ПЛАН

Введение………………………………………………………….…………... 3

1. Понятие о социальном конфликте……………………………....……..... 4
2. Причины конфликта…….………………….…………………………….. 6
3. Виды социальных конфликтов.……………………………………….…..8
4. Параметры социальных конфликтов..……………………………………9
5. Этапы развития социального конфликта…………....…………….…….15
6. Методы разрешения конфликтных ситуаций.………………….……....16

Заключение…………………….…………………………………….……….21

Список литературы………………………...………………………...……....22

Введение

В нашем обществе различные типы конфликтов преследуют человека практически от самого рождения и до смерти. Ещё в VII – VI вв. китайских философов волновали проблемы конфликтных ситуаций, они видели в них борьбу противоположностей как источник развития природы и общества.

Начиная с банальных бытовых ссор и заканчивая вооружёнными столкновениями – всё это конфликты, проявляющиеся как в явных, так и в латентных формах.

Однако конфликт не всегда имеет негативную окраску. Иногда конфликтная ситуация является как бы «катализатором» разрешения какой – либо проблемы, не дает обществу «закостенеть», заставляет перестраиваться под вновь возникающие условия и развиваться.

С другой стороны, очень часто конфликты становятся причинами непреодолимых разногласий, ссор, обид, неудовлетворенности миром и собой (это особенно касается личностных конфликтов), а в крайних случаях приводят к войнам и насилию.

Главный вопрос состоит, следовательно, не в возвращении к якобы бесконфликтному состоянию, а в том, чтобы научиться жить с конфликтом, отдавая себе отчет в его стимулирующем воздействии в тех случаях, когда он развивается в определенных рамках, и, сознавая его разрушающий характер, когда он перерастает эти рамки.

Таки образом, проблема конфликта является столь актуальной в социо­логии. Она охватывает широкий круг вопросов, среди которых определение понятия «конфликт», его природы как обществен­ного явления, причин возникновения, возможностей разрешения, а также типологии, классификации конфликтов, выявление их ро­ли в общественной жизни.

Поэтому конфликты надо изучать, как необходимо знать, что делать с конфликтами, чтобы они не портили нашу жизнь.

1. Понятие о социальном конфликте

Понятием «социальный конфликт» объединяются те ситуации, в которых интересы индивидов не сов­падают, и, защищая эти интересы, они сталкивают­ся друг с другом. Конфликты встречаются на всех возможных уровнях, начиная с ролевого конфлик­та индивида до международного государственного конфликта.

Промышленный конфликт — это драматическое расхождение в интересах между двумя важнейшими сторонами индустриального общества — капиталом и рабочей силой. Промышленный конфликт — это отражение социальных институтов, классовых от­ношений и политики индустриального общества.

Многие считают конфликт необходимой движущей силой перемен.

С помощью политической демократии и различ­ного типа договоров промышленные конфликты можно регулировать или предотвращать.

Социальные конфликты имеют как позитивные, так и негативные последствия. Позитивные среди прочего следующие:

1. Социальный конфликт укрепляет взаимную связь внутри конфликтующих сторон.

2. Выявляет ожидания и цели конфликтующих групп.

3. Уменьшает индивидуальные отклонения и ано­мию в группах (т. к. вступившая в конфликт груп­па должна быть едина).

4. Усиливает тенденцию созидания и желание обновления.

К негативным влияниям конфликта можно при­числить следующие:

1. Социальный конфликт упрощает и схемати­зирует решения в том случае, если конфликтующие стороны хотят найти компромисс. Когда люди до конца не понимают друг друга, они легко прибе­гают к упрощениям, чтобы не углублять конфликт.

2. Социальный конфликт инкриминирует груп­пе отклоняющееся поведение часто по одному част­ному случаю. Например, если в каком-то конфликте в Швеции был замешан хоть один финн, то его поступок обобщается и инкриминируется финнам вообще. Или группы, отличающиеся по какому-то признаку от основного населения, чаще и «легче» обвиняются обществом, при этом нередко основани­ем служит частный случай.

3. Социальный конфликт затрудняет поддержа­ние порядка и устойчивости

В социологии существуют различные теории со­стояния общества. Одни подчеркивают динамичес­кий характер общества и конфликты, связанные с этим, другие акцентируют стабильность и стрем­ление к равновесию. Первая трактовка являет со­бой конфликтную модель состояния общества, вто­рая — равновесную модель.

2. Причины конфликта.

Причина конфликта является тем пунктом, вокруг которого разворачивается конфликтная ситуация. Можно выделить следующие типы причин.

1. Наличие противоположных ориентаций. У каждого индивида и социальной группы имеется определенный набор ценностных ориентаций относительно наиболее значимых сторон социальной жизни. Все они различаются и обычно противоположны. В момент стремления к удовлетворению потребностей, при наличии блокируемых целей, достичь которых пытаются несколько индивидов или групп, противоположные ценностные ориентации приходят в соприкосновение и могут стать причиной возникновения конфликтов.

Конфликты по причине противоположных ценностных ориентаций крайне разнообразны. Наиболее острые конфликты появляются там, где существуют различия в культуре, восприятии ситуации, статусе или престиже. Конфликты, причиной которых служат противоположные ориентации, могут протекать в сферах экономических, политических, социально-психологических и других ценностных ориентаций.

2. Идеологические причины. Конфликты, возникающие на почве идеологических разногласий, являются частным случаем конфликта противоположности ориентаций. Разница между ними состоит в том, что идеологическая причина конфликта заключается в разном отношении к системе идей, которые оправдывают и узаконивают отношения субординации, доминирования и основополагающие мировоззрения у различных групп общества.

3. Причины конфликта, заключающиеся в различных формах экономического и социального неравенства. Этот тип причин связан со значительными различиями в распределении ценностей между индивидами и группами. Неравенство в распределении ценностей существует повсеместно, но конфликт возникает только при такой величине неравенства, которая расценивается как весьма значительная.

4. Причины конфликтов, лежащие в отношениях между элементами социальной структуры. Конфликты появляются в результате разного места, которое занимают структурные элементы в обществе, организации или упорядоченной социальной группе. Конфликт по этой причине может быть связан, во-первых, с различными целями, преследуемыми отдельными элементами. Во-вторых, конфликт по этой причине бывает связан с желанием того или иного структурного элемента занять более высокое место в иерархической структуре.

Любая из перечисленных причин может послужить толчком, первой ступенью конфликта только при наличии определенных внешних условий. Что же должно случиться, чтобы возник конфликт, чтобы актуализировалась соответствующая причина ? Очевидно, что помимо существования причины конфликта вокруг нее должны сложиться определенные условия, служащие питательной средой для конфликта

3. Виды социальных конфликтов

В зависимости от того, какие субъекты противодействуют друг другу, социальные конфликты подразделяются на:

Личностный конфликт, т.е. конфликт, происходящий внутри личности на уровне индивидуального сознания. Это чисто психологические конфликты, но опосредованные внешними условиями и способные стать катализаторами для возникновения групповой напряженности.

Межличностный конфликт, т.е. разногласия между двумя или более членами одной группы или нескольких групп.

Межгрупповой конфликт, т.е. противостояние нескольких индивидов, образующих группу, другой группе, не включающей в себя индивидов из первой группы. Это самый распространенный вид конфликта, так как индивиды, собираясь воздействовать на других, обычно стараются найти сторонников, сформировать группу.

Конфликт принадлежности происходит в силу двойной принадлежности индивидов, например, когда они образуют группу внутри другой, большей группы или когда индивид входит одновременно в две конкурентные группы, преследующие одну цель.

Конфликт с внешней средой*,* т.е. индивиды, составляющие группу, испытывают давление извне (прежде всего со стороны культурных, административных и экономических норм и предписаний). Часто они вступают в конфликт с институтами, поддерживающими эти нормы и предписания.

По этому основанию различают также внутри- и межколлективные, корпоративные, классовые межпартийные, этнические, межконфессиальные, внутри- и межрегиональные, межинституционные, межгосударственные и другие виды конфликтов.

По содержанию проблем, вызвавших противонаправленные действия, выделяют производственные, семейно-бытовые, трудовые, экономические, политические, экологические, идеологические, духовно-нравственные, юридически-правовые и другие конфликты.

Кроме того, конфликты классифицируются по многим другим основаниям, например:

показатели массовости их участников;

социальные статусы конфликтующих сторон;

реальность причины;

временная длительность и характер протекания;

степень остроты и степень регулируемости (управляемости);

психологическая форма проявления и т.д.

По своим функциям конфликты обычно делятся на:

Разрушающие (дезинтегративные) – такие конфликты дестабилизируют социальные системы. Внутренний конфликт разрушает групповое общество; забастовки могут оставить без работы тысячи людей и нанести серьезный урон промышленности; супружеские конфликты мешают объединению супругов; и, наконец, атомный конфликт грозит уничтожению всего человечества.

Созидающие конфликты – могут усилить групповое взаимодействие. В результате конфликта возможно скорейшее внедрение нового лидера, использование новой политики и новых норм. Конфликт может оказаться единственным выходом из напряженной ситуации. Если в группе ущемляются права личности, нарушаются общепринятые нормы, то часто только конфликт приводит к достижению равновесия и снятию напряжения. .

По своему внутреннему содержанию социальные конфликты также делятся на рациональные и эмоциональные.

К рациональным относятся такие конфликты, которые охватывают сферу разумного, делового соперничества, перераспределения ресурсов и совершенствования управленческой или социальной структуры. Рациональные конфликты встречаются и в области культуры, когда люди пытаются освободиться от отживших, ненужных норм, обычаев и верований. Как правило, участвующие в рациональных конфликтах не переходят на личностный уровень и не формируют в своем сознании образа врага. Уважение к сопернику, признание за ним права на некоторую долю истины - это характерные черты рациональных конфликтов. Такие конфликты не бывают острыми, затяжными, так как обе стороны стремятся в принципе к одной и той же цели - улучшению взаимоотношений, норм, образцов поведения, справедливому распределению ценностей. Стороны приходят к соглашению, компромиссу, и, как только удаляется фрустрирующее препятствие, конфликт разрешается.

Однако в ходе конфликтных взаимодействий, столкновений агрессия его участников часто переносится с причины конфликта на личности. При этом первоначальная причина конфликта просто забывается и участники действуют на основе личной неприязни. Такой конфликт называется эмоциональным.

С момента появления эмоционального конфликта в сознании людей, участвующих в нем, появляются негативные стереотипы, порождающие неприязнь и даже ненависть к противнику.

Развитие эмоциональных конфликтов непредсказуемо, и в подавляющем большинстве случаев они неуправляемы.

4. Параметры социальных конфликтов

Всем конфликтам присущи четыре основных параметра: причины конфликта, острота конфликта, длительность конфликта и последствия конфликта. Рассматривая эти характеристики, можно определить сходства и различия в конфликтах и особенности их протекания.

Причины конфликта. Определение характера конфликта и последующий анализ его причин имеет важное значение в изучении конфликтных взаимодействий, так как причина является тем пунктом, вокруг которого разворачивается конфликтная ситуация. Ранняя диагностика конфликта в первую очередь направлена на отыскание его реальной причины.

Анализ причин социального конфликта целесообразно начинать с их типологии. Можно выделить следующие типы причин.

Наличие противоположных ориентаций. У каждого индивида и социальной группы имеется определенный набор ценностных ориентации относительно наиболее значимых сторон социальной жизни. Все они различаются и обычно противоположны. В момент стремления к удовлетворению потребностей, при наличии блокируемых целей, достичь которых пытаются несколько индивидов или групп, противоположные ценностные ориентации приходят в соприкосновение и могут стать причиной возникновения конфликта. При наличии определенных условий (о которых мы скажем несколько позже) сторонники разных форм собственности могут вступить в конфликт между собой. Весьма показателен также конфликт по поводу различного отношения к работе, когда одна группа работников считает, что нельзя работать при данных условиях, а другая настаивает на продолжении работы (к таким конфликтам относятся любые забастовки).

Идеологические причины. Конфликты, возникающие на почве идеологических разногласий, являются частным случаем конфликта противоположности ориентации. Разница между ними состоит в том, что идеологическая причина конфликта заключается в разном отношении к системе идей, которые оправдывают и узаконивают отношения субординации, доминирования и основополагающие мировоззрения у различных групп общества. В данном случае элементы веры, религиозные, социально-политические устремления становятся катализатором противоречий.

Причины конфликта, заключающиеся в различных формах экономического и социального неравенства. Этот тип причин связан со значительным различием в распределении ценностей (доходов, знаний, информации, элементов культуры и т.п.) между индивидами или группами. Неравенство в распределении ценностей существует повсеместно, но конфликт возникает только при такой величине неравенства, которая расценивается одной из социальных групп как весьма значительная, и только если такое значительное неравенство приводит к блокаде важных социальных потребностей у одной из социальных групп. Возникающая в этом случае социальная напряженность может послужить причиной социального конфликта. Она обусловлена появлением дополнительных потребностей у людей, например потребности обладать одинаковым количеством ценностей.

Причины конфликтов, лежащие в отношениях между элементами социальной структуры, появляются в результате разного места, которое занимают структурные элементы в обществе, организации или упорядоченной социальной группе. Конфликт по этой причине может быть связан, во-первых, с различными целями, преследуемыми отдельными элементами. Во-вторых, конфликт по этой причине бывает связан с желанием того или иного структурного элемента занять более высокое место в иерархической структуре. Любая из перечисленных причин может послужить толчком, первой ступенью конфликта только при наличии определенных внешних условий.

Острота конфликта*.* Когда говорят об остром социальном конфликте, то прежде всего подразумевают конфликт с высокой интенсивностью социальных столкновений, в результате которых в короткий промежуток времени расходуется большое количество психологических и материальных ресурсов. Для острого конфликта характерны в основном открытые столкновения, которые происходят настолько часто, что сливаются в единое целое.

Острота конфликта в наибольшей степени зависит от социально-психологических характеристик противоборствующих сторон, а также от ситуации, требующей немедленных действий. Другими словами, острота конфликта, обусловлена главным образом внутренними психологическими причинами (например, нетерпение, ярость, ненависть), и в то же время каждая из сторон стремится пополнять свои ресурсы извне. Таким образом, впитывая энергию извне, конфликтная ситуация заставляет участников действовать немедленно, вкладывая в столкновение всю свою энергию. В результате острота конфликта возрастает. Очевидно, что острый конфликт бывает гораздо более кратковременным, чем конфликт с менее сильными столкновениями и с большими перерывами между ними. Однако острый конфликт, безусловно, более разрушителен, он наносит значительный урон ресурсам противников, их престижу, статусу и психологическому равновесию. Особенно острыми бывают конфликты в системах с первичными связями. Это понятно: ведь в таком случае противники постоянно видят друг друга. Острыми являются также конфликты, которые подогреваются прежними, непримиримыми противоречиями, серьезными обидами или основаны на мести, кровавых инцидентах.

Длительность конфликта. Каждый индивид в своей жизни неизбежно сталкивается с конфликтами разной длительности (.проходит разное время от возникновения конфликта до его разрешения). Это может быть короткая, длящаяся несколько минут стычка между начальником и подчиненным, а может быть и противостояние различных религиозных групп, длящееся на протяжении жизни нескольких поколений. Длительность конфликта имеет большое значение для противоборствующих групп и социальных систем. Прежде всего, от нее зависит величина и стойкость изменений в группах и системах, являющиеся результатом расходования ресурсов в конфликтных столкновениях. Кроме того, в длительных конфликтах увеличивается расходование эмоциональной энергии и повышается вероятность возникновения нового конфликта из-за накопленных обид, неотомщенных действий, а также из-за разбалансировки социальных систем, отсутствия равновесия в них.

Итак, вопрос о затягивании конфликта становится нередко жизненно важным для существования социальной группы или организации, Исследование конфликтных ситуаций показывает, что длительные, затяжные конфликты нежелательны при любых обстоятельствах.

Последствия социального конфликта весьма противоречивы. Конфликты, с одной стороны, разрушают социальные структуры, приводят к значительным необоснованным затратам ресурсов, а с другой - являются тем механизмом, который способствует решению многих проблем, сплачивает группы и в конечном счете служит одним из способов достижения социальной справедливости. Двойственность в оценке людьми последствий конфликта привела к тому, что социологи, занимающиеся теорией конфликтов, или, как еще говорят, конфликтологией, не пришли к общей точке зрения по поводу того, полезны или вредны конфликты для общества.

Таким образом, налицо два типа последствий конфликтов:

|  |  |
| --- | --- |
| Дезинтегративные последствия конфликтов | Интегративные последствия конфликтов |
| усиливают ожесточение;  ведут к разрушениям и кровопролитию;  ведут к внутригрупповому напряжению;  разрушают нормальные каналы кооперации;  отвлекают внимание членов группы от насущных проблем. | определяют выход из сложных ситуаций;  приводят к разрешению проблем;  усиливают групповую сплоченность;  ведут к заключению союзов с другими группами;  приводят группу к пониманию интересов ее членов |

5. Этапы развития социального конфликта

Анализ конфликтов полезно начинать с элементарного, простейшего уровня, с истоков возникновения конфликтных отношений. Традиционно он начинается со структуры потребностей, набор которых специфичен для каждой личности и социальной группы. Все эти потребности А. Маслоу подразделяет на пять основных типов:

1) физические потребности (пища, секс, материальное благополучие и т.п.);

2) потребности в безопасности;

3) социальные потребности (потребности в общении, социальных контактах, взаимодействии);

4) потребности в достижении престижа, знаний, уважения, определенного уровня компетенции;

5) высшие потребности в самовыражении, самоутверждении (например, потребности в творчестве). Все желания, стремления индивидов и социальных групп можно отнести к какому-либо типу этих потребностей. Сознательно или бессознательно индивиды мечтают добиться своей цели в соответствии с потребностями.

Все поведение человека упрощенно можно представить как ряд элементарных актов, каждый из которых начинается с нарушения равновесия в связи с появляющейся потребностью и появления значимой для индивида цели, а заканчивается восстановлением равновесия и достижением цели (консуммацией). Например, у человека возникает жажда, появляется цель выпить воду; затем эта цель осуществляется и потребность удовлетворяется. Однако в ходе такого непрерывного процесса может возникнуть помеха и действие прервется. Любое вмешательство (или обстоятельство), создающее преграду, перерыв в уже начавшемся или намечаемом действии человека, называется блокадой. В случае появления блокады (или возникновения ситуации блокирования) от индивида или социальной группы требуется переоценка ситуации, принятие решения в условиях неопределенности (наличия нескольких альтернатив действий), постановка новых целей и принятие нового плана действий. Встреча с непреодолимым затруднением в удовлетворении потребности может быть отнесена к фрустрации. Она обычно связана с напряжением, неудовольствием, переходящим в раздражение и злость.

Реакция на фрустрацию может развиваться по двум направлениям - это может быть или отступление, илиагрессия. Отступление - это избежание фрустрации путем кратковременного или долговременного отказа от удовлетворения определенной потребности. Отступление в ситуации фрустрации может быть двух видов:

сдерживание - состояние, при котором индивид отказывается от удовлетворения какой-либо потребности из страха, для получения благ в другой области или в надежде удовлетворить потребность спустя некоторое время более легким путем. В этом случае индивид перестраивает свое сознание, полностью подчиняется требованиям ситуации и действует с ощущением правильности отказа от удовлетворения потребности;

подавление - это уход от реализации целей под воздействием внешнего принуждения, когда фрустрация постоянно присутствует внутри индивида, но загоняется вглубь и может в любой момент выйти наружу в форме агрессии при определенных благоприятных для этого условиях.

Агрессивное поведение, вызываемое фрустрацией, может быть направлено на другого человека или группу людей, если они явятся причиной развития фрустрации или представляются таковыми. Агрессия при этом носит социальный характер и сопровождается эмоциональными состояниями гнева, враждебности, ненависти. Агрессивные социальные действия вызывают ответную агрессивную реакцию у другого индивида или группы, и с этого момента начинается социальный конфликт.

Таким образом, для возникновения социального конфликта необходимо, во-первых, чтобы причиной фрустрации было поведение других людей и, во-вторых, чтобы на агрессивное социальное действие возникла ответная реакция, взаимодействие.

Однако далеко не всякое состояние фрустрации и связанное с ним эмоциональное напряжение приводят к социальному конфликту.

Анализ содержания и особенностей протекания социального конфликта целесообразно проводить по трем основным стадиям: предконфликтная стадия, непосредственно конфликт и стадия разрешения конфликта.

6. Методы разрешения конфликтных ситуаций

Конфликтующие группы могут выбирать следующие программы поведения:

-достижение своих целей за счет другой группы и тем самым доведение конфликта до более высокой степени напряженности;

-снизить уровень напряженности, но сохранить саму конфликтную ситуацию, переведя ее в скрытую форму за счет частичных уступок противоположной стороне;

-искать способы полного разрешения конфликта. Если выбрана третья программа поведения, наступает третья стадия в развитии конфликта - стадия разрешения.

Разрешение конфликта осуществляется как через изменение объективной ситуации, так и через субъективную, психологическую перестройку, изменение субъективного образа ситуации, который сложился у враждующих сторон.

Современная конфликтология сформулировала условия, при которых возможно успешное разрешение социальных конфликтов. Одним из важных условий является своевременный и точный диагноз его причин. А это предполагает выявление объективно существующих противоречий, интересов, целей. Проведенный под таким углом зрения анализ позволяет очертить «деловую зону» конфликтной ситуации. Другим, не менее важным условием является обоюдная заинтересованность в преодолении противоречий на обнове взаимного признания интересов каждой из сторон. Для этого сторонам конфликта надо стремиться освободиться от враждебности и недоверия друг к другу. Достичь такого состояния возможно на основе цели, значимой для каждой группы и в то же время объединяющей противоборствующие в прошлом группы на более широкой основе. Третьим, непременным, условием является совместный поиск путей преодоления конфликта. Здесь возможно использование целого арсенала средств и методов: прямой диалог сторон, переговоры через посредника, переговоры с участием третьей стороны и т. д.

Из всего вышеизложенного видно, что, во-первых, социальный конфликт никогда не разрешается одним махом; во-вторых, социальный конфликт только логически разрешается в двустороннем конфликте, но не социологически, так как для его разрешения необходимо преодолеть диффузные, неструктурированные социальные отношения - с одной стороны, а также включение вторичных, более или менее институционализированных отношений, подключение которых возможно всегда и в неограниченном количестве, с другой стороны; в-третьих, решение конфликта не ограничивается простым изменением ситуации, поскольку оценка ситуации зависит от ее восприятия, т. е. ситуативные и глубинные, причинные моменты тесно переплетены между собой; в-четвертых, социальный конфликт - всегда метаконфликт. Для решения конфликта всегда важны два вопроса:

1. Кто победитель и кто побежденный?

2. Необходимо определить, как будет выглядеть будущее распределение ресурсов, кому достанется право распределять эти ресурсы и кто должен победить с какими-либо ресурсами? Существуют три логические возможности и реальных механизма решения конфликта, четвертого, как правило, не бывает на практике:

Прямой механизм: победитель базового конфликта признается в качестве такового и следует перераспределение исходных ресурсов в его пользу.

Косвенный механизм: победитель метаконфликта признается в качестве победителя базового конфликта, но это не ведет к фундаментальному перераспределению ресурсов. Косвенный механизм не обязательно изоморфен, т. е. базовый конфликт не обязательно трансформируется в метаконфликт.

Независимый механизм: метаконфликт не приводит к победе ни одну из сторон и к перераспределению ресурсов, а также если между базовым конфликтом и метаконфликтом не существует ясного и культурно узаконенного соединения. Решительное перераспределение ресурсов без определения победителя на этапе базового конфликта невозможно в действительности.

Для комплексных и динамических обществ все эти механизмы одновременно взаимодействуют между собой, и это воспринимается как норма. В таких обществах имеет место множественная трансформация исходного конфликта (определяемого по первоначальным конфликтующим партиям), и скорость этой трансформации очень высока. Сущность предлагаемой конфликтной стратегии заключается в том, чтобы удержать конфликт в прежнем русле и не допустить преждевременной кристаллизации на неблагоприятной точке.

Сейчас необходимо перейти к рассмотрению путей разрешения конфликтов и их последствий. Решить конфликт можно двояко: социально-редуктивным (выключение, разъединение конфликтующих партий) и социально-продуктивным способом (усиление или дифференциация социальных отношений). Исключительно силовой подход к разрешению конфликта, основанный на принципе «Если враг не сдается, то его уничтожают», большинством конфликтологов признается как крайне непродуктивный. Ориентация на ликвидацию противника в определенных случаях могла бы быть оправданной стратегией. Но чаще всего она наносит ущерб самому победителю (если таковой имеется). В комплексном и динамическом обществе возможна только такая стратегия ведения и разрешения конфликта, которая исключает не только поражение, но указывает направления мобилизации социальной энергии, иными словами, решение конфликта посредством изменения и дальнейшего развития социальных и предметных связей.

В конфликтологии рассматриваются в качестве приоритетных четыре возможных средства воздействия на участников конфликта, которые бы привели к разрешению конфликта:

Средства убеждения. Они возможны, если противник готов действовать иначе, поскольку пришел к убеждению, что это полезно для него самого, не принимая во внимание случайностей, возникающих внутри группы или навязанных изменением внешней ситуации, а также не обращая внимания на то, что его заставляют брать на себя какие-то обязательства по изменению своих действий. Преимущества подобного способа в его гибкости и доверительном характере.

Навязывание норм. Нормы навязываются соперникам извне, ссылаясь на интересы общественных взаимосвязей. Это институциональный путь, опирающийся на обычаи и традиции. Его главное преимущество в генерализуемости и возможности предсказания поведения соперников. Основной недостаток - отсутствие достаточной гибкости.

Материальное стимулирование - используется в зависимости от ситуации. Обычно применяется в том случае, когда конфликт зашел слишком далеко. Соперники согласны на частичное достижение цели и хотят хоть как-то компенсировать свои потери. Преимущество этого способа - в его гибкости. Недостаток - в его малом практическом применении, относительная безрезультативность и слабая нормативность.

Использование власти - применяется только ситуативно и только посредством негативных санкций (запугивание или фактическое применение силы). В действительности применяется в сочетании с предыдущими способами, которые все перемешиваются между собой.

Предполагается, что возможность влияния на участников тем успешнее, чем лучше понимание, интенсивнее взаимная коммуникация и шире пространство действий.

Конфликтология выработала ряд рекомендаций, следование которым ускоряет процесс разрешения конфликта:

во время переговоров приоритет должен отдаваться обсуждению содержательных вопросов;

стороны должны стремиться к снятию психологической и социальной напряженности;

стороны должны демонстрировать взаимное уважение друг к другу;

участники переговоров должны стремиться превратить содержательную и скрытую часть конфликтной ситуации в открытую, гласно и доказательно раскрывая позиции друг друга и сознательно создавая атмосферу публичного, равноправного .обмена мнениями;

все участники переговоров должны проявлять склонность к компромиссу. Компромисс представляет собой такой способ разрешения конфликта, когда конфликтующие стороны реализуют свои интересы и цели путем либо взаимных уступок, либо уступок более слабой стороне, либо той стороне, которая сумела доказать обоснованность своих требований тому, кто добровольно отказался от части своих притязаний.

Большое значение имеет заключительная, послеконфликтная стадия. На этой стадии должны быть предприняты усилия по окончательному устранению противоречий интересов, целей, установок, ликвидирована социально-психологическая напряженность и прекращена любая борьба. Урегулированный конфликт способствует улучшению социально-психологических характеристик как отдельных групп, так и межгруппового взаимодействия. Он способствует сплоченности групп, повышает уровень идентификации их членов с общими целями и удовлетворенности в группе. Вместе с тем, он развивает уважительное отношение к бывшим оппонентам, позволяет лучше понять их интересы, цели и побуждения

Заключение

Итак, исходя из вышесказанного, можно сделать следующие выводы – любые конфликты, как негативные, так и позитивные, могут и должны быть решаемы, вне зависимости от ого, конфликт ли это на самом высоком уровне, или бытовая ссора в троллейбусе. Выход существует даже из тупиковой ситуации. Главное – истинное желание решить тот или иной конфликт, готовность пойти на некоторые уступки, которые при ближайшем рассмотрении окажутся несерьезными по сравнению с преимуществами, полученными в результате разрешения конфликта.

Для достижения положительного результата и необходимо знать структуру развития, виды социальных конфликтов и наиболее рациональные методы выхода из них с наименьшими потерями, а в лучшем случае, и победителями.

Умение правильно вести себя в конфликтной ситуации поможет нам сохранить душевное равновесие, статус, а иногда даже здоровье и жизнь.

И, если следует всеми силами стремиться к недопущения и погашения в самом зародыше негативных конфликтов, так позитивные конфликты должны и будут существовать, служа определенными стимуляторами для общества.

Таким образом, конфликты должны возникать, а люди должны их решать, чтобы сохранять поступательный ход развития прогресса и истории.

**Список литературы**

1. Асп, Э.К. Введение в социологию/ Э.К.Асп. - СПб.: Алетейя, 1998. - 82 с.
2. Кондауров, В.И. Социология:курс лекций/ В.И.Кондауров, А.С.Страданченков. – М.:Инфра-М, 2000. – 144 с.
3. Митчел, К.P. Прекращение конфликтов и войн: рациональные оценки и попадание в западню /К.Р Митчел// Международный журнал социальных наук. – 1991. - № 3. С. 37-60.
4. Фролов, С.С. Социология/С.С.Фролов. - М.: Наука, 1994. - 256 с.

5. В.Н. Лавриненко., Социология/В.Н. Лавриненко.-М.:Юнити,2000.-407с.