуард Андреевич придерживается похожего мнения в выделении стадий развития конфликта в обществе. Он обращает свое внимание на следующие этапы: напряженность, несогласие, соперничество, враждебность, агрессивность, насилие.

В.О. Рукавишников отмечает для себя следующие стадии развития социальной напряженности:

1) в широких кругах населения распространяется волна недовольств по положению дел в важных сферах общественной жизни;

2) из-за пессимистичного общественного настроения теряется доверие к властям и к политике в целом. Наблюдаются негативные оценки будущего, распускание слухов в обществе, эмоциональное возбуждение;

3) социальная напряженность выражается в массовых действиях общества.

Мнение П.И. Куконкова по поводу стадий развития социальной напряженности иное:

1) усиление неудовлетворенности различных социальных субъектов из-за плохих условий жизнедеятельности;

2) связь между характером объекта неудовлетворенности и действиями других социальных субъектов, которая вызывает социальную напряженность.

3) усиление социальной напряженности.

Если решить проблему методом переговоров не получается, то социальная напряженность достигает своего предела, после чего возрождается конфликт. Именно такая ситуация произошла в XX в.:

1) 1917 г. – Октябрьская революция. Поводом противостояния послужила неспособность временного правительства прекратить войну;

2) 1993 г. – октябрьские события – «Расстрел Белого дома», «Расстрел Дома Советов», «Чёрный октябрь», «Октябрьское восстание». Повод – указ президента РФ о роспуске парламента.

Напряженность и накал являются необходимым явлением существования любого живого существа, а именно человека. Человек воспринимает накал как стресс, осваивается и привыкает к этому состоянию, затем оно становится необходимой частью его общественной культуры.

Как и любое явление, социальная напряженность имеет положительные и отрицательные стороны.

В первом случае разрешает конфликтную ситуацию на ранней стадии посредством социальных переговоров. При этом социальная напряженность служит средством выяснения соотношения сил социальных групп и может предотвратить более разрушительные следующие. Накал в группе, перерастая в конфликт, может превратиться в источник возникновения новых норм общения между людьми.

Во втором случае ведет к взрыву. Нарастание эмоциональности и иррациональности, враждебности и агрессивности поведения, недоверия к руководству и окружающим; неудовлетворенность участников конфликта в организации и, как следствие, увеличение текучести кадров; снижение производительности труда.

Возвращаясь к истории, стоит отметить, что президент России Б. Ельцин умело чувствовал степень накала, предпринимал шаги, разряжающие его. Примером являются бесконечные отставки премьеров.

Социальная система (а именно друзья, семья, вуз) характеризуется:

- 1) распределением ролей между ее элементами, когда каждый элемент занят определенной деятельностью и имеет круг обязанностей;
- 2) нормативно-ценностными установками, направляющими действия ее элементов (например, сохранение верности супругов в семье);
- 3) целостностью ее элементов по отношению к среде обитания.

Социальная система проходит этапы изменения с целью достижения цели или привыкания к определенной среде. Ярким примером может выступить семья, которая непрерывно претерпевает изменения. Вместе с изменениями социальная система подвергается напряженности, которая представляет признак нарушения равновесия. Чтобы социальная система не разрушилась, необходимо включать регулятивные механизмы.

На функционирование социальной системы влияет два механизма:

- 1) распределение ресурсов и власти, которые определяют баланс между достижениями социальной системы и ее потерями;
- 2) общение между элементами, а также между системой и средой, влияющими, прежде всего, на мотивацию субъектов.

Толкотт Парсонс, один из самых крупных социологов-теоретиков XX столетия, считал, что социальная напряженность проявляется в тех случаях, когда не соблюдается баланс между обменом благами, властью, а в целом – когда нарушается баланс достижений и потерь.

В случае если потери станут преобладать, то наступит конфликт и произойдет распад социальной системы.

Контрольные вопросы и тестовые задания

1. Что понимается под понятием социальная напряженность в обществе? Дайте определение.
2. Перечислите способы выражения социальной напряженности.
3. Каковы внешние и внутренние причины возникновения социальной напряженности в обществе?
4. Перечислите виды социальной напряженности.
5. В чем заключается суть двойственной природы социальной напряженности?
6. Какие положительные стороны имеет социальная напряженность?
7. Назовите два механизма, влияющие на функционирование социальной системы.
8. Что происходит на латентном этапе социальной напряженности в обществе?
9. Какие этапы развития конфликта в обществе выделяет профессор Э. Уткин?
10. В каких случаях, по мнению Парсона, проявляется социальная напряженность?
11. Социальная напряженность – это:
 - а) социально-психологическое состояние людей, обусловленное их социальным положением;
 - б) система признаков и критериев социального расслоения, положения в обществе; социальная структура общества; отрасль социологии;
 - в) эмоциональный процесс взрывного характера, характеризующийся кратковременностью и высокой интенсивностью;
 - г) социально-психологическое состояние людей, группы или общества в целом, обусловленное их социальным положением, давлением социальной или природной среды.
12. Выберите неверное суждение о социальной напряженности:
 - а) напряженность в обществе не зависит от теории социальных изменений;
 - б) напряженность позволяет произвести оценку состояния общества, взаимоотношений в кругу лиц;
 - в) напряженность и накал являются необходимым явлением существования любого живого существа, а именно человека;
 - г) напряженность разрешает конфликтную ситуацию на ранней стадии.
13. Критерием оценки социальной напряженности не является:
 - а) степень недовольства;
 - б) влияние средств массовой информации;

- в) мобилизация общества;
- г) влияние криминальных структур.

14. Стадия социальной напряженности, на которой субъекты находятся в поиске средств для удовлетворения доминантных потребностей отдельных лиц или всей группы в целом:

- а) латентная;
- б) фоновая;
- в) эскалационная;
- г) кульминационная.

15. К внутренним факторам развития социальной напряженности в обществе не относится:

- а) высокий уровень безработицы;
- б) состояние здоровья;
- в) потребности людей под воздействием прогресса в технике;
- г) отношения с родными.

4. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ

4.1. Организационные конфликты. Особенности протекания

Организационный конфликт – это особый тип конфликтов, происходящий из-за специфических свойств организации, ее составных особенностей, контактов с различными организациями, разного рода деятельности, организационной динамики и др.

Организационные конфликты делятся на три вида:

1. Конфликт целеполагания (внешнеорганизационный) – разногласие, несовместимость целей между разнообразными организациями.

2. Дисфункциональный (внутриорганизационный) – конфликт, имеющий место, если стремлением деятельности оказывается осуществление внутренних правил, норм функционирования.

3. Позиционный – конфликт, начинающийся в результате раздробления группы на основе противоположности интересов и целей его участников или подразделений.

Субъекты конфликта в организации:

- а) администрация организации;
- б) средний управленческий персонал организации;
- в) низкий управленческий персонал;
- г) основные ведущие специалисты;
- д) вспомогательные специалисты;
- е) технический персонал;
- ж) структурные подразделения;
- и) неформальные объединения сотрудников.

Конфликты в организации могут порождаться тремя составляющими ее системами: организационно-технологической, экономической, микро-социальной. Все можно рассмотреть в русле шести главных характеристик: элементы и взаимосвязи между элементами, цели системы, производимые ею продукты, потребляемые резервы, функции элементов системы, функции системы по отношению к элементам.

Основные мотивы возникновения конфликтов в организации:

1) различие или пересечение целей участников организации. Интерес обозревается как актуализированная причина, возникающая у отдельного члена команды или отдела. Актуализация причины происходит в результате появления реальных желаний. Столкновение всяческих интересов ведёт к изоляции потребностей члена организации или отдела, конкуренции между ними, а в случае проявления агрессии – и к столкновению интересов, то есть

к конфликту. Также конфликт может начаться тогда, когда некоторые участники организации или подразделения имеют одинаковые цели в отношении какого-нибудь объекта. В виде объекта могут выступать денежные, материальные, престижные, информационные, статусные и многие другие средства организации;

2) расхождения в ценностных ориентациях. Индивидуальные и организационные ценности могут различаться по значимости для отдельных участников организации. К примеру, некоторые работники считают ценностью увлекательную и содержательную работу, а другие нацелены только на приобретение вознаграждения всеми способами. Поэтому расхождение в ценностных ориентациях в ходе совместной работы ведёт к разногласиям в коллективе, а затем к конфликту;

3) всяческие формы экономического и социального неравноправия. Неравное распределение ценностей (вознаграждений, информации, руководящих должностей, признания, уважения и т. п.) между некоторыми участниками организации, группами и отделами служит лишь причиной для рождения конфликта. Очень важным моментом, провоцирующим зарождение и дальнейшее развитие конфликтной обстановки по причинам неравенства, можно считать осознание участниками организации несправедливости распределения вознаграждения и сложившихся социальных взаимоотношений, прежде всего отношений власти и подчинения;

4) неудовлетворенность взаимоотношениями между различными структурными единицами организации, т. е. тем местом или статусом, которые члены организации или отделы занимают в структуре организации. Этот тип причин приводит к структурным конфликтам.

Причины структурных конфликтов могут заключаться в:

а) потребности повысить свою функциональную значимость или степень функциональной независимости. Например, одно из подразделений организации претендует на главенствующее место в разработке и реализации крупного проекта, ущемляя при этом интересы других подразделений;

б) стремлении отдельных структурных единиц навязать организации свои правила, нормы или интересы;

в) желании подразделения или отдельных работников занять более высокое место в статусной лестнице и приобрести большее количество единиц ресурсов в условиях, когда методы простой конкуренции недостаточно эффективны для воплощения данной цели;

г) неудовлетворительных коммуникациях в социальной структуре, которые могут порождать неоднозначное понимание распоряжений и приказов управления;

д) структурной взаимозависимости, когда один участник организации или отделение может подчиняться другому члену организации или отдела при выполнении собственных целей (например, когда подчиненный не может воплотить свои личные творческие наработки, потому что зависит от руководителя подразделения).

Каждая вышеназванная причина может стать зарождением конфликта только при определенных внешних условиях. Таким образом, необходимыми частями зарождения конфликта являются его причины и условия.

К этим условиям относятся:

1) технические условия конфликта, действующие в корпорации: присутствие лидеров в противоборствующих объединениях, степень дисциплинированности и единство участников группы в конфликтной ситуации, наличие или отсутствие постоянных связей, наличие конкретных целей у членов конфликта и т. п.;

2) политические условия: условия применения власти руководителем, понимание зависимости и степени неравенства подчиненными, условия подчинения исполнителей;

3) социальные условия: строгость или либеральность нормативной структуры организации, соотношение между статусами и ролевыми требованиями, наличие неформальных объединений, идентификация работников с группой, предприимчивость участников корпорации, степень институционализации членов конфликта и т. п.;

4) психологические условия: эмоциональный настрой противников, наличие постоянной направленности на сопротивление.

Реакция на данные причины бывает двух видов – отступление или агрессия.

Отступление означает реакцию на подавление потребностей, которая ведёт к кратковременному или же долговременному отречению от удовлетворения этих желаний. При такой реакции на блокаду не возникает конфликта в организации.

Агрессия есть ответная реакция на подавление желаний, которая может привести к конфликту. Агрессия проявляется в действии, направленном на причинение физического и морального ущерба другому. Враждебные действия приводят к ответной агрессивной реакции со стороны противника, и с момента данного взаимодействия возникает конфликтная ситуация.

Конфликтные взаимоотношения имеют кумулятивную природу, то есть всякое агрессивное действие ведёт к ответным действиям или возмездию, причем более мощному, чем первичное. Конфликт усугубляется и содержит все большее число участников организации или, переходя на внешний уровень, все большее количество корпораций. Это означает, что даже

незначительная ситуация, стычка между представителями разных отделов организации или между участниками разных структурных уровней организации (к примеру, между управленцем и подчиненными) может незаметно привести к сильной масштабной конфликтной ситуации.

Конфликт в организации может проходить и распространяться в следующих базовых направлениях:

а) горизонтальные конфликты, или конфликты «равный с равным», представляющие собой конфликты между сотрудниками, управляющими одного уровня и отличающиеся тем, что участники не могут влиять на соперника посредством власти – статуса в организации, должностного положения. В данной ситуации, в первую очередь, рассматривают связи членов организации, их минувшие заслуги и опыт;

б) вертикальные конфликты, или конфликты руководителей с их подчиненными, изначально проходят в неравных для противников условиях, так как управленцы отличаются от подчиненных большими ресурсами и возможностями в данной организации.

Поскольку ни один вид конфликта в корпорации не начинается сразу после возникновения его причины, то нужно подчеркнуть следующие фазы становления организационного конфликта:

1. Предконфликтные стадии. Возникновение каждого конфликта взаимосвязано с наличием объекта, владение которым, достижение или принадлежность к которому провоцирует стеснение потребностей двух или более субъектов, вовлекаемых в конфликт. В предконфликтной стадии нет инцидента и открытых конфликтных взаимодействий, однако на данном этапе зарождаются скрытые конфликтные контакты, цель которых – привести соперников в заблуждение. В развитии предконфликтной стадии наблюдается несколько этапов:

а) идентификация причин конфликта, когда участники организации выясняют, кто препятствует их потребностям и какова доля их участия в данном процессе;

б) анализ резервов и потенциальных преимуществ противников. Анализ имеет важное значение для становления всего конфликта, потому что в случае нежелательной для себя оценки возможностей противника группа или отдельный участник могут уйти от конфронтации, отступить. Анализ предшествует мобилизации ресурсов (финансовых, материальных, информационных и т. п.), которая является первым шагом в реализации конфликтных взаимоотношений;

в) поиск сторонников и союзников в конфликте. В организации, у которой достаточно тесные связи между структурными единицами, поиск союзников обнаруживается, пожалуй, в каждом конфликте;

г) скрытые конфликтные взаимодействия, которые содержат в себе маскировки, провокации и другие способы психологического влияния на противников.

Следовательно, предконфликтная стадия – подготовка открытых конфликтных взаимоотношений, расширение границ конфликта, т. е. вмешивание в конфликт других отделов организации и различных индивидов.

2. Стадия именно самого конфликта. Отличается двумя важными признаками, наличие которых непосредственно доказывает близость конфликта. Первый признак – существование чётко выраженной установки на противостояние с противником. Вторым признаком – наличие инцидента, то есть наглядно выраженных противостояний между соперниками.

3. Стадия спада конфликта. При условии, что причина не пропадает и конфликтную ситуацию не удастся подавить стараниями управляющих подразделений и высшего управления, он переходит на эмоциональный уровень, когда противники ощущают невыносимую неприязнь друг к другу. Интенсивность быстро повышается вплоть до достижения кризисной точки конфликта. Это говорит о том, что интенсивность этого конфликта больше не будет возрастать. После преодоления кризисной точки конфликтная ситуация, как правило, идет к снижению.

Контрольные вопросы и тестовые задания

1. Какие виды организационных конфликтов Вам известны?
2. Кто может выступать в качестве субъекта конфликта в организации?
3. Как может повлиять на организацию стремление подразделения или отдельных работников занять более высокое место в статусной лестнице?
4. Почему вертикальный конфликт считается неравным для его участников?
5. Какие условия могут стать причиной организационного конфликта?
6. Какие признаки говорят о том, что участники организации или отделы близки к конфликту?
7. В чем заключаются достоинства и недостатки агрессивной тактики ведения конфликта?
8. Для чего нужен анализ ресурсов и возможностей соперника в конфликтной ситуации?
9. Что может стать мотивом для зарождения конфликта в организации?

10. Что может стать ключевым фактором для победы в горизонтальном конфликте?

11. Процесс перехода от предконфликтной ситуации к конфликту и его разрешению отражает:

- а) объект конфликта;
- б) темперамент участников конфликта;
- в) динамика конфликта;
- г) субъект конфликта.

12. Конфликт в организации – это:

- а) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации;
- б) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами;
- в) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками;
- г) конфликты между различными структурными элементами организации.

13. Выберите вид конфликт, не относящийся к организационным конфликтам:

- а) конфликт целеполагания;
- б) дисфункциональный;
- в) внутриличностный;
- г) позиционный конфликт.

14. Выберите мотив возникновения конфликта, о котором идет речь в утверждении «Столкновение всяческих интересов ведет к изоляции потребностей члена организации или отдела, конкуренции между ними, а в случае проявления агрессии и к столкновению интересов, то есть к конфликту»:

- а) формы экономического и социального неравенства;
- б) различие или пересечение целей участников организации;
- в) расхождение в ценностных ориентациях;
- г) неудовлетворенность взаимоотношениями между структурными единицами организации.

15. Конфликты в организации могут порождаться тремя составляющими ее системами (укажите лишний пункт):

- а) организационно-технологической;
- б) экономической;
- в) микросоциальной;
- г) динамической.

4.2. Методы решения конфликтов в организации

Конфликты могут застать нас где угодно: дома, на работе, в компании друзей. Как правильно разрешить тот или иной конфликт? Что сделать, чтобы маленькая ссора не переросла в конфликт? Для того чтобы ответить на эти вопросы, разберемся, что такое конфликт и изучим методы их решения.

В научной литературе дают следующее определение понятию конфликт. Конфликт – социальное явление, способ взаимодействия людей при столкновении их несовместимых взглядов, позиций и интересов, противоборство взаимосвязанных, но преследующих своих цели двух или более сторон. Любой конфликт имеет свою причину и возникает в результате противостояния двух сторон. Образующиеся между работниками организации и главой организации конфликты часто не решаются. То есть мы можем увидеть ситуацию «ухода от конфликта». В то же время инциденты, лежащие в основе этих конфликтных ситуаций, часто повторяются. Вследствие чего работоспособность организации заметно ухудшается. Поэтому конфликты между сотрудниками чаще всего решаются между собой. Конфликтные ситуации, в которые вступает руководство организации, чаще всего образуются из-за ошибок управленцев или сбоев в работе компании. Такого рода конфликты должны решаться с меньшей вероятностью нанесения ущерба работоспособности компании. Среди управляющих воздействий по отношению к конфликту центральное место занимает его разрешение. Далеко не все конфликты можно предотвратить. Поэтому очень важно уметь выходить из конфликтной ситуации.

Разрешение конфликта – это совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решения проблемы, которая привела к столкновению. Разрешение конфликта предполагает активность обеих сторон по преобразованию условий, в которых они взаимодействуют, по устранению причин конфликта. Для разрешения конфликта необходимо изменение самих оппонентов, их позиций, которые они отстаивали в конфликте. Часто разрешение конфликта основывается на изменении отношения оппонентов к его объекту или друг к другу. Во избежание конфликтов грамотные руководители вырабатывают стратегию управления конфликтами.

Методов управления конфликтами достаточно много. Рассмотрим основные из них, чтобы в дальнейшем уметь предотвращать назревающие конфликты. Существует несколько общих групп, каждая из которых имеет свою область применения: внутриличностные, структурные, межличностные, переговоры, ответные агрессивные действия.

Структурный метод воздействует только на участников конфликтов, возникающих внутри организации. Они возникают из-за неправильного распределения обязанностей, ложной системы мотивации и стимулирования работников. К таким методам, как уже отмечалось, относят: разъяснение требований к работе, использование координационных механизмов, разработку или уточнение общеорганизационных целей, создание обоснованных систем вознаграждения.

Одним из эффективных методов предотвращения конфликтов является разъяснение требований к работе. Каждый работник должен четко понимать, в чем состоят его обязанности и ответственность. Осуществляется данный метод путем составления соответствующих должностных инструкций и разработки документов, регламентирующих распределение функций, прав и ответственности по уровням управления.

Суть использования координационных механизмов состоит в задействовании структурных подразделений организации или должностных лиц. Они по необходимости могут включаться в конфликт и имеют возможность разрешать спорные вопросы между конфликтующими сторонами. Использование координационных механизмов – введение структурных подразделений организации или должностных лиц, которые имеют право также равноправно вступить в конфликт, могут помочь найти причины сложившейся конфликтной ситуации и устранить их. Один из самых распространенных механизмов – это иерархия полномочий, которая упорядочивает взаимодействие людей, принятие решений и информационные потоки внутри организации. Если между сотрудниками компании возникают противоречия, то руководитель может самостоятельно принять решение по их спору. Таким образом, мы можем избежать конфликта внутри организации.

Разработка или уточнение общеорганизационных целей приводит к тому, что усилия всех работников направлены на достижение общих поставленных целей. Разработка или уточнение общеорганизационных целей также позволяет объединить усилия всех сотрудников организации, направить их на достижение выдвинутых целей.

В конфликтных ситуациях непосредственно могут создавать обоснованные системы вознаграждения. Это один из эффективных методов избежания конфликтов, основанный на поощрении работников за трудовую деятельность. Так руководитель повышает производительность компании и мотивирует работников к успешной трудовой деятельности. Каждая организация использует собственную систему вознаграждения работников, отражающую стоящие перед ней цели, управленческую философию ее

руководителей, традиции, а также учитывающую находящиеся в ее распоряжении ресурсы. Создание обоснованных систем вознаграждения также может быть использовано для управления конфликтной ситуацией, поскольку справедливое вознаграждение позитивно влияет на поведение людей и позволяет избежать деструктивных конфликтов. Важно, чтобы система вознаграждения не поощряла негативное поведение отдельных лиц или групп.

Межличностный метод влияет на отдельную личность и заключается в способности построения собственного поведения, умении точно и понятно выражать свою точку зрения и идеи так, чтобы оппонент не смог выразить защитную реакцию. Межличностные методы при образовании конфликта предполагают, что участникам необходимо выбрать форму и стиль их поведения во избежание ущерба их личным интересам. Также необходимо рассмотреть такие стили конфликтного поведения, как приспособление (уступчивость), уклонение, конкуренция, сотрудничество и компромисс.

Стиль приспособления. Он заключается в совместном решении конфликта с противодействующей стороной без решительной попытки отстаивать собственные интересы. Стиль рентабелен, если для одного из оппонентов не так важен исход конфликта, и он чувствует, что хорошие отношения с другой стороной для него куда уместнее. Главное отличие стиля приспособления от стиля уклонения состоит в том, что «приспособленец» действует вместе с другим человеком. При стиле уклонения не делается ничего для удовлетворения интересов другого человека. Поскольку при этом подходе приходится отодвигать свои интересы в сторону, то лучше поступать таким образом тогда, когда вклад «приспособленца» в данном случае не слишком велик или когда он делает не слишком большую ставку на положительное для него решение проблемы. Но он не захочет приспособливаться к кому-то, если будет чувствовать себя обиженным. Если человек считает, что уступает в чем-то важном для него и чувствует в связи с этим неудовлетворенность, то стиль приспособления в этом случае, очевидно, неприемлем. Он может оказаться неподходящим и в той ситуации, когда один из оппонентов чувствует, что другой человек не собирается, в свою очередь, поступиться чем-то или что этот человек не оценит сделанного им.

Стиль уклонения. Данный стиль предполагает неактивное участие одной из сторон в конфликтной ситуации, желание быстрее выйти из сложившейся ситуации. Стиль используют в тех случаях, когда не желают с кем-то сотрудничать и уклоняются от разрешения конфликта, не хотят попадать в ситуации, которые провоцируют возникновение противоречий,

не вступают в обсуждение вопросов, чреватых разногласиями. В этом случае не приходится приходить в возбужденное состояние, пусть даже и занимаясь решением проблемы. Стиль уклонения может привести в конечном итоге к серьезному конфликту, так как проблема, лежащая в основе конфликта, не решается. «Уклонитель» добивается временной гармонии среди работников, но отрицательные эмоции живут у них внутри и накапливаются.

Стиль конкуренции. Этот стиль действителен тогда, когда одна из сторон конфликта обладает большей властью, знает пути решения конфликта и считает, что они максимально верны. В этом случае «конкурент» может настаивать на выбранном им подходе прекращения конфликта. Чаще его используют люди, не очень заинтересованные в дружбе с другой стороной, так как сторона, использующая этот метод, ведет явную борьбу за свои интересы. В рамках этого стиля превалируют попытки заставить принять свою точку зрения любой ценой. Недостаток этого стиля в том, что он подавляет инициативу подчиненных, создает опасность того, что при принятии управленческого решения не будут учтены какие-либо важные факторы, так как представлена только одна точка зрения. Этот стиль может вызвать возмущение, особенно у более молодого и образованного персонала.

Стиль сотрудничества. Основывается на отстаивании в конфликте личных интересов, при этом есть надежда на взаимопонимание с противоположной стороной. Эффективно использовать этот стиль, когда результат конфликта важен для конфликтующих сторон и отсутствует желание испортить отношения с противоположной стороной. Данный стиль – признание различия во мнениях и готовность ознакомиться с иными точками зрения, чтобы понять причины конфликта и найти курс действий, приемлемый для всех сторон. Тот, кто пользуется этим стилем, не стремится решить свои проблемы за счет других, а скорее ищет наилучший вариант решения конфликтной ситуации. «... Расхождение во взглядах рассматривается как неизбежный результат того, что у умных людей есть свои представления о том, что правильно, а что нет. Эмоции можно устранить лишь путем прямых диалогов с лицом, имеющим отличный от вашего взгляд. Такая конструктивность в решении конфликта способствует созданию атмосферы искренности, столь необходимой для успеха личности и компании в целом».

Стиль компромисса. Данный стиль применяют в тех случаях, когда обе стороны знают, что хотят одного и того же результата, но одновременно понимают, что их удовлетворение невозможно. Компромисс позволяет сохранить отношения с другим партнером, участвующим в конфликте с противоположной стороны, и получить хоть какой-то результат,

чем не получить ничего. Способность к компромиссу высоко ценится в управленческих ситуациях, так как это сводит до минимума недоброжелательность и часто дает возможность быстро разрешить конфликт к удовлетворению обеих сторон. Однако использование компромисса на ранних стадиях конфликта, возникшего по поводу серьезной проблемы, может помешать диагнозу проблемы и сократить поиск возможных альтернатив. В результате принятые решения могут быть неоптимальными. Компромисс ориентирован на решение спорной проблемы совместными усилиями сторон, и, в основном, состоит из взаимных уступок. Этот подход является «классическим» методом простого разрешения конфликта на всех уровнях; его технология более проста и зачастую не решает спора, а как бы временно его откладывает на более поздний срок. Обычно он применяется, когда проблема очевидна, ресурсы и время для решения проблемы ограничены, другие технологии не работают.

Таким образом, рассмотренные выше методы решения конфликтных ситуаций помогут правильно разрешать зарождающиеся или уже возникшие конфликты. Помогут более эффективно управлять конфликтами, поднять организационную культуру в компании, улучшить культуру общения сотрудников между собой, создать благоприятную обстановку на рабочих местах. Особенно важно знать методики управления конфликтами руководителям, так как каждый конфликт возникает по разным причинам и подход к его решению всегда индивидуален и зависит от сложившихся обстоятельств.

Контрольные вопросы и тестовые задания

1. Что представляет собой предупреждение конфликта?
2. Какой стиль основывается на совместном решении конфликта с противодействующей стороной?
3. Какие недостатки имеет стиль конкуренции?
4. Назовите стиль, в котором чаще всего оппонент не заинтересован в дружбе с другой стороной.
5. Перечислите основные методы конфликтологии.
6. В чем заключается суть использования координационных механизмов?
7. К чему приводит разработка или уточнение общеорганизационных целей?
8. Какой метод влияет на отдельную личность и заключается в способности построения собственного поведения?
9. Если конфликт возник из-за неправильного распределения обязанностей, то какой метод желательно использовать? И почему?

10. Назовите один из эффективных методов избежания конфликтов, основанный на поощрении работников за трудовую деятельность.

11. В группу методов управления конфликтами не входит (исключите лишнее):

- а) структурный метод;
- б) межличностный метод;
- в) управленческий метод;
- г) внутриличностный метод.

12. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам, называется:

- а) конфронтация;
- б) соперничество;
- в) конкуренция;
- г) соревнование.

13. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

- а) переговорный процесс;
- б) сотрудничество;
- в) компромисс;
- г) договор.

14. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:

- а) конфликтом;
- б) конкуренцией;
- в) соревнованием;
- г) инцидентом.

15. Из перечисленного не является стилем решения конфликтных ситуаций:

- а) конкуренция;
- б) компромисс;
- в) опрос;
- г) уклонение.

4.3. Руководитель как участник конфликта

Конфликты – это естественный процесс. Они непременно возникают при взаимодействии двух и более лиц, когда обнаружение взаимоисключения позиций по конкретному вопросу является лишь вопросом времени.

Объективно-субъективное расхождение может быть обусловлено разными ценностями сторон, их борьбой за ресурсы, управление и принятие решение, поэтому очевидно, что риску подвержены организации любых размеров, структур и видов. И масштабы данной проблемы обуславливает острую необходимость в изучении методов регулирования конфликта в рамках организаций, что, в свою очередь, требует четкого понимания ролей сотрудников организации в возникающих конфликтах.

Руководитель – самое влиятельное лицо организации, наделенное большими, по сравнению с остальными, полномочиями. Но следует понимать, что никакой руководитель, несмотря на все приложенные усилия, не может быть застрахован от возникновения в коллективе разногласий. Вместе с тем он заинтересован в быстром и наиболее благоприятном для всех сторон их разрешении. Напряжение, возникающее в коллективе, является прямой угрозой рабочему процессу, сказывается на психическом и физическом здоровье людей и, как следствие, на продуктивности всего предприятия. Именно поэтому успешность управленческой деятельности руководителя определяется благоприятной обстановкой в коллективе, достигаемой минимизацией количества конфликтов и благоприятным исходом как можно большего их числа. Но это не значит, что конфликты имеют сугубо отрицательные функции. Да, они могут побуждать развитие устоявшейся системы, но в иных сферах (экономическая, общественно-политическая), где требуется и приветствуется переход к новым системам, отвечающим постоянно изменяющимся требованиям внешней среды. Но в рамках организации и, в частности, в коллективе конфликты зачастую не требуют кардинальных перемен в устоявшейся системе, прогресс должен достигаться через взаимное согласие.

Итак, руководитель – лицо, в любом случае заинтересованное в благоприятном разрешении конфликта. Следует понимать, что он может находиться в двух положениях:

- субъект конфликта – непосредственный его участник;
- посредник конфликтующих сторон.

Вне зависимости от статуса, который руководитель занимает в процессе конфликта, он в той или иной мере обладает привилегиями над прочими сторонами конфликта.

Руководитель как полноценный субъект имеет собственную позицию и определенные требования к оппоненту, который может быть представлен либо подчиненными, либо партнерами организации. Наиболее распространенная причина возникновения подобных конфликтов – социально-психологическая некомпетентность руководителя, проявляющаяся в нарушении им этики организации или трудового законодательства, а также в некорректной оценке работы и поведения подчиненных.

Нарушением этики считаются проявления грубости и неуважения, высокомерность, злоупотребление должностными полномочиями, обман и утаивание информации с целью получения личной выгоды, категорический отказ от попыток прислушаться к чужому мнению и многое другое. Поэтому компетентный лидер обязан соблюдать нормы и культуру общения, даже являясь участником конфликта. Его первостепенная задача как можно более быстро и деликатно вернуть утерянное доверие в отношениях с оппонентом.

Правовая неграмотность и незаконные действия – нарушение Трудового кодекса Российской Федерации – наиболее серьезная из возможных причин возникновения конфликтной ситуации. Понятие правовой культуры является достаточно обширным, и чтобы руководитель мог считаться законопослушным, он обязан знать и применять на практике законодательство страны, в которой ведет бизнес, и другие нормативные акты, постановления, указы и положения. Он должен подавать пример сотрудникам и направлять их.

Под определение некорректной оценки работы и поведения подчиненных попадает пренебрежение обоснованными предложениями подчиненных и критика за надуманные ошибки для достижения корыстных целей (например, для сокрытия информации в личных целях, если она может навредить репутации), несправедливое распределение поощрений и наказаний и т. п. Квалифицированный специалист обязан оставаться беспристрастным и справедливым в отношениях с любым из сотрудников.

Как уже было отмечено, отягчающим обстоятельством в разрешении конфликтов с непосредственным участием руководителя является наличие у того значительного количества привилегий и в случае конфликта с подчиненными определенной власти над оппонентом. И руководитель даже в такой ситуации обязан быть рассудительным, сохранять непредвзятое отношение ко всем участникам конфликта, трезво оценивать ситуацию и иметь возможность посмотреть на нее со стороны, а также взять на себя ответственность за последствия конфликтной ситуации и избежать злоупотребления полномочиями.

Однако наиболее распространено положение руководителя как посредника в конфликте. В условиях рабочей среды лидер воспринимается как непредвзятый авторитет, наделенный полномочиями для разрешения конфликта, заинтересованный в разрешении конфликта с наиболее благоприятным для всех сторон исходом и без вреда производству. Поэтому он может стать посредником не только при непосредственном обращении к нему конфликтующих сторон, но и по собственной инициативе. По данным исследований, проведенных на территории Японии и США, менеджеры

тратят приблизительно 25–30 % от рабочего времени на урегулирование конфликтов, что, в общем-то, сводит управленческую деятельность к деятельности по управлению конфликтами.

Первоначальной ролью руководителя в конфликте является минимизация ущерба от возникшего конфликта для всей организации в целом. Это достигается подробным анализом конфликтной ситуации и дальнейшим построением алгоритмов ее урегулирования, учитывающих потребности сторон и направленных на сглаживание последствий. Поэтому посредник-руководитель обязан помнить о главных приемах менеджмента:

- организационные – методы, направленные на конкретную ситуацию (проектирование, регламентирование, нормирование);

- административные – методы с прямым и обязательным характером воздействия, основаны на дисциплине (распорядительство, поощрение, наказание);

- экономические – методы, обусловленные финансовыми стимулами (формирование общих целей, создание условий для деятельности сотрудников, экономические стимулы);

- социально-психологические – методы, направленные на повышение социальной активности сотрудников (поддержание благоприятного психологического климата в коллективе, индивидуальный подход к каждому сотруднику).

Таким образом он может вовремя проанализировать обстановку в коллективе на вероятность возникновения конфликтной ситуации и спрогнозировать возможную последовательность действий. При этом руководитель должен учитывать множество факторов, таких как влияние внешней социальной среды, заинтересованность сторонних наблюдателей, занимаемые сторонами роли, их поведение и т. д. Это поможет ему построить наиболее подходящий алгоритм или, другими словами, выбрать тип медиаторства.

Медиатор – посредник между конфликтующими сторонами, помогающий им прийти к примирению. И руководитель, занимая эту позицию, может реализовать каждый из ее типов:

- арбитражная комиссия, третейский суд – при строго оговоренных ситуациях формируется из компетентных специалистов (один и более), в установленном порядке избранных сторонами или Арбитражным учреждением. Но арбитраж часто учитывает интересы лишь одной стороны, что может оказаться неприемлемым для прочих сторон. В законе РФ «О порядке разрешения коллективных трудовых споров» по этому поводу говорится, что рекомендации данного органа вступают в силу исключительно при наличии соглашения между сторонами;

- посредник – анализирует ситуацию и регулирует конфликт;
- помощник;
- наблюдатель.

Существует несколько позиций по поводу того, какой из способов предпочтительнее. Первая из них гласит, что позиция арбитра имеет существенные недостатки, и потому разумнее выбрать роль посредника. Вот несколько особенностей арбитража:

- решение закрепляет ответственность за его выполнение непосредственно за руководителем;
- решение сосредоточено вокруг объекта конфликта и не подразумевает учета пожеланий всех сторон, не решает проблему отношений.

Второй же подход определяет роли посредника и арбитра как основные, а помощника и наблюдателя – дополнительные. Однако существуют некоторые рекомендации по выбору позиций. Так, например, выбор арбитража может быть наиболее полезен при следующих обстоятельствах:

- оппонентов разделяет несколько ступеней иерархической пирамиды;
- конфликт быстро развивается и обостряется;
- конфликт кратковременен;
- роль арбитра определена служебным положением,

и посредника, когда:

- стороны занимают одну и ту же ступень иерархической пирамиды;
- конфликту предшествует долгое, напряженное развитие отношений;
- стороны готовы к сотрудничеству.

Реализация данного алгоритма подразумевает беседы с конфликтующими сторонами, совместное обсуждение и работу над урегулированием конфликта, закрепление результата. И наиболее затяжной на практике оказывается стадия обсуждения – переговорный метод решения конфликтов.

Под переговорами понимается совместное обсуждение оппонентами возникшей проблемы. Они открыто обсуждают свои позиции, обмениваются мнениями и приходят к общему пониманию ситуации, вырабатывают план совместных действий, где каждый выполняет конкретную обговоренную роль для достижения цели, что будет в той или иной мере устраивать всех участников конфликта. Процесс контролируется всеми сторонами, в том числе третьей стороной – руководителем-посредником. В таком случае перед ним стоит несколько задач:

- убедиться, что метод переговоров подходит для данного конфликта (между сторонами существует взаимозависимость, нет колоссального различия в занимаемых должностях, готовность сторон к сотрудничеству и т. д.);

- проанализировать ситуацию;
- выявить сильные и слабые стороны оппонентов;
- определить лица, которые примут участие в переговорах как представители сторон;
- помочь сторонам четко сформулировать цели и требования, а также прислушаться к позициям друг друга.

Таким образом, задача лидера вне зависимости от того, какую позицию он занимает (посредник или субъект), проанализировать ситуацию, разобраться в причинах, подобрать наиболее подходящую данному конкретному случаю тактику разрешения и минимизировать ущерб, который возникший конфликт может нанести компании. Как лицо, обладающее большими правами, он обязан повлиять на ход противоборства и позаботиться о соблюдении норм, культуры общения и Трудового кодекса РФ. Руководитель должен оставаться беспристрастным, справедливым и благожелательным, думая не только об успехах компании, но и своих подчиненных, чтобы сохранить в коллективе ненапряженную обстановку, способствующую продуктивной работе.

Контрольные вопросы и тестовые задания

1. Что представляет собой управление персоналом?
2. В каких случаях руководитель может стать субъектом конфликта?
3. Что может препятствовать разрешению конфликта руководителя с подчиненным?
4. Какие приемы менеджмента могут помочь руководителю в разрешении конфликта?
5. Что такое медиаторство и каковы его типы?
6. Когда руководителю следует прибегнуть к помощи арбитражной комиссии?
7. Что представляют собой переговоры?
8. Какова роль руководителя-посредника в переговорах конфликтующих сторон?
9. Назовите обязательные условия для проведения переговоров.
10. Чем должен руководствоваться лидер компании при разрешении конфликтов?
11. Функции конфликтов в рамках организации:
 - а) преимущественно положительны;
 - б) преимущественно отрицательны;
 - в) положительны;
 - г) отрицательны.

12. Главные приемы менеджмента:

а) организационные, административные, политические;

б) экономические, социально-административные, психологические, организационные;

в) организационные, экономические, административные, социально-психологические;

г) экономические и психологические.

13. Медиатор – это:

а) помощник сторон в конфликте;

б) посредник между конфликтующими сторонами, помогающий им прийти к примирению;

в) независимый эксперт, наблюдающий за развитием конфликта;

г) руководитель.

14. Когда конфликт быстро развивается и обостряется, руководителю целесообразнее выбрать позицию:

а) лидера;

б) арбитра;

в) посредника;

г) помощника.

15. Руководитель-посредник перед началом переговоров должен:

а) проанализировать ситуацию;

б) выявить сильные и слабые стороны оппонентов;

в) определить лица, которые примут участие в переговорах как представители сторон;

г) все варианты верны.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На сегодняшний день необходимость изучения причин, среды протекания, факторов возникновения и соответствующих методов регулирования конфликтов представляется очевидной.

Способность анализировать условия и причины возникновения конфликтных ситуаций, а также знание имеющихся правил поведения в подобного рода ситуациях представляются полезными и нужными для каждого человека.

Стоит отметить, что конфликтология наиболее важна для руководителей, административно-управленческого персонала в силу того, что работа с людьми сопряжена с возникновением конфликтов на рабочем месте.

Данное учебное пособие формирует у студентов целостное представление о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулировании конфликтов, что позволит будущим специалистам оптимизировать взаимодействие с персоналом, клиентами, предупредить трудности взаимного непонимания, наладить отношения сотрудничества.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – 5-е изд. – Санкт-Петербург : Питер, 2013. – 512 с.
2. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Санкт-Петербург : Питер, 2013. – 544 с.
3. Евтихов, О. В. Управление персоналом организации : учебное пособие / О. В. Евтихов. – М.: ИНФРА-М, 2014. – 297 с.
4. Зеленков, М. Ю. Конфликтология : учебник / М. Ю. Зеленков. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. – 324 с.
5. Земедлина, Е. А. Конфликтология : учебное пособие / Е. А. Земедлина. – Москва : ИНФРА-М, 2013. – 141 с.
6. Конфликтология : учебник / А. Я. Кибанов, И. Е. Ворожейкин, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова ; под ред. А. Я. Кибанова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2017. – 301 с.
7. Козырев, Г. И. Основы социологии и политологии / Г. И. Козырев. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИД Форум : НИЦ Инфра-М, 2014. – 240 с.
8. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология. Социальные конфликты : учебник / Т. Н. Кильмашкина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юнити-Дана : Закон и право, 2012. – 287 с.
9. Муштук, О. З. Конфликтология : учебник / О. З. Муштук, А. Ю. Деев, О.С. Которова [и др.]; под общ. ред. О. З. Муштука. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : МФПА, 2011. – 320 с.
10. Светлов, В. А. Конфликтология / В. А. Светлов, В. А. Семенов. – Санкт-Петербург : Питер, 2011. – 352 с.
11. Чалдини, Р. Психология влияния / Р. Чалдини. – 5-е изд. – Санкт-Петербург : Питер, 2013. – 304 с.
12. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учебник / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский; под общей редакцией заслуженного деятеля Науки РФ Ф. И. Шаркова. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. – 240 с.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	3
1. Конфликты и их развитие.....	4
1.1. История развития конфликтологии.....	4
1.2. Толкование понятия «конфликт» в различных научных школах.	9
1.3. Теории социального конфликта и тенденции их развития.	15
2. Конфликт как социально-психологическое явление.	21
2.1. Понятие конфликта, его типы и виды.	21
2.2. Предмет, объект, субъекты, функции и границы конфликта.	26
2.3. Фазы и стадии развития конфликта	31
3. Сущность социального взаимодействия и место конфликтов в человеческих отношениях.	37
3.1. Социальные конфликты как источник общественных изменений.	37
3.2. Источники социальных конфликтов.	43
3.3. Социальная напряженность как состояние социальной системы.	48
4. Управление конфликтами в организации.	55
4.1. Организационные конфликты. Особенности протекания.	55
4.2. Методы решения конфликтов в организации	61
4.3. Руководитель как участник конфликта.....	66
Заключение	73
Библиографический список.....	74

Учебное издание

**Махиянова Алина Владимировна,
Шакирова Диана Марселевна**

**КОНФЛИКТОЛОГИЯ И СОЦИАЛЬНЫЕ КОНФЛИКТЫ
В ОБЩЕСТВЕ**

Учебное пособие

Кафедра менеджмента КГЭУ

Авторская редакция
Корректор *Г. Г. Сафина*
Компьютерная верстка *Т. И. Лунченковой*

Подписано в печать 25.12.2019. Формат 60×84/16.
Усл. печ. л. 4,42. Уч.-изд. л. 3,84. Заказ № 264/эл.

Редакционно-издательский отдел КГЭУ,
420066, г. Казань, ул. Красносельская, 51