

Тема: Соціальні конфлікти в суспільстві та шляхи їх розв'язання.

- 1. Поняття, особливості класифікації соціальних конфліктів та рівні їх проявів.**
- 2. Конструктивне вирішення конфліктів.**

Література: 1) Соціологія /за ред. Городяненка В.Г. - К., 2017, с.318- 340; 2) Соціологія /за ред. Пічі В.М. – Львів, 2014, с. 230-255.

- 1. Поняття, особливості класифікації соціальних конфліктів та рівні їх проявів.**

Конфлікт є невід'ємним елементом соціальної взаємодії. У різні епохи різноманітні конфлікти охоплювали цілі континенти, країни і народи, супроводжували формування та розвиток держав, соціальних спільнот та інституцій, життя окремих людей. Водночас люди завжди мріяли про безконфліктне суспільство, створювали його різноманітні теоретичні моделі, прагнули втілити їх у життя. Не випадково дослідженню виникнення конфліктів, способів їх розв'язання та запобігання присвячено чимало праць філософів, соціологів, економістів, політологів, фахівців в галузі менеджменту. Накопичені знання та навички дозволяють правильно виявляти причини конфліктів, здійснювати ефективний управлінський вплив на процеси їх протікання та розв'язання.

«Будь-яке суспільство зазнає соціальних змін і внаслідок цього щоразу переживає соціальні конфлікти» - Р.Дарендорф.

Термін «конфлікт» (від лат. conflictus) буквально означає зіткнення. Тому під конфліктом традиційно розуміють певні протиріччя, антагонізми, колізії, що пов'язані із суперечливим перетином прагнень, інтересів, поглядів окремих людей чи соціальних груп. Конфлікт виникає тоді, коли люди починають усвідомлювати, що їхні інтереси, потреби, цілі не можуть бути задоволеними у разі збереження існуючої системи соціальних відносин і починають діяти так, аби змінити ситуацію. Залежно від змісту, характеру та спрямованості таких дій конфлікт може наростати, послаблюватися або розв'язуватися.

Конфлікт – це зіткнення протилежних цілей, позицій, поглядів суб'єктів соціальної взаємодії, які усвідомлюють суперечливість своїх інтересів.

Конфлікт має соціальну природу, оскільки учасниками конфлікту завжди є люди або певні групи чи спільноти.

Безконфліктного розвитку соціальних систем (від суспільства до особистості) не існує, тому, проблематика конфлікту є однією з найбільш актуальних у соціології і досліджується у рамках спеціальної соціологічної теорії – соціології конфлікту.

Соціологія конфлікту зосереджує свою увагу на: *дослідженні соціальної природи і структури конфлікту; *причин та умов виникнення; *механізмів попередження та подолання конфліктів; *можливостей їх прогнозування.

Конфлікт є повсякденним і природним явищем суспільного життя, його невід'ємним атрибутом. Конфлікти є джерелом змін, що відбуваються у суспільстві, розвиток якого є безперервним процесом виникнення та розв'язання різноманітних суперечностей особистостей та соціальних груп. Саме внаслідок конфліктів суспільні відносини стають більш мобільними, динамічними, здатними до модернізації та оновлення, адже відкидаються віджилі норми мислення та поведінки людей.

Це не означає, що конфлікти мають лише позитивне значення і не можуть виконувати деструктивну для розвитку особистості чи суспільства роль. Саме тому соціологія конфлікту акцентує увагу на необхідності створення таких умов і пошуку таких форм соціальної взаємодії, у яких конфліктне зіткнення мало б культурний, цивілізований та гуманний характер.

Позитивні функції конфліктів:

***соціально-діагностична** – виникнення конфліктів свідчить про недоліки у функціонуванні соціальних організацій, поглиблення соціальних протиріч;

***регулюючу** – конфлікти створюють і підтримують у суспільстві соціальну рівновагу, забезпечують баланс сил у структурах влади і управління;

***інтегративну** – участь у конфлікті сприяє консолідації людей, які захищають спільні інтереси, формуванню їх зацікавленості у співпраці, узгодженні та об'єднанні своїх зусиль;

***інноваційну** – конфлікти сприяють оновленню соціальних відносин, утвердженню нових норм і цінностей, дозволяють уникнути застою, є джерелом нововведень і прогресивних тенденцій;

***комунікативну** – пошук шляхів розв'язання конфлікту активізує соціальну взаємодію, забезпечує взаємоприспосадування;

***соціально-психологічну** – конфлікти сприяють знаттю психологічної напруги, поступовому зниженню негативних емоцій.

Негативні функції:

***дестабілізуюча** – деструктивні конфлікти призводять до порушення соціальної рівноваги, громадського порядку, застосуванню насильницьких методів розв'язання існуючих проблем;

***надлишково-витратна** – конфлікти, як правило, потребують додаткових матеріальних, часових, моральних, зокрема емоційних ресурсів для вирішення проблем, навколо яких вони виникають;

***дезорганізуюча** – конфлікти уповільнюють та ускладнюють процеси прийняття рішень, відволікають від виконання поточних планових завдань, порушують ритм та ефективність діяльності.

Величезне розмаїття конфліктів, що повсякчас виникають у нашому житті, надзвичайно актуалізує проблему їх **класифікації**, згрупування їх за певними ознаками для вибору адекватних методів управлінського впливу. Існує декілька класифікацій конфліктів:

- **за способом розв'язання** – насильницькі або ненасильницькі;
- **за сферою розгортання** – політичні, соціальні, економічні, організаційні, юридичні, сімейно-побутові, ідеологічні, соціокультурні тощо;
- **за напрямком впливу** – вертикальні та горизонтальні, залежно від характеру соціальних зв'язків між суб'єктами конфлікту;
- **за ступенем виявлення** – відкриті та приховані;
- **за суб'єктами** – внутрішньоособистісні, міжособистісні, між групові, між малими та великими соціальними спільнотами, міжетнічні та міждержавні;
- **за наслідками** – конструктивні і деструктивні;
- **за мотивацією** – конфлікти з приводу розподілу власних повноважень і позицій, з приводу розподілу ресурсів, з приводу цінностей та життєвих установок;
- **за масштабами** – глобальні, соціетальні, регіональні, локальні;
- **за формою** – прості (бойкот, саботаж, переслідування, агресія) та складні (суспільний протест, бунт, соціальна революція, війна).

Один і той же вид конфлікту може розвиватися на кількох рівнях, втягуючи у протиборство чимало і нових суб'єктів. Наприклад, конфлікт з приводу цінностей може виникнути і на міжособистісному рівні, і на між груповому, і навіть на міждержавному рівні.

Засновником соціології конфлікту вважають німецького соціолога Г. Зіммеля, який увів термін «соціологія конфлікту» у науковий обіг. На початку ХХ ст. соціологічна думка обґрунтувала систему фундаментальних

ідей соціології конфлікту, які окреслили її проблемне поле (конфлікт є нормальним соціальним явищем, конфлікт виконує функціональні функції тощо).

Своє подальше теоретичне обґрунтування соціологія конфлікту отримала у ХХ ст., особливо у 50-х роках, коли у країнах Західної Європи та США почали посилюватись кризові явища (праці Л. Козера, Р. Дарендорфата ін.).

Структура конфлікту:

- суб'єкти конфлікту;
- стосунки між ними;
- предмет (проблема, спірне питання), з приводу якого він виникає;
- об'єкт конфлікту;
- соціальне середовище.

Стадії розвитку конфлікту:

1) конфліктна ситуація, коли формуються соціальні умови, що викликають розходження інтересів та цілей учасників конфлікту, відбувається усвідомлення такого розходження соціальними суб'єктами, формулюються цілі кожного з них та шляхи їх досягнення;

2) конфліктна взаємодія, в межах якої відбувається перша сутичка конфліктуючих сторін – інцидент, наступне поглиблення конфліктного протистояння – ескалація конфлікту та досягнення вищої точки напруги – кульмінації;

3) завершення конфлікту – вихід з нього конфліктуючих сторін шляхом обраного однією або двома сторонами способу – насильства, примирення або розриву. Обрання такого способу залежить передусім від цілей конфліктуючих сторін, засобів їх досягнення, співвідношення сил конфліктуючих сторін, а також ролі третьої сторони у конфлікті. Обмежені прагнення, як правило, підвищують ймовірність завершення конфлікту на компромісно-консensusній основі. Ненасильницькі засоби сприяють завершенню конфлікту на консensusній основі, водночас примус і насилля провокують розрив. Третя сторона може як змінити баланс сил на користь одного з учасників, так і відігравати нейтральну роль посередника, сприяючи завершенню конфлікту цивілізованими засобами.

Причини соціальних конфліктів:

1. Соціальна нерівність. Споконвічний розподіл людської спільноти, соціальних груп на тих, хто керує, і тих, хто змушений підкорятися є невичерпним джерелом різноманітних соціальних конфліктів. *Прагнення до всезагальної рівності не можна розглядати як благо, бо*

зумовлює зрівнялівку, згасання стимулів творчої діяльності та ініціативи. Неможливо повністю задовольнити потреби усіх бажаних. Соціальна нерівність часто має позитивне значення, оскільки стимулює життєву енергію людей.

2. Обмеженість ресурсів (у тому числі й статусних), на володіння якими висувають претензії. Людям властиво завищувати свій особистий внесок у загальні результати діяльності, у зв'язку з чим будь-який розподіл ресурсів на будь-якому рівні може призвести до конфлікту.

3. Невідповідність реальної дійсності суб'єктивним уявленням про неї, зокрема:

- неадекватністю очікувань, практичних намірів та вчинків людей;
- нерозумінням людьми своїх вчинків один щодо одного;
- непорозумінням, логічними помилками та семантичними труднощами, що виникають у процесі комунікації;
- нестачею або неякісністю інформації.

4. Етнічна або релігійна нетерпимість, ідеологічна зашореність.

5. Психологічні причини: агресивність, почуття ненависті, заздрості тощо.

6. Розходження у поглядах або інтересах.

Дослідження напруги в Україні виявило такі характеристики соціальної ситуації:

*високий рівень незадоволеності населення умовами життя (насамперед матеріально-економічні);

*посилення недовіри до офіційних структур влади та політичних лідерів;

*зростання розчарування в легітимних засобах вирішення державних та особистих справ.

З трьох складових напруги (проблема – суперечність, ставлення населення до влади та ситуації, готовність до активних форм протесту) – остання є стимулом конфліктної поведінки. Українські соціологи, вивчаючи це питання, дійшли висновку, що нині населення має досить високий ступінь готовності до соціального протесту. Однак, переважає підтримка ненасильницьких способів його прояву. Якщо такі акції, як збирання підписів та законна демонстрація, підтримують більше ніж 4/5 усього населення, то захоплення будівель дістає підтримку лише у 1/10 частини населення.

2. Конструктивне вирішення конфлікту.

Певних умов потребує не тільки виникнення, але й успішне розв'язання конфлікту. Набагато легше попередити конфлікт, ніж його

розв'язання. Але якщо конфлікт виник, необхідно зробити все для його швидкого вирішення.

Умови розв'язання конфлікту: своєчасна і точна діагностика причин виникнення конфлікту, в ході якої виявляються об'єктивно існуючі протиріччя, інтереси, цілі сторін. На підставі такого аналізу визначається так звана «ділова зона конфлікту», взаємна зацікавленість сторін у подоланні існуючих між ними протиріч. Це можливо лише за умови визнання інтересів кожної із сторін, подолання недовіри одна до одної, спільного пошуку шляхів подолання конфліктів.

Розв'язання конфлікту - це повне або часткове усунення причин, що його породжують, або зміна цілей та поведінки учасників конфлікту.

Управління конфліктами – цілеспрямований вплив відповідних державних органів, громадських організацій на характер відносин між соціальними суб'єктами з метою:

- уникнення конфліктної взаємодії;
- усунення чи мінімізації причин ймовірних конфліктів;
- у разі їх виникнення – корегування поведінки учасників конфлікту для пошуку взаємоприйнятних шляхів його конструктивного розв'язання.

Методи розв'язання конфліктів:

***Метод уникнення конфлікту** дає змогу виграти час, мобілізувати ресурси, об'єктивно оцінити ситуацію, скорегувати свої цілі, однак не усуває причини, а, отже – і ймовірності виникнення конфлікту в майбутньому. Застосовується за відсутності сил та часу для боротьби, небажання вирішувати проблему, труднощів у формуванні лінії власної поведінки.

***Метод переговорів** дає змогу уникнути ненасильницьких методів, зняти гостроту конфлікту, зрозуміти аргументацію опонента, об'єктивно оцінити реальне співвідношення сил та умови примирення. Переговори дають змогу розглянути альтернативні ситуації, прийти до взаєморозуміння, відкрити шлях до співробітництва.

***Метод використання посередництва.** Практика доводить, що вдало підібраний посередник може швидко врегулювати конфлікт там, де без його часті згода була б неможливою. Не випадково у складних соціальних конфліктах на Заході до посередництва залучаються найбільш авторитетні у світі особи – лауреати Нобелівської премії, видатні громадські та політичні діячі.

***Метод третейського розгляду** передбачає, що аналіз здійснюється відповідно до норм закону, зокрема й міжнародного права.

Використання зазначених методів або їх поєднання допомагає учасникам конфлікту успішно реалізувати ту чи іншу **стратегію виходу з конфлікту** – головну лінію їхньої поведінки на завершальному етапі конфліктної взаємодії.

Стратегії виходу із конфлікту:

Компроміс – часткове досягнення своїх інтересів конфліктуючими сторонами на основі взаємних поступок, відмови від окремих вимог і претензій, часткового визнання вимог і претензій протилежної сторони. Ефективний, коли учасники усвідомлюють рівність своїх прав та обов'язків.

Співробітництво – конструктивне розв'язання конфлікту на підставі взаємного коригування його суб'єктами своїх цілей, позицій, узгодження інтересів. Найефективнішим є за умови сильної взаємозалежності сторін та важливості конструктивного рішення для них обох.

Домінування – задоволення інтересів однієї з конфліктуючих сторін за рахунок іншої шляхом нав'язування їй вигідного для першої сторони рішення. Виправдане, коли запропоноване рішення є конструктивним, а часу для переконання опонента обмаль.

Пристосування – вимушена або добровільна відмова від боротьби однієї з конфліктуючих сторін, за умови усвідомлення своєї неправоти; необхідності збереження добрих стосунків з опонентом або сильної залежності від нього; незначущості проблеми, з приводу якої виник конфлікт; загроза великих збитків у разі подальшого відстоювання своєї позиції тощо.

Зрозуміло, що конфлікт легше попередити, аніж розв'язати, тому профілактика конфлікту є не менш важливою, аніж пошук шляхів його подолання.

Профілактика конфлікту – сукупність напрямів, засобів та методів управління соціальними організаціями, що зменшують ймовірність виникнення конфліктів.

Важливою складовою запобігання конфліктів є «навчання» співробітників **правилам безконфліктної поведінки**, дотримання яких зменшить ризик виникнення та поглиблення конфліктів в організації із суб'єктивних причин.

Правила безконфліктної поведінки:

- прагніть адекватно оцінити власну поведінку у конфліктній ситуації;
- спробуйте оцінити ситуацію з позицій протилежної сторони, зрозуміти точку зору вашого опонента;

- уникайте звинувачень на адресу опонента, це може спровокувати включення психологічного механізму захисту;
- контролюйте свої емоції та закликайте опонента діяти аналогічно;
- спонукайте свого опонента до відкритого обговорення спірних питань;
- перевіряйте об'єктивність інформації, пов'язаної з предметом конфлікту.

Значну роль у попередженні конфліктів відіграють також **соціологічні методи** їх вивчення, які дозволяють своєчасно діагностувати, всебічно аналізувати та прогнозувати розвиток конфліктів, виробляти рекомендації управлінським органам і структурам. До таких **методів** належать:

*метод системно-структурного аналізу, за допомогою якого визначаються змістовні та просторово-часові параметри конфлікту, з'ясовуються його структурні елементи та характер зв'язків між ними, встановлюється їх ієрархія;

*метод системно-функціонального аналізу, який дозволяє зафіксувати зовнішні прояви конфлікту у суспільстві, його вплив на макро- і мікросередовище;

*методи конкретних соціологічних досліджень, зокрема, метод вимірювання, за допомогою якого здійснюється регулярне вимірювання соціальної напруженості та її діагностика, методи збору та аналізу соціологічної інформації, що дозволяють узагальнити та систематизувати соціальні факти про розвиток конфлікту та поведінку конфліктуючих сторін та інші.