СОДЕРЖАНИЕ

Введение

I. Общая характеристика понятия социальный конфликт

.1 История конфликта

1.2 Значение терминов «Конфликт» и «социальный конфликт»

1.3 Сигналы социального конфликта

.4 Конфликтующие стороны

.5 Типы конфликтов

.6 Типы конфликтной ситуации

.7 Функции социального конфликта

.8 Причины социальных конфликтов

II. Пути разрешения социальных конфликтов

.1 Прогнозирование социальных конфликтов

.2 Предупреждение социальных конфликтов

.3 Динамика социальных конфликтов

.4 Характер и выбор стратегии

.5 Разрешение социального конфликта

III. План исследования социального конфликта

### 3.1 Формирование выборки и описание этапов исследования

### .2 Описание используемых методов и методик

### .3 Обработка и интерпретация полученных данных

Заключение

Список литературы

Введение

В ХХ веке конфликты стали основной причиной гибели огромной массы людей. Две мировые войны, более 200 крупномасштабных войн, локальные войны, репрессии тоталитарных режимов, вооруженная борьба за власть, самоубийства унесли в ХХ столетии около 300 млн. человеческих жизней. По мере развития цивилизации, роста культуры и благосостояния людей мир становится все более беспокойным. Понимание этого привело к более реалистическому взгляду на конфликты. Так как нет возможности избежать конфликтов, необходимо научиться с ними работать.

Актуальность этой темы в том, что в современном мире идет активная

перестройка всех сфер жизни общества и большой интерес представляет

проблема социальных конфликтов. Нарастание интереса связано с широким распространением конфликтов в общественной жизни. Конфликты неизбежны в любой социальной структуре, так как они являются необходимым условием общественного развития. Каждый человек стремится добиться поставленной цели, часто не обращая внимания на других, что порождает соперничество и напряженность между людьми. И далее возникает конфликт. Люди должны находить оптимальные способы улаживания своих разногласий, научиться вести переговоры, не нанося поражения друг другу. Чтобы это проходило безболезненно необходимо как можно тщательнее и подробнее изучить проблематику конфликтов.

Целью данной работы является рассмотрение конфликта как социально-психологического процесса, характеризующего определенными стадиями протекания и выполняющего специфические функции в отношении между людьми.

Исходя из поставленной цели, определены следующие задачи:

. ознакомиться с истоками, значением, сигналами, типами, функциями и причинами проблематики конфликтов;

. определить пути разрешения социального конфликта;

. представить план исследовательской части.

Предметом работы является процесс возникновения, протекания и разрешения конфликтов.

Теоретическими основами курсовой работы послужили следующие авторы: Андреев В. И., Василюк Ф. Е., Дойч М., Еникеев М. И., Зайцев А. К., Зинченко В. П., Мещериков Б. Г., Козер Л. А., Корнелиус Х., Фейр Ш., Левин К., Леонов Н. И., Петровская Л. А., Райгородский Д. Я., Рубин Дж., Пруйт Д., Ким Хе Сунг, Цыбульская М. В., Яхонтова Е. С.

I. Общая характеристика понятия социальный конфликт

1.1 История конфликта

Духовным отцом теории конфликтов считается Гераклит, встречаются ссылки на Сократа и Платона, а так же встречаются ссылки на Гегеля, где исследователи обращаются к его учению о противоречиях и борьбе противоположностей.

Начало современным теориям конфликта положили исследования ряда ученых в начале XX в.: немецкого социолога Г. Зиммеля, австрийского социолога Л. Гумпловича и американских - А. Смолла и У. Самнера.

Наиболее известен немецкий философ и социолог Георг Зиммель (1858-1918), который рассматривал конфликты как неизбежное явление в общественной жизни, вытекающее из свойств человеческой природы и присущего личности инстинкта агрессивности. Ввел в оборот термин «социальный конфликт». Утверждал, что, можно открыть ряд таких относительно устойчивых форм взаимодействия, которые лежат в основе всего многообразия социальных явлений. Такие формы - это конкуренция, конфликт, договор, авторитет и некоторые другие отношения. Центральной идеей этого учения является положение о конфликте как форме «социализации», т. е. факторе, содействующем сближению и объединению людей. Считал конфликт разрешением напряженности между противоположностями. В ходе взаимной борьбы происходит сличение, сравнение. В итоге возникает идентификация людьми своих особых интересов и осознание ими противоположности интересов - это обусловливает противоборство.

Людвиг Гумплович (1838-1910) поддерживал гипотезу о происхождении человека от множества независимых друг от друга приматов. Родство и различие по крови находят, по его мнению, соответствующее выражение в психике - чувствах взаимного тяготения сородичей и привязанности к «своим» и чувствах нетерпимости и ненависти к «чужакам». Положительные чувства и эмоции обусловливают групповую солидарность, а отрицательные - межгрупповой антагонизм, приводящий к конфликтам. Л. Гумплович изображает историю человечества как историю войн, отмечает их положительную роль в развитии общества.

Австрийский фельдмаршал Густав Ратценгофер (1842-1904) рассматривал конфликт в качестве основного фактора исторического прогресса. Но в отличие от Гумпловича он на первый план ставил не расовые противоречия, а различие в интересах людей. Социальный конфликт, по его мнению, это, прежде всего, столкновение противоречивых человеческих интересов, сугубо личных желаний и воли людей. Г. Ранценгофер делает попытку доказать абсолютную непримиримость и враждебность человека человеку, что является спецификой самой общественной жизни.

Уильям Самнер (1840- 1910) привычки и обычаи, общественно полезные, нравственные и правовые нормы поведения пытался вывести из практики человеческих конфликтов, борьбы людей за свое существование. Коренной причиной всей человеческой деятельности он считал их стремление к удовлетворению потребностей в голоде, сексе, общественном признании, а также стремление избавиться от страха перед божествами.

Американский социолог Албион Вудбери Смолл (1854-1926) рассматривает конфликт как основной и универсальный общественный процесс. Он стремился доказать, что с развитием общества интересы людей все более переплетаются, в результате чего конфликт перерастает в социальное согласие. Асоциальные проблемы в обществе, ведущие к конфликтам, должны «сглаживаться», «преодолеваться» путем «социализации». Все эти исследователи привлекли своими работами внимание к проблеме конфликта, описали некоторые его формы. Большинство из них упор делали на расовые и межэтнические конфликты, сведя к ним все остальные. [10]

Адам Смит (1723-1790) впервые сформулировал конфликт как социальное явление в работе «Исследования о природе и причинах богатства народов» (1776 г). Была высказана мысль, что в основе конфликта лежит деление общества на классы и экономическое соперничество. Это деление и является движущей силой развития общества, выполняющей полезные функции.

Проблема социального конфликта также получила обоснование в работах К. Маркса, Ф. Энгельса, В.И. Ленина. Этот факт послужил основанием для западных ученых причислить марксистскую концепцию к числу «конфликтных теорий». В марксизме проблема конфликта получила упрощенное толкование. По сути он сводился к столкновению между антагонистическими классами.

Свое теоретическое обоснование проблема конфликта получила в конце XIX - начале ХХ в. Английский социолог Герберт Спенсер (1820-1903), рассматривая социальный конфликт с позиций социал-дарвинизма, считал его неизбежным явлением в истории общества и стимулом общественного развития. Такой же позиции придерживался немецкий социолог (основоположник понимающей социологии и теории социального действия) Макс Вебер (1864-1920). [14]

1.2 Значение терминов «Конфликт» и «социальный конфликт»

социальный конфликт стратегия разрешение

Конфликт (англ. conflict; от лат. conflictus - столкновение) - широкий термин, активно применяющийся в психологии, социологии, философии, конфликтологии и других науках, а так же обыденном сознании. В психологии под конфликтом чаще всего понимается актуализированное противоречие, столкновение противоположно направленных интересов, целей, позиций, мнений, взглядов субъектов взаимодействия или оппонентов (от лат. opponentis - возражающий) и даже столкновения самих оппонентов. Сложности точного определения конфликта связаны не только с различиями дисциплинарных подходов, но и с чрезвычайно широким разнообразием самих конфликтов. [6] Если задаться целью и найти дефиницию, которая не противоречила бы ни одному из имеющихся взглядов на конфликт, она звучала бы психологически абсолютно бессодержательно: конфликт - это столкновение чего-то с чем-то. [2]

Если конфликт разрешается неправильно или подавляется, то возникают следующие последствия: тревога, уход, проволочки, беспомощность, смятение, одиночество, низкая производительность, вялость, затаенный гнев, развал, отрицание, отход, эскалация, поляризация, высокое АД, стресс, усталость, болезнь.

Когда же конфликт решается правильно, то это покой, веселье, счастье, открытость, эффективность, ощущение силы, облегчение, радость общения, чувство успеха, ощущение расширения возможностей, перемены, рост положительных личностных качеств, расширение взаимоотношений, мир, расслабление, крепкое здоровье, спокойный сон.

Таким образом, конфликт может быть позитивным и негативным, конструктивным или деструктивным, в зависимости от того, как он разрешается. Он редко бывает застойным - перемены возможны в любое время. Разрешение конфликта во многом зависит от уровня бдительности, т.к. он проявляется более или менее очевидными сигналами.

Предмет конфликта - существующая или воображаемая проблема, служащая его основой. Это то противоречие, из-за которого и ради разрешения которого стороны вступают в противоборство.

Объект конфликта - материальная (ресурс), социальная (власть) или духовная (идея, норма) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента. Чтобы стать объектом конфликта, элемент материальной, социальной и духовной сферы должен находиться на пересечении личных, групповых, общественных или государственных интересов субъектов, которые стремятся к контролю над ним.

Социальный конфликт имеет несколько определений. Основные из них: социальный конфликт - это:

)открытое противоборство, столкновение двух и более субъектов - участников социального взаимодействия, причинами которого являются несовместимые потребности, интересы и ценности участников конфликта;

)предельный случай обострения социальных противоречий, выражающийся в столкновении интересов различных социальных общностей - классов, наций, государств, различных социальных групп, социальных институтов и т. п., обусловленный противоположностью или существенным различием их интересов, целей, тенденций развития;

)явное или скрытое состояние противоборства объективно расходящихся интересов, целей и тенденций развития социальных субъектов, прямое или косвенное столкновение социальных сил на почве противодействия существующему общественному порядку, особая форма исторического движения к новому социальному единству;

)ситуация, когда стороны (субъекты) конфликтного взаимодействия преследуют какие-то свои цели, которые противоречат или взаимно исключают друг друга.

1.3 Сигналы социального конфликта

) Кризис - это условный переход между стабильными периодами. Как сигнал он достаточно очевидный. В ходе кризиса обычные нормы поведения теряют силу. Человек становится способным на крайности - в своем воображении, а иногда и в своих действиях.

) Напряжение - тоже очевидный сигнал. Состояние напряжение искажает наше восприятие другого человека и многих его действий. Взаимоотношения отягощаются весом негативных установок и предвзятых мнений. Чувства к оппоненту значительно изменяются к худшему. Сами взаимоотношения с ним становятся источником непрерывного беспокойства.

) Недоразумение - делая ложные выводы из ситуации, возникает недоразумение. Чаще всего это происходит из-за недостаточно четкого выражения мыслей или отсутствия взаимопонимания. Иногда недоразумение связано с тем, что один из участников эмоционально напряжен. В таком случае его мысли имеют склонность непрерывно возвращаться к одной и той же проблеме. Ее восприятие искажается. [8]

) Инцидент -это действие или совокупность действий участников конфликтной ситуации, провоцирующее резкое обострение противоречия и начало борьбы между ними. [1] Такой сигнал чаще незначителен. Какая-то мелочь может вызвать временное волнение или раздражение, однако через несколько дней она нередко забывается. Сам по себе незначительный инцидент может, будучи неверно воспринятым, привести к эскалации конфликта.

) Дискомфорт - это интуитивное ощущение, что что-то не так, хотя выразить его словами трудно. В данном случае следует прислушаться к интуиции. Может прийти в голову какой-то шаг для выхода из этого состояния. Или необходимо просто быть начеку. [8]

1.4 Конфликтующие стороны

«Участник» - это субъект (лицо, группа, организация, государство), непосредственно вовлеченный во все фазы спора, переговоров, конфликта, конфликтной ситуации.

«Противник» - это субъект (лицо, группа, организация, государство), который придерживается противоположной точки зрения по отношению к основной, исходной.

«Оппонент» - это участник дискуссии-спора, имеющий точку зрения, взгляды, убеждения, аргументы, которые противоположны, отличны от основных, исходных.

«Конфликтный человек» - это человек, который чаще других создает и вовлекает других в конфликты и конфликтные ситуации.

«Сильный оппонент» - это оппонент, который имеет более высокий уровень знаний, умений, способностей и личностных качеств в сравнении с другими участниками спора, переговоров, разрешения конфликта. [1]

Среди участников конфликта различают три поведенческих типа:

) Деструктивный - всецело поглощен своими интересами и с целью их реализации идет на постоянное усугубление конфликта. Лицам такого типа свойственна постоянная оборонительная готовность, захваченность своей целью, невосприимчивость к тактическим особенностям поведения другой стороны;

) Конформный - склонен к безоговорочным уступкам, побуждая другую сторону к наращиванию агрессивного поведения;

) Конструктивный - стремится к снятию конфликта путем нахождения взаимоприемлемых решений. [4]

Типология участников конфликта по степени вовлеченности и влияния на развитие конфликта:

) противоборствующие стороны - непосредственно взаимодействуют, стремясь удовлетворить свои интересы. Их цели объективно или субъективно не совпадают;

) подстрекатели, пособники, организаторы - вносят косвенный вклад в развитие конфликта. В период его нарастания могут стать первичными. Не стремятся быть замешанными в конфликте непосредственно.

) посредники, судьи - предпринимают усилия по завершению конфликта. Заинтересованы в успешном разрешении конфликта. [14]

1.5 Типы конфликтов

Известны различные классификации конфликтов:

) Внутриличностный конфликт - участниками конфликта являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира личности, часто кажущиеся или являющиеся несовместимыми: потребности, мотивы, ценности, чувства и т. п. Внутри личностные конфликты, связанные с работой в организации, могут принимать различные формы. Одна из наиболее распространенных форм - это ролевой конфликт, когда различные роли человека предъявляют к нему противоречивые требования.

) Межличностный конфликт - это самый распространенный тип конфликта. В организациях он проявляется по-разному. Чаще всего - это борьба за ограниченные ресурсы: материальные средства, производственные площади, время использования оборудования, рабочую силу и т. д. Каждый считает, что в ресурсах нуждается именно он, а не другой.

) Межгрупповой - организация состоит из множества формальных и неформальных групп, между которыми могут возникать конфликты. Межгрупповые конфликты сопровождаются:

а) Проявлениями деиндивидуализации, т. е. члены группы не воспринимают других людей как индивидуумов, как самобытных личностей, а воспринимают их как членов другой группы, которой приписывается негативное поведение.

б) Проявлениями групповой атрибуции, т. е. склонны считать, что именно «чужая группа ответственна за негативные события».

) Между личностью и группой - неформальные группы устанавливают свои нормы поведения, общения. Каждый член такой группы должен их соблюдать. Отступление от принятых норм группа рассматривает как негативное явление, возникает конфликт между личностью и группой. Другой распространенный конфликт этого типа - конфликт между группой и руководителем.

) Социальный конфликт - это ситуация, когда стороны (субъекты) взаимодействия преследуют какие-то свои цели, которые противоречат или взаимно исключают друг друга.

Три ключевых момента в имеющихся определениях конфликта:

а) предельный случай обострения социальных противоречий, явное или скрытое состояние противоборства, а также ситуация взаимодействия;

б) социальный конфликт выражается в столкновении различных социальных общностей - классов, наций, государств, социальных институтов, социальных субъектов;

в) противодействующие стороны преследуют свои различные, противоположные цели, интересы и тенденции развития, которые, как правило, противоречат или взаимоисключают друг друга.

Социальный конфликт - это сложное явление, включающее несколько аспектов. Но именно наличие противоборствующих сторон со своими потребностями, интересами и целями является основой конфликта, его осевой линией.

Возможны и такие классификации конфликтов:

)по горизонтали (между сотрудниками, не находящимися в подчинении друг у друга);

)по вертикали (между людьми, находящимися в подчинении друг у друга);

)смешанные (в которых представлены и те и другие).

Шесть типов конфликтов по Г. Бисно:

) Конфликты интересов - характеризуются действительным переплетением интересов или обязательств.

) Вынужденные конфликты - намеренно создаваемые конфликты для достижения иных, чем провозглашенные, целей.

) Ложно соотнесенные - запутанные несоответствием характеристик поведения участников, содержания и причин.

) Иллюзорные конфликты - основанные на неправильном восприятии или непонимании.

) Замещенные конфликты - в них антагонизм направлен на личность или соображения, отличные от действительно обиженных участников или реальных тем.

) Экспрессивные конфликты - характеризуются желанием выразить враждебность, антагонизм.

Шесть типов конфликтов по М Дойч:

)Подлинный конфликт - столкновение интересов существует объективно, осознается участниками и не зависит от какого-либо изменяемого фактора;

)Случайный или условный конфликт - в его основе случайные, легко поддающиеся изменению обстоятельства, но они не осознаются конфликтующими сторонами;

)Смещенный конфликт - воспринимаемые причины конфликта лишь косвенно связаны с его объективными базовыми причинами;

)Неверно приписанный конфликт - либо непреднамеренно, либо сознательно конфликт приписывается не тем сторонам, между которыми он действительно происходит;

)Латентный конфликт - в силу объективных причин конфликт должен иметь место, но не актуализируется;

)Ложный конфликт - у него нет объективных оснований; он возникает в результате ложных представлений или недоразумений.

Три типа конфликта по Р. Фишеру:

)Экономический конфликт - строится на мотивах обладания ограниченными ресурсами, включая территорию, и является одной из форм реального конфликта;

)Конфликт ценностей - формируется вокруг несовместимых предпочтений, принципов, в которые верят люди и которые соотносятся с групповой идентификацией (культура, религия, идеология);

)Силовой конфликт - когда одна сторона стремится максимально усилить свое влияние на другую сторону с помощью силы.

Два типа конфликта по Дж. Хаймсу, основным критерием которой является широта вовлеченных масс и степень воздействия на общество:

)Частные конфликты - в них государство или правительство не занимают главных ролей:

а) войны банд;

б) межрелигиозные;

в) межэтнические;

д) межплеменные;

е) межрегиональные столкновения;

ж) конфликт работников с управляющими.

)Гражданское неповиновение:

а) беспорядки - действия, направленные против правительства (политические демонстрации, забастовки);

б) тайный сговор;

в) внутренняя война (восстание, бунт, гражданская война, революция);

г) социальный контроль - действия правительства по противостоянию коллективным конфликтам;

д) война. [14]

1.6 Типы конфликтной ситуации

Психологически конфликт характеризуется как ситуация, в которой на индивида одновременно действуют противоположно направленные силы равной величины. Соответственно можно выделить три типа конфликтной ситуации:

1)Человек находится между двумя положительными валентностями (от лат. <http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9B%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%BD%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9\_%D1%8F%D0%B7%D1%8B%D0%BA> valens - имеющий силу) примерно равной величины. Этот тип конфликтной ситуации решается относительно легко. Подход к одному привлекательному объекту сам по себе часто бывает достаточным, чтобы сделать этот объект доминирующим. Выбор между двумя приятными вещами легче, чем между двумя неприятными, если только это не касается вопросов, имеющих глубокое жизненное значение для данного человека. Иногда такая конфликтная ситуация может привести к колебанию между двумя привлекательными объектами. Очень важно, что в этих случаях решение в пользу одной цели изменяет ее валентность, делая ее слабее, чем у цели, от которой человек отказался.

)Человек находится между двумя приблизительно равными отрицательными валентностями.

3)Один из двух векторов поля идет от положительной, а другой от отрицательной валентности. В этом случает конфликт возникает тогда, когда положительная и отрицательная валентности находятся в одном и том же месте. [9]

1.7 Функции социального конфликта

Цивилизованный конфликт требует сохранения силового взаимодействия в рамках кооперации и соревнования. Борьба означает переход конфликта в нецивилизованные рамки. Отсюда следует разделение конфликтов на конструктивные и деструктивные. Существует некоторая норма, в рамках которой конфликт имеет конструктивное содержание. Выход за эти рамки приводит к патологическому перерождению конструктивного конфликта в деструктивный.

М. Дойч считал, что у конфликта плохая репутация из-за того, что он ассоциируется с психопатологией, социальными беспорядками и войнами. Но он является источником личностных и социальных изменений. Конфликт - это средство, с помощью которого могут быть выявлены и разрешены проблемы. [3]

Понятие «патология» имеет смысл лишь в связи с понятием «норма» и означает нечто ненормальное с точки зрения правовой или моральной нормы в рамках конкретных особенностей социума.

)Конструктивные (позитивные) функции конфликта:

а) функция разрядки напряженности между антагонистами, «выхлопного клапана»;

б) «коммуникативно-информационная» и «связующая» функции, в ходе осуществления которых, люди могут проверить друг друга и сблизиться;

в) функция стимулятора и движущей силы социальных изменений;

г) функция содействия формированию социально необходимого равновесия;

д) гарантии развития общества путем вскрытия противоположных интересов, возможностей их научного анализа и определения необходимых изменений;

е) оказания содействия в переоценке прежних ценностей и норм;

ж) оказания содействия по усилению лояльности членов данной структурной единицы.

)Деструктивные (негативные) функции конфликта, т.е. условия, мешающие достижению целей:

а) неудовлетворенность, плохое состояние духа, рост текучести кадров, снижение производительности труда;

б) уменьшение степени сотрудничества в будущем, нарушение системы коммуникаций;

в) абсолютная преданность своей группе и непродуктивная конкуренция с другими группами организации;

г) представление о другой стороне как о враге, о своих целях как о положительных, а о целях другой стороны как об отрицательных;

д) сворачивание взаимодействия между конфликтующими сторонами;

е) увеличение враждебности между конфликтующими сторонами по мере уменьшения общения, рост взаимной неприязни и ненависти;

ж) смещение акцентов: придание большего значения победе в конфликте, чем решению проблемы;

з) возможность подготовки к новому витку конфликта;

и) закрепление в социальном опыте личности или группы насильственных способов решения проблем.

Однако, оценивая конструктивность и деструктивность функций конфликта, необходимо иметь в виду следующее:

) отсутствие четких критериев различий конструктивных и деструктивных конфликтов. Грань между конструктивными и деструктивными функциями иногда теряет свою однозначность, когда дело доходит до оценки последствий конкретного конфликта;

) подавляющее большинство конфликтов имеет одновременно и конструктивные, и деструктивные функции;

) степень конструктивности и деструктивности конкретного конфликта может меняться на различных стадиях его развития;

) следует учитывать, для кого из участников конфликта он конструктивен, а для кого - деструктивен. В конфликте могут быть заинтересованы не сами противоборствующие стороны, а иные участники (подстрекатели, пособники, организаторы). Поэтому функции конфликта с позиций разных участников могут оцениваться по-разному. [14]

1.8 Причины социальных конфликтов

Наиболее общими причинами социальных конфликтов являются:

) разное или абсолютно противоположное восприятие людьми целей, ценностей, интересов и поведения;

) неравное положение людей в императивно координированных ассоциациях (одни - управляют, другие - подчиняются);

) разлад между ожиданиями и поступками людей;

) недоразумения, логические ошибки и вообще семантические трудности в процессе коммуникации;

) недостаток и некачественность информации;

) несовершенство человеческой психики, несоответствие между реальностью и представлениями о ней.

) несовместимость претензий сторон из-за ограниченности возможностей их удовлетворения. [14]

На основе вышесказанного можно сказать, что истоки проблемы конфликта уносятся в 500-400гг. до н.э., классификация конфликтов разнообразна. Свои варианты предложили Г. Бисно, М. Дойч, Р. Фишер, Дж. Хаймс и многие другие. Функции конфликта имеют свои негативные и позитивные стороны, что может направить человека на развитие положительных личных качеств.

II. Пути разрешения социальных конфликтов

.1 Прогнозирование социальных конфликтов

Прогнозирование возможных последствий своих поступков является неотъемлемой характеристикой человека, способного не только контролировать собственные личностные проявления, но также управлять динамикой событий собственной жизни.

Прогнозирование возможности возникновения и развитие социального конфликта дает человеку:

) представление о социальных и личностных последствиях этого конфликта, включая ресурсные затраты на участие в нем и его разрешение;

) позволяет человеку обойти, предупредить возникновение нежелательных для него конфликтов;

) регулировать его протекание, минимизируя потери и используя конструктивный потенциал.

Наиболее точно могут прогнозировать возникновение и развитие социальных противоречий, включая конфликты, профессионалы: конфликтологи и социологи. На основе симптомов возникающих противоречий и диагностики можно смоделировать возможный конфликт и составить программу действий по сведению к минимуму его негативных последствий для общества.

Прогнозирование социальных конфликтов как особый вид деятельности опирается на достаточно глубокие и систематизированные знания:

. Психологии личности;

. Социально-психологических закономерностей взаимодействия людей;

. Социально-политических закономерностей развития общества;

. Закономерностей экономической жизни общества;

. Правовых механизмов, регулирующих общественную жизнедеятельность;

. Социальных конфликтов (их сущности, генезиса развития, классификации, причинно-следственных связей и так далее).

Прогнозирование конкретных социальных конфликтов обязательно предусматривает знание максимально полного набора факторов, обусловливающих поведение всех втянутых «в орбиту» возникающего противоречия людей.

К необходимым навыкам, определяющим эффективность прогнозирования, можно отнести следующие:

) коммуникативные навыки (вербальное и невербальное общение, налаживание и использование разнообразных каналов передачи информации);

) аналитические навыки (сбора и обработки многоплановой информации о ситуации и людях ее обуславливающих, моделирование ситуации и поведения людей);

) навыки психологической корреляции и самокорреляции (контроль и управление эмоционально-волевыми состояниями, оказание позитивного воздействия на окружающих и другие);

) навыки выявления, предупреждения и разрешения проблемных ситуаций (чрезвычайных, конфликтных).

В обычной жизни обыкновенного человека прогнозирование представляет собой вид деятельности, который зачастую протекает на уровне подсознания и во многом определяется неконтролируемыми (или отчасти контролируемыми) формами поведения, такими как условные рефлексы и привычки. Обычно поведение контролируется сознанием только в момент обучения.

Поэтому склонность к прогнозированию и моделированию будущего обусловлена определенными привычками:

а) привычка к рационализации своих поступков (думать прежде, чем действовать);

б) привычка к уменьшению разрыва между отдаленными (стратегическими) целями и ближайшими (тактическими);

в) привычка к соизмерению желаний и возможностей;

г) привычка учитывать не только свои интересы и планы, но также интересы и планы других людей;

д) привычка уважительно относиться к другим людям, как бы их внешний вид, образ жизни и привычки не отличались от собственных.

Детерминанты прогнозирования делятся:

)Внутриличностные факторы:

а) знания;

б) навыки;

в) отношения.

(Аналитические способности, опыт, характерологические черты, привычки, условные).

)Внешние факторы:

а) доступность необходимой информации;

б) достоверность.

(Наличие времени для осмысления фактов и принятия решения,

наличие/ отсутствие сильнодействующих источников дезинформации).

Процесс прогнозирования состоит из следующей последовательности действий:

. Выявление симптомов - некоторых фактов и событий, которые в своей совокупности не дают основание сделать определенные выводы, но настораживают и побуждают к активности по поиску дополнительной информации;

. Поиск и анализ информации - сбор и обработка различных фактов, дающих основание сделать определенный вывод (диагностика) и принять решение относительно предмета беспокойства;

. Моделирование:

а) возможных вариантов развития событий;

б) альтернатив своих действий;

в) последствий развития ситуации и своих действий.

Цель прогнозирования - принятие такого решения, которое позволит субъекту наиболее эффективно решить поставленные перед ним задачи в конкретных условиях.

Методы этой деятельности:

1) Индуктивный метод - выявляя и изучая многообразные конфликты в быту, сфере досуга, спорта можно анализировать, объяснить и прогнозировать возникновение более сложных конфликтов;

) Дедуктивный метод - позволяет на основе знания общих закономерностей, информированности о социальных программах прогнозировать конфликты в определенных социальных сферах или регионах.

2.2 Предупреждение социальных конфликтов

Такое социальное действие как предупреждение конфликтов является положительным. Деятельность по профилактике и предупреждению конфликтов в высшей степени гуманна, гораздо более экономна в плане расходования ресурсов, по сравнению с усилиями по разрешению уже возникших социальных конфликтов.

Предупреждение конфликтов - это деятельность по ликвидации деструктивного потенциала социальных противоречий до начала противостояния заинтересованных в их разрешении в свою пользу лиц. В широком смысле предупреждение конфликтов представляет собой многоплановую деятельность по созданию и укреплению таких условий жизнедеятельности, при которых исключается возможность возникновения конфликтов (в первую очередь деструктивного типа).

Предупреждением конфликтов могут заниматься:

) субъекты, желающие обезопасить себя от роли противоборствующей стороны или пособника конфликта;

) субъекты, желающие оказать помощь другим, предотвращая возникновение конфликта и заранее зная, что роль противоборствующей стороны им не придется выполнять.

Однако эффективность предупреждения конфликтов не столь значительна, как хотелось бы многим, что обусловлено рядом причин объективного и субъективного характера.

Субъективные препятствия предупреждения конфликтов кроются в особенностях личности человека и его способностях к прогнозированию возможных последствий своих поступков. Такие качества как стремление к проявлению превосходства, хамство, хвастовство, неуважение к людям и другие в обязательном порядке создадут массу проблем для личности и сведут к минимуму возможности предупреждения конфликтов.

Объективные препятствия постороннего вмешательства в ситуацию, чреватую возникновением конфликта, характеризуются:

а) эти препятствия имеют социально-психологический характер. Люди строят свои взаимоотношения самостоятельно, вмешательство посторонних зачастую рассматривается сторонами как нежелательное и воспринимается как навязчивое воздействие;

б) существуют нравственные препятствия. Нередко, и не без основания, конфликт рассматривается как частное дело сторон. С позиций гуманизма принуждение сторон к согласию неэтично;

в) существуют препятствия правового характера. Так, ущемление права личности на самоопределение, принуждение к выбору определенной модели поведения (даже из лучших побуждений), может противоречить законодательству, быть противоправным.

Вмешательство в конфликт возможно лишь в случае, если он перерастает рамки личных или групповых отношений и становится социально опасным (значимым).

Деятельность по предупреждению конфликтов разнообразна и во многом зависит от характера самого конфликта, тем не менее, существует четыре уровня, на которых эта деятельность возможна:

. макроуровень (глобальный, общецивилизационный, государственный и национальный) - создание объективных условий, препятствующих возникновению конфликтов на общесоциальном уровне. Безусловно, полностью исключить возникновение конфликтов за счет создания «идеальных» условий жизнедеятельности невозможно. Однако, вполне возможно создать условия для минимизации деструктивного потенциала социальных противоречий и уменьшить их количество. Можно также научиться разрешать многие противоречия неконфликтным способом;

. микроуровень (формальные общности, в состав которых включены конкретные субъекты) - совершенствование и оптимизация менеджмента. Большую часть времени люди проводят в трудовых и учебных коллективах, поэтому создание условий для эффективного функционирования этих организаций предупреждает возникновение многих социальных конфликтов;

. уровень межличностных отношений субъекта - устранение социально-психологических причин конфликтов на уровне межличностных отношений;

. внутриличностный уровень - устранение или блокирование личностных причин возникновения конфликтов за счет позитивного воздействия на сознание и поведение деструктивно настроенных субъектов, включая усилия по самокоррекции. [14]

Важно, что конфликт присутствует только при взаимодействии сторон. Без взаимозависимости нет конфликта. Если элементы не связаны, не зависят друг от друга или от одинаковых ресурсов, то тогда не произойдет соревнования и не будет конфликта. [5]

2.3 Динамика социальных конфликтов

Конфликт - это сложное динамическое образование, имеющее свои границы, содержание, этапы и свои формы динамики.

Все многообразие форм динамики конфликтов можно свести к трем основным формам.

. Конфликт имеет циклический характер и проходит предсказуемую последовательность стадий. Конфликт зарождается, развивается, интенсивность единоборства достигает апогея, а затем, после принятых мер по урегулированию ситуации, постепенно или быстро напряженность спадает.

. Конфликт - это фазовый процесс. Взаимодействие субъектов ведет к преобразованию социальной ситуации. Меняются условия жизнедеятельности, характер и содержание общественных отношений, принципы и правила поведения личности, социальная структура и статус личности или социальных групп.

. Конфликт является взаимодействием двух субъектов (индивидов, социальных групп), в котором действия одной стороны являются реакцией на действия другой стороны. Эту форму диалектики конфликтов можно назвать бихевиористской, поскольку ее содержание составляет взаимодействие

субъектов по основной формуле бихевиоризма: стимул -> реакция (S -> R). При этом действия каждой стороны направлены на то, чтобы занять позицию противоположной стороны, которая рассматривается как более привлекательная и благоприятная. Острота и характер конфликтного взаимодействия при этом определяются предметом разногласий, соотношением сил и внешними условиями (социально-политическими, организационными, социально-психологическими, пространственными и др.).

Как правило, конфликты имеют смешанные формы. Очень часто конфликт вначале имеет одну форму, затем переходит в другие. Особенно это характерно для затяжных конфликтов. Даже забастовка, представляя относительно чистую форму циклического конфликта с выраженными

стадиями, может переходить в фазовую форму. Поскольку циклическая форма конфликта встречается чаще, рассмотрим ее подробнее.

Р. Рамель предложил универсальную схему динамики, состоящую из пяти последовательных этапов в развитии конфликта:

. Латентный, который предшествует собственно столкновению. На этом этапе незаметно от внешнего наблюдения возникают различия в диспозициях, ценностях, обстоятельствах, правилах поведения, которые образуют потенциал противостояния. Возникает социальная напряженность, свидетельствующая о наличии конфликтной ситуации.

. Инициирующий, на котором какое-либо событие провоцирует индивидов к активным действиям.

. Балансирование сил. Стороны оценивают потенциальные возможности друг друга, накапливают силы, ищут решение проблемы. В результате этих действий стороны приспосабливаются к обстоятельствам и наступает четвертый этап.

. Баланс сил. На этом этапе предпринимаются действия для изменения обстоятельств, решения проблем, устранения противоречий. Эти изменения приводят к пятой стадии.

. Расколу, когда стороны вновь вступают в единоборство.

Данный подход отвечает модели конфликтного состояния общества, которое способствует поддержанию постоянного фона социальной напряженности, когда этап нахождения решения проблемы есть по сути латентный период очередного этапа в развитии конфликта, т. е. запуск последующего конфликта.

Для анализа индустриальных конфликтов, в частности забастовок, А. К. Зайцев выделяет четыре стадии:

1) Зарождение - на этой стадии многие явления имеют скрытый от внешнего наблюдения характер. Действия развиваются преимущественно на социально-психологическом уровне и носят сугубо словесный характер;

) Формирование - формулируются требования сторон. Предварительное балансирование сил происходит в форме переговоров. Стадия завершается либо инцидентом, либо объявлением забастовки;

) Расцвет - это время активных действий, когда происходит полная или частичная остановка производства. Эскалация достигает своего пика, количество участников максимально. Согласование интересов осуществляется путем переговоров. Активно работает стачком, профком, согласительная комиссия;

) Преобразование - это стадия угасания конфликта. Она наступает либо после того, как исчерпаны ресурсы одной или обеих сторон, либо при достижении соглашения в результате переговоров. Этот этап завершается, как правило, возобновлением работы.

Таким образом, предполагается, что индустриальный конфликт имеет начало и окончание. Изменение характера конфликта, обострение или угасание напряженности может происходить на любом этапе.

В динамике конфликта А. Я. Анцупов и А. И. Шипилов выделяют латентный (предконфликтный) период, открытый период (собственно конфликт), латентный период (послеконфликтная ситуация).

. Латентный период (предконфликт) включает следующие этапы: возникновение объективной проблемной ситуации; осознание объективной проблемной ситуации субъектами взаимодействия; попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами; возникновение предконфликтной ситуации.

а) Возникновение объективной проблемной ситуации. Если не считать случаев возникновения ложного конфликта, то обычно конфликт порождается объективной проблемной ситуацией. Сущность такой ситуации состоит в возникновении противоречия между субъектами (их целями, действиями мотивами, стремлениями и т. п.). Так как противоречие еще не осознано и нет конфликтных действий, то эту ситуацию называют проблемной. Она является результатом действия преимущественно объективных причин. Ежедневно возникая на производстве, в бизнесе, быту, семье и других сферах жизни, многие проблемные ситуации существуют

длительное время, не проявляя себя.

Одно из условий такого перехода - осознание объективной проблемной ситуации.

б) Осознание объективной проблемной ситуации. Восприятие реальности как проблемной, понимание необходимости предпринять какие-то действия для разрешения противоречия составляют смысл данного этапа. Наличие препятствия для реализации интересов способствует тому, что проблемная ситуация воспринимается субъективно, с искажениями. Субъективность восприятия порождается не только природой психики, но и социальными различиями участников коммуникации. Сюда относят ценности, социальные установки, идеалы и интересы. Индивидуальность осознания порождается также различиями в знаниях, потребностях, других особенностях участников взаимодействия. Чем сложнее ситуация и чем быстрее она развивается, тем больше вероятность ее искажения оппонентами.

в) Попытка сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами. Осознание противоречия не всегда автоматически влечет конфликтное противодействие сторон. Часто хотя бы одна из них пытается решить проблему неконфликтными способами (убеждением, разъяснением, просьбами, информированием противостоящей стороны). Иногда участник взаимодействия уступает, не желая перерастания проблемной ситуации в конфликт. В любом случае на данном этапе стороны аргументируют свои интересы и фиксируют позиции.

г) Возникновение предконфликтной ситуации. Конфликт воспринимается как угроза безопасности одной из сторон взаимодействия, угроза каким-то общественно важным интересам. Причем действия оппонента рассматриваются не как потенциальная угроза (это характерно для проблемной ситуации), а как непосредственная.

Именно ощущение непосредственной угрозы способствует развитию ситуации в сторону конфликта, является «пусковым механизмом» конфликтного поведения.

. Открытый период часто называют конфликтным взаимодействием или собственно конфликтом. Он включает: инцидент; эскалацию конфликта; сбалансированное противодействие; завершение конфликта.

а) Инцидент представляет собой первое столкновение сторон, пробу сил, попытку с помощью силы решить проблему в свою пользу. Если задействованных одной из сторон ресурсов достаточно для перевеса соотношения сил в свою пользу, то инцидентом конфликт может и ограничиться. Однако часто конфликт развивается дальше как череда конфликтных событий, инцидентов. Взаимные конфликтные действия способны видоизменять, усложнять первоначальную структуру конфликта, привнося новые стимулы для дальнейших действий. Этот процесс можно представить следующим образом: переход от переговоров к борьбе - борьба накаляет эмоции - эмоции увеличивают ошибки восприятия - интенсификация борьбы и т. д. Такой процесс получил название «эскалация конфликта».

б) Эскалация заключается в резкой интенсификации борьбы оппонентов.

в) Сбалансированное противодействие. Стороны продолжают противодействовать, однако интенсивность борьбы снижается. Стороны осознают, что продолжение конфликта силовыми методами не дает результата, но действия по достижению согласия еще не предпринимаются.

г) Завершение конфликта заключается в переходе от конфликтного противодействия к поиску решения проблемы и тпрекращению конфликта по любым причинам. Основные формы завершения конфликта: разрешение, урегулирование, затухание, устранение или перерастание в другой конфликт.

. Послеконфликтный период включает два этапа: частичную нормализацию отношений оппонентов и полную нормализацию их отношений.

а) Частичная нормализация отношений происходит в условиях, когда не исчезли негативные эмоции, имеющие место в конфликте. Этап характеризуется переживаниями, осмыслением своей позиции. Происходит коррекция самооценок, уровней притязания, отношения к партнеру. Обостряется чувство вины за свои действия в конфликте. Негативные установки по отношению друг к другу не дают возможности сразу нормализовать отношения.

б) Полная нормализация отношений наступает при осознании сторонами важности дальнейшего конструктивного взаимодействия. Этому способствует преодоление негативных установок, продуктивное участие в совместной деятельности, установление доверия.

Рассмотренные периоды и этапы могут иметь различную длительность по времени, поэтому в конфликте можно выделить временной отрезок:

) Дифференциация сторон. Конфликт развивается по восходящей, разногласия между сторонами усиливаются. Конфронтация продолжается до тех пор, пока дальнейшая эскалация не теряет смысла.

) Интеграция. Участники начинают стремиться к соглашению, приемлемому для обеих сторон.

В конфликте, как сложном динамическом явлении, можно выделить три аспекта определения границ конфликта: пространственный, временной и внутрисистемный.

. Пространственные границы конфликта определяются территорией, на которой происходит конфликт.

. Временные границы - это продолжительность конфликта, его начало и конец.

. Определение внутрисистемных границ конфликта тесно связано с четким выделением субъектов конфликта из всего круга его участников. Внутрисистемные связи сложны и многообразны, т. к. границы конфликта в системе зависят от того, сколь широкий круг участников будет в него вовлечен. Внутрисистемные границы конфликта важно знать для эффективного воздействия на происходящие процессы. [10]

Во время активной фазы конфликта появляется конфликтное поведение. Это действия, направленные на то, чтобы прямо или косвенно блокировать достижение противостоящей стороной ее целей, намерений и так далее.

Необходимым условием, признаком конфликтного поведения является его осознание сторонами в качестве именно конфликтного.

Конфликтные действия резко обостряют эмоциональный фон протекания конфликта, а эмоции стимулируют конфликтное поведение. Взаимные конфликтные действия способны видоизменять, усложнять первоначальную конфликтную структуру, привнося новые стимулы для дальнейших действий.

Вместе с тем конфликтные действия выполняют в известном смысле познавательную функцию. Стороны вступают в конфликт с некоторыми гипотетическими, априорными картинами своих интересов, возможностей и т.п., намерений, ценностей другой стороны и определенными предположительными оценками среды. В ходе конфликтных действий стороны сталкиваются с самой действительностью, которая корректирует их первоначальные априорные картины. Эта коррекция приводит к более адекватному пониманию сторонами имеющейся ситуации, что, в свою очередь, обычно способствует разрешению конфликта по крайней мере в форме прекращения конфликтных действий. [11]

2.4 Характер и выбор стратегии

Существует 3 характера стратегии:

) Наступательная стратегия соперничества - предполагает любые попытки урегулировать конфликт на условиях одной стороны без учета интересов другой. Если одна сторона выбирает эту стратегию, она добивается удовлетворения своих притязаний и старается убедить или принудить другую сторону пойти на уступки. При этой стратегии применяются разные тактики: угрозы; запугивание наказаниями с условием, что они будут отменены, если другая сторона поддается уговорам; вкладывание средств в мероприятия, направленные на разрешение конфликта, без предварительной договоренности с другой стороной. Если стратегия соперничества используется при переговорах, когда надо достичь согласия, могут пускаться в ход убедительные аргументы; требования того, что далеко превосходит имеющиеся возможности; заявляется о «неизменяемости» позиции, от которой не отступят, что бы ни случилось; вводятся жесткие ограничения на сроки или характер решений вопроса.

) При стратегии разрешения проблемы прилагаются усилия, чтобы выяснить проблемы, разделяющие стороны, разработать и принять взаимовыгодное решение. При этой стратегии стороны не отказываются от своих притязаний, а пытаются примирить их с притязаниями друг друга. Для реализации этой стратегии можно использовать такие шаги, как предложение одной стороны уступок в надежде получить такие же уступки от другой стороны, выдвижение для обсуждения компромиссных условий, раскрытие своих основных интересов. На возможные компромиссы только намекают или посылают на обсуждение условий не несущих ответственности лиц, прибегают и к переговорам с черного хода, и к услугам посредников.

) Стратегия уступок, при которой сторона идет на снижение своих притязаний, не означает, однако, полной капитуляции. Здесь уступки также могут быть частичными.

Выбор стратегии.

Три основные стратегии обладают свойством взаимозаменяемости в том смысле, что выбор одной из них делает выбор других менее вероятным. Хотя иногда приходится использовать комбинацию этих стратегий, между собой они не вполне совместимы по трем причинам:

) Стратегии являются альтернативными средствами достижения одной и той же цели - согласия с другой стороной. Если одна из сторон не может использовать какую-то из них, она скорей всего изберет другие.

) Стратегии требуют определённой психологической ориентации (не совсем правильно оказывать давление на другую сторону, если это один коллектив на работе или есть желание к ней приспособиться).

) Избранные стратегии часто создают у противоположной стороны неверное представление о первой (если первая сторона выбирает стратегию уступок, другая может заподозрить ее в слабости, что несовместимо с оказанием на нее эффективного давления. Соперничество подрывает доверие второй стороны, уменьшая тем самым возможности конструктивно разрешить проблему).

В результате этих особенностей обнаруживаются прямые и косвенные условия, которые благоприятствуют каждой из стратегий. Косвенные факторы влияют на возможность выбора одной из стратегий за счет усиления или ослабления других. [13]

2.5 Разрешение социального конфликта

Так как типологии конфликтов очень неоднозначны, изменчивы и непохожи, поэтому нет единой формы разрешения конфликтов.

Л. А. Козер считал, что в социальном конфликте должна быть установлена четкая договоренность между соперниками относительно его завершения. В том случае, когда не достигнуто никаких взаимных соглашений к некоторому моменту борьбы, ее окончание становится возможным лишь как следствие гибели минимум одного из противников. Это означает, что завершение конфликта содержит в себе ряд проблем, которые не свойственны конечным процессам. [7]

Американский исследователь Р. Даль выделяет три возможные

альтернативы завершения: тупик, применение насилия и мирное урегулирование. Т.е. конфликт завершается гибелью одной или обеих сторон, «приостанавливается до лучших времен» или получает то или иное конструктивное разрешение. Но гибель обеих или одной стороны не означает, что конфликт разрешен. Завершением конфликта - всякое его окончание, прекращение по любым причинам, а разрешение - положительное действие (решение) самих участников конфликта либо третьей стороны, прекращение противоборства и снятие противоречия мирными или силовыми средствами. Предпосылки конструктивного разрешения конфликта определяются в значительной мере возможностями сторон и других участников. А главной предпосылкой прекращения конфликта является устранение объективных причин, которые породили конфликтную ситуацию. Таким образом, объектно-субъектный характер возникновения конфликта подразумевает и объектно-субъектный характер разрешения последнего.

Л. А. Петровская считает, что разрешение конфликта возможно:

. За счет преобразования самой объективной конфликтной ситуации;

. За счет преобразования образов ситуации, имеющихся сторон.

Причем, возможно и полное, и частичное разрешение конфликта как на объективном, так и на субъективном уровне.

По мнению исследователей, чтобы урегулировать и разрешить конфликт, нужно выяснить условия:

) необходимые для разрешения, институционализации и регулирования конфликта;

) создающие возможность урегулирования конфликта непосредственно

самими сторонами, включенными в него;

) способствующие конкурентному иди кооперативному разрешению конфликта.

Главные предпосылки для урегулирования конфликта:

. Конфликтующие стороны должны быть сами по себе организованы.

. Каждая из конфликтующих сторон должна быть готова признать законность требований другой стороны и принять результат урегулирования конфликта, даже если он оказался вне ее интересов. Если такого рода готовность не будет ощущаться противоборствующими сторонами, то у них не будет желания урегулировать конфликт, особенно если она в чем-нибудь ущемляет их интересы.

. Конфликтующие стороны должны принадлежать к одной социальной общности. В данном случае близость нормативных систем, общность ценностей и традиций облегчает коммуникацию между участниками конфликта и ускоряет его разрешение.

В настоящее время в рамках объектно-субъектного подхода известны две модели разрешения конфликта: модель арбитража и посредническая. Арбитр изучает суть проблемы, обсуждает ее с участниками конфликта, а затем выносит окончательное и обязательное для выполнения решение.

А. Г. Ковалев разные пути разрешения конфликтов в производственной организации сводит к педагогическому и административному решению.

. Педагогический путь предполагает объективацию конфликта (перевод его с эмоционального на рациональный уровень), умение различить интересы и позиции участников конфликта и убеждать их в необходимости разрешения ситуации, учитывая их индивидуально-психологические особенности.

. Административный путь предполагает учет возможностей аффекта у обоих или у одной из сторон, сбор необходимых сведений о конфликтующих сторонах и выбор соответствующего способа разрешения конфликта, организацию наблюдения за вышедшими из конфликта.

Т. М. Данькова считает эффективным способом разрешения конфликтов вынесение их на обсуждение коллектива и принятие группового решения.

С. Е. Аксененко выделяет два способа разрешения конфликтов:

. самообобщение, т. е. создание условий для продуктивного обмена информацией в конфликте;

. вмешательство других лиц, окружающих, и прежде всего официальных. Подобный путь автор считает наиболее подходящим для использования в организаторской и педагогической работе.

А. Б. Добрович считает, что истоком конфликта часто являются неподтверждения ролевых ожиданий, предъявляемых друг другу партнерами общения или относительная психологическая несовместимость людей, вынужденных контактировать друг с другом.

Предлагает следующие прямые методы погашения конфликта:

. Руководитель поочередно приглашает к себе враждующих, просит изложить суть причины столкновения, уточняет факты и принимает решение.

. Педагог или руководитель предлагает конфликтующим высказать свои претензии друг другу при группе, на собрании. Последующее решение принимается на основе выступлений участников собрания по данному вопросу.

. Если, несмотря на указанные меры, конфликт не утихает, педагог или руководитель прибегает к санкциям в отношении конфликтующих (от критических замечаний до административных взысканий).

. Если это не помогает, изыскивается способ развести конфликтующих по разным классам, цехам.

Добрович считает, что прямые методы погашения конфликта менее эффективны, чем косвенные, поэтому предлагает некоторые принципы косвенного погашения конфликта:

) Принцип «выхода чувств» заключается в том, чтобы дать человеку беспрепятственно выразить свои отрицательные эмоции, и тогда они сами собой постепенно сменяются положительными; после «выхода чувств» человек легче принимает разумные доводы педагога.

) Принцип «эмоционального возмещения». Вы соглашаетесь с тем, что он ощущает себя «жертвой» конфликта (даже если это не так), тогда обращение к его разуму и совести (если он не прав) будет действенным и приведет к раскаянию.

) Принцип «авторитетного третьего» заключается в передаче одному из противников доброго мнения о нем другого противника. По мнению автора, такой способ - толчок в направлении поисков компромисса между враждующими.

) Принцип «обнажения агрессии» заключается в том, что психолог или педагог намеренно предоставляет враждующим возможность выразить свою неприязнь друг к другу, побуждает их ссориться в его присутствии и, дав им выговориться, продолжает «работу» с ними.

) Принцип «принудительного слушания оппонента» заключается в том, считает автор, что обычно во время ссоры конфликтующие не слушают друг друга, приписывая обидчику тон и слова, которых в действительности не было. Фиксирование на этом внимания конфликтующих может снять или уменьшить накал борьбы.

) Принцип «обмена позиций». Побудить конфликтующих взглянуть на ссору глазами оппонента. Этот прием, по мнению А. Б. Добровича, обладает универсальной эффективностью и уместен при разрешении конфликтов любого типа.

) Принцип «расширения духовного горизонта» спорящих заключается в разборе ссоры, в показе недобросовестности аргументации, мелочности и непринципиальности причин конфликта. Необходимо показать конфликтующим, что в ценностях более высокого порядка они едины, а не враждебны.

Кроме вышеперечисленных принципов разрешения конфликтов автор предлагает использовать специальные психологические игры, которые способствуют более успешному разрешению и профилактике межличностных конфликтов.

В. М. Афонькова считает, что на высоких стадиях развития коллектива возможна саморегуляция конфликта. Когда же этого не происходит, то целесообразно вмешательство в конфликт, которое может быть полным или частичным и идти двумя путями:

. Прямым - метод «взрыва» по А. С. Макаренко, индивидуальная и групповая беседы, коллективное решение, коллективная терапия, компромисс.

. Косвенным (педагогический маневр) - изменение числа участников конфликта, изменение деятельности, теоретический анализ аналогичных ситуаций, переключение внимания конфликтующих на другой объект.

Автор формулирует критерии успешного разрешения конфликтов:

) прекращение реального противоборства;

) устранение травмирующих факторов;

) достижение цели одной из конфликтующих сторон в результате ее успешной стратегии и тактики поведения;

) изменение позиции индивида (имеется в виду снятие или ослабление эмоциональной напряженности);

) наличие навыка активного поведения индивида в аналогичных ситуациях в будущем.

Посредническая (медиаторская) деятельность по разрешению конфликтов - новая психологическая реальность. Серьезно этот вопрос рассматривается в работах Н. В. Гришиной. Она считает, что в отечественной практике к «естественным» посредникам можно отнести руководителей и учителей, социологов и психологов, занятых практической деятельностью.

Автор отмечает, что успешность обучения посредничеству определяется двумя главными условиями:

) Уяснением специфической природы посредничества, принципов поведения посредника;

) Возможностями посредника выйти за привычные рамки своего профессионального опыта.

Посредник должен уметь сохранить (и внешне и внутренне) определенную нейтральность по отношению к позиции участника конфликта, не стать адвокатом, что исключит возможность посредничества.

Дж. Макграта выдвигает три основные разнонаправленные «силы», влияющие на поведение каждого из участников и преследующие цели:

. отстоять позицию, которую поручено защищать;

. найти согласие с противостоящей стороной;

. выработать такое решение, которое было бы оценено как качественное и конструктивное посредником, представляющим ту социальную общность, в которую «вписан» конфликт.

Сам же посредник является объектом действия двух «сил», ставящих различные цели:

) привести участников переговоров к той позиции, которая будет одобрена стоящей за ним социальной системой;

) способствовать достижению согласия между сторонами.

Осгуд предложил метод ПРИСН (последовательные и реципрокные инициативы в снижении напряжения), который применяется при разрешении конфликтов разного уровня: международных, межгрупповых, межличностных.

Метод включает следующие правила:

. Делать искренние публичные заявления о том, что одна из сторон конфликта хочет снизить напряжение и остановить эскалацию конфликта.

. Объяснять, что примирительные шаги обязательно будут осуществлены. Крайне необходимо сообщать, что, как и когда будет сделано.

. Выполнять обещанное.

. Побуждать оппонента к обмену уступками, но не требовать их в качестве условия выполнения собственных обещаний.

. Уступки должны осуществляться в течение достаточно длительного времени и даже в том случае, если другая сторона не отвечает взаимностью.

Но сделанные уступки не должны приводить к увеличению беззащитности и уязвимости стороны, их осуществляющей.

Разрешение конфликта - это достижение соглашения по спорному вопросу между участниками. Поэтому полезно, чтобы все действия по разрешению конфликта совершались не только третьей стороной, но и самими субъектами. Прояснение сути конфликтной ситуации, ее адекватное

осознание участниками конфликта может послужить основой для выработки конструктивного решения, а в некоторых случаях полностью разрешить конфликт, если окажется, что в его основе лежит искаженное восприятие ситуации участниками конфликта.

Основной акцент в успешности разрешения конфликта переносится на личность, ее адаптивные возможности и ресурс. В данном случае речь идет о переходе с субъект-объектных форм общения на субъект-субъектные, где каждый участник ситуации является субъектом деятельности и ответственен за все, что происходит с ним в данный момент.

Ситуация общения - это творчество обеих сторон, и устранение любого противоречия между людьми должно основываться на уважении к каждой индивидуальности и одновременно на убеждении в том, что человек обладает многогранными возможностями, в большинстве своем способен к самоуправлению и работе над собой. [10]

На основе вышесказанного можно сделать вывод, что прогнозирование и предупреждение конфликта - это важное составляющее работы над собой человека. Это повышает его личностные характеристики, следовательно, помогает управлять динамикой событий собственной жизни. А так же социальный конфликт имеет свою цикличность в зарождении, разгаре и затухании. Способность определять этап протекания конфликта, формирует дальнейший выбор стратегии людей.

III. План исследования социального конфликта

Цель: провести исследование, направленное на определение различий поведения в конфликтных ситуациях и на выбор стратегии поведения в конфликте между мужчинами и женщинами.

### 3.1 Формирование выборки и описание этапов исследования

Характеристика и выборка: исследование проводилось в первичном трудовом коллективе - ООО "XXX", состоящем из 52 человека, из них 27 женщин и 25 мужчин. В исследовании приняло участие 40 человек (20 женщин и 20 мужчин).

Возрастной состав членов коллектива: от 30 до 45 лет.

Образование: среднее специальное и высшее.

Гипотеза: представим, что не существует значимых различий между мужчинами и женщинами в уровне агрессивности, коммуникативном контроле и предрасположенности личности к конфликтному поведению, что в свою очередь оказывает влияние поведение в конфликтных ситуациях и на выбор стратегии в конфликте.

Для исследования были применены следующие методы:

1)Личностный опросник для диагностики агрессивных и враждебных реакций, разработанный А. Бассом и А. Дарки;

Методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К. Томаса;

Методика диагностики оценки самоконтроля в общении М. Снайдера.

)Методы математической обработки.

### 3.2 Описание используемых методов и методик

1) Методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К Томаса. Адаптация Н.В. Гришиной.

В своем подходе к изучению конфликтных явлений К. Томас делал акцент на разрешение конфликтов и на управление ими. В соответствии с этим, К. Томас считает нужным сконцентрировать внимание на том, какие формы поведения в конфликтных ситуациях характерны для людей, какие из них являются более продуктивными или деструктивными, каким образом возможно стимулировать продуктивное поведение.

Томас выделяет следующие способы урегулирования конфликтов: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление.

В опроснике по выявлению типичных форм поведения Томас описывает каждый из пяти перечисленных возможных вариантов двенадцатью суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации. В различных ситуациях они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых респонденту предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения.

) Методика диагностики показателей и форм агрессии А. Басс и А. Дарки.

Адаптация А. К. Осницкого

А. Басс и А. Дарки предложили опросник для выявления важных, по их мнению, показателей и форм агрессии:

. Использование физической силы против другого лица - физическая агрессия.

. Выражение негативных чувств как через форму (ссора, крик, визг), так и через содержание словесных обращений к другим лицам (угроза, проклятия, ругань) - вербальная агрессия.

. Использование окольным путем направленных против других лиц сплетен, шуток и проявление ненаправленных, неупорядоченных, взрывов ярости - косвенная агрессия.

. Оппозиционная форма поведения, направленная обычно против авторитета и руководства, которая может нарастать от пассивного сопротивления до активных действий против требований, правил, законов - негативизм.

. Склонность к раздражению, готовность при малейшем возбуждении излиться во вспыльчивости, резкости, грубости - раздражение.

. Склонность к недоверию и осторожному отношению к людям, проистекающим из убеждения, что окружающие намерены причинить вред - подозрительность.

7. Проявления зависти и ненависти к окружающим, обусловленные чувством гнева, недовольства кем-то именно или всем миром за действительные или мнимые страдания, - обида.

8. Отношение и действия по отношению к себе и окружающим, проистекающие из возможного убеждения самого обследуемого в том, что он является плохим человеком, поступает нехорошо: вредно, злобно или бессовестно - аутоагрессия или чувство вины.

3) Методика диагностики оценки самоконтроля в общении М. Снайдера.

Люди с высоким коммуникативным контролем постоянно следят за собой, хорошо знают, где и как себя вести, управляют выражением своих эмоций. Вместе с тем, у них затруднена спонтанность самовыражения, они не любят непрогнозируемых ситуаций.

### 3.3 Обработка и интерпретация полученных данных

) Методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К. Томаса.

Подсчитывается количество баллов по каждой шкале, которые дают представление у индивида тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

Оптимальным поведением в конфликтах считается такое, когда применяются все стратегии и каждая из них имеет значение в интервале от 5 до 7 баллов (минимум - 0 баллов, максимум - 12 баллов).

) Личностный опросник для диагностики агрессивных и враждебных реакций, разработанный А. Бассом и А. Дарки.

Номера вопросов со знаком «-» регистрируются как «+» и наоборот. Сумма баллов, умноженная на коэффициент, указанный в скобках при каждом параметре агрессивности, позволяет получить удобные для сопоставления - нормированные - показатели, характеризующие индивидуальные и групповые результаты (нулевые значения не просчитываются).

Суммарные показатели: (ｫ1ｻ + ｫ2ｻ + ｫ3ｻ) : 3 = ИА - индекс агрессивности;

(ｫ6ｻ + ｫ7ｻ) : 2 = ИВ - индекс враждебности.

3)Методика диагностики оценки самоконтроля в общении М. Снайдера.

По одному баллу начисляется за ответ «Н» на1,5 и 7 вопросы и за ответ «В» на все остальные. Подсчитывается сумму баллов.

-3 балла - низкий коммуникативный контроль (поведение устойчиво);

4-6 баллов - средний коммуникативный контроль (искренни, но не сдержанны в своих эмоциональных проявлениях);

7-10 баллов - высокий коммуникативный контроль (гибкая реакция на изменение ситуации).[12]

На основе вышесказанного можно подвести итоги подсчетов и выявить предрасположенность к конфликтному поведению, вычислить индекс агрессивности и враждебности, а так же выявить уровень самоконтроля в общении. После чего можно принять или опровергнуть гипотезу.

Заключение

В ходе проведенной работы были проанализированы литературные источники по проблеме возникновения и разрешения социального конфликта. Конфликт - это сложное, но необходимое социальное явление. Проблемы конфликта уносятся в 500-400гг. до н.э. Каждый конфликт по-своему уникален, неповторим по причинам возникновения, формам взаимодействия двух или более сторон, исходу и последствиям. У любого конфликта есть некая стандартная схема развития. Эффективное решение проблемы, приведшей к конфликтной ситуации, требует от каждого субъекта ясного представления об общей природе и специфике данного типа конфликта, определенного стиля поведения, выбор которого зависит от личностных особенностей. Способность прогнозировать и предупреждать социальные конфликты, формирует дальнейший выбор стратегии людей.

Конфликты пронизывают все сферы общественной жизни и, поэтому, человек сталкивается с ними постоянно, но нельзя приписывать им только отрицательные функции, т.к. часто в процессе конфликта можно найти новое, интересное решение проблемы.

Дальнейшая разработка исследований социальных конфликтов возможна в направлении разрешений конфликта на разных этапах его динамики.

Список литературы

1.Андреев В. И. /Саморазвитие культуры разрешения конфликтов //Хрестоматия по социальной психологии. Уч. пособие для студентов: Сост. и вступ. очерки Т. Кутасовой. - М.: Международная педагогическая академия, 1995. - 222 с. (с. 75 - 87)

.Василюк Ф. Е. /Конфликт //Хрестоматия. Психология конфликта. /Сост. и общая редакция Н. В. Гришиной. - СПб.: Питер, 2001. - 448 с. (с. 275 - 277)

.Дойч М. /Конструктивное разрешение конфликтов: принципы, обучение и исследования //Хрестоматия. Психология конфликта. /Сост. и общая редакция Н. В. Гришиной. - СПб.: Питер, 2001. - 448 с. (с. 173 - 174)

.Еникеев М. И. /Общая и социальная психология: Учебник для вузов. - М.: Норма, 2005. - 624 с.

.Зайцев А. К. /Социальный конфликт. Изд. 2-е. М.: Academia, 2001. - 464 с.

6.Зинченко В. П., Мещерякова Б. Г. /Психологический словарь. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Астрель: АСТ: Транзиткнига, 2006. - 479 с.

7.Козер Л. А. /Завершение конфликта //Хрестоматия. Психология конфликта. /Сост. и общая редакция Н. В. Гришиной. - СПб.: Питер, 2001. - 448 с. (с. 48 - 59)

.Корнелиус Х., Фейр Ш. /Обращение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) //Хрестоматия по социальной психологии. Уч. пособие для студентов: Сост. и вступ. очерки Т. Кутасовой. - М.: Международная педагогическая академия, 1995. - 222 с. (с. 54 - 75)

.Левин К. /Типы конфликтов //Хрестоматия. Психология конфликта. /Сост. и общая редакция Н. В. Гришиной. - СПб.: Питер, 2001. - 448 с. (с. 113 - 118)

.Леонов Н. И. /Конфликтология: Учеб. пособие. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО ｫМОДЭКｻ, 2006. - 232 с.

11.Петровская Л. А. /О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта //Социальная психология: Хрестоматия: Уч. пособие для студентов вузов/Сост. Е. П. Белинская, О. А. Тихомандрицкая. - М.: Аспект Пресс, 2003. - 475 с. (116 - 126)

.Райгородский Д. Я. /Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Уч. пособие. - Самара: Издательский Дом «БАХРАХ-М», 2009. - 672 с.

.Рубин Дж., Пруйт Д., Ким Хе Сунг /Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение. - СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2001. - 352 с.

.Цыбульская М. В., Яхонтова E. C. /«Конфликтология». Московский международный институт эконометрики, информатики, финансов и права. - М., 2004. - 100 с.