Введение

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

Вопросы о возможности существования общества без конфликтов, является ли конфликт проявлением дисфункций организаций, аномалией в общественной жизни или же это нормальная, необходимая форма социального взаимодействия между людьми в некоторой мере освещает данное исследование.

Об актуальности темы свидетельствует тот факт, что столкновение точек зрения, мнений, позиций - очень частое явление производственной и общественной жизни Поэтому, чтобы выработать верную линию поведения в различных конфликтных ситуациях, необходимо знать, что такое конфликт и как люди приходят к согласию. Знание конфликтов повышает культуру общения и делает жизнь человека не только более спокойной, но и более устойчивой в психологическом отношении.[1](https://www.bestreferat.ru/referat-56549.html%22%20%5Cl%20%22_ftn1)

Конфликт, в особенности социальный, весьма интересное явление в общественной жизни людей, и в связи с этим не случаен интерес к нему многих крупных ученых, занимающихся весьма широким спектром наук. Так профессор Н.В.Михайлов писал: “Конфликт - это стимул и тормоз прогресса, развитие и деградация, добро и зло”.[2](https://www.bestreferat.ru/referat-56549.html%22%20%5Cl%20%22_ftn2)

Эйнштейн замечал, что природа сложна, но не злонамеренна. Природа конфликтов иная: конфликтирующие стороны могут быть злонамеренными, доброжелательными или нейтральными, порою сами не ведая и тем более не зная истинных тенденций другой стороны.

1.Основные аспекты социальных конфликтов.

Социальная неоднородность общества, различие в уровне доходов, власти, престиже и т.д. нередко приводят к конфликтам. Конфликты являются неотъемлемой частью общественной жизни. Это обуславливает пристальное внимание социологов к исследованию конфликтов.

Конфликт - это столкновение противоположных целей, позиций, мнений и взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.[[1]](https://www.bestreferat.ru/referat-56549.html%22%20%5Cl%20%22_ftn3) Английский социолог Э. Гиденс дал такое определение конфликта: “Под конфликтом я имею в виду реальную борьбу между действующими людьми или группами, независимо от того, каковы истоки этой борьбы, ее способы и средства, мобилизуемые каждой из сторон”. Конфликт - это повсеместное явление. Каждое общество, каждая социальная группа, социальная общность в той или иной степени подвержены конфликтам. Широкое распространение этого явления и обостренное внимание к нему общества и ученых способствовали возникновению специальной отрасли социологического знания - конфликтологии. Конфликты классифицируются по своей структуре и по направлениям исследований.

Социальный конфликт - это особый вид взаимодействия социальных сил, при котором действие одной стороны, столкнувшись с противодействием другой делает невозможным реализацию ее целей и интересов.

Основными субъектами конфликта являются крупные социальные группы. Крупный конфликтолог Р. Дорендорф к субъектам конфликта относит три вида социальных групп. 1). Первичные группы - непосредственные участники конфликта. Которые находятся в состоянии взаимодействия по поводу достижения объективно или субъективно несовместимых целей. 2). Вторичные группы - стремятся быть незамешанными непосредственно в конфликт. Но вносят свой вклад в разжигание конфликта. На стадии обострения они могут стать первичной стороной. 3). Третьи силы заинтересованы в разрешении конфликта.

Предмет конфликта - это и есть основное противоречие из-за которого и ради разрешения которого субъекты вступают в противоборство.

Конфликтология выработала две модели описания конфликта: процессуальную и структурную. Процессуальная модель делает акцент на динамике конфликта, возникновении конфликтной ситуации, переходе конфликта из одной стадии в другую, формах конфликтного поведения, конечном исходе конфликта. В структурной модели акцент переносится на анализ условий, лежащих в основе конфликта и определяющих его динамику. Основная цель этой модели состоит в установлении параметров, которые влияют на конфликтное поведение и конкретизацию форм этого поведения.

Большое внимание уделяется понятию “сила” участников конфликтов. Сила - это способность оппонента реализовать свою цель вопреки воле партнера по взаимодействию. Она включает в себя ряд разнородных компонентов:

- физическую силу, включая технические средства, применяемые как инструмент насилия;

- информационно цивилизованную форму применения силы, требующую сбора фактов, статистических данных, анализа документов, изучения материалов экспертизы с целью обеспечения полноты знания о существе конфликта, о своем оппоненте для выработки стратегии и тактики поведения, использования материалов, порочащих оппонента, и т.п.;

- социальный статус, выражающийся в общественно признанных показателях (доходы, уровень власти, престиж и т.д.);

- прочие ресурсы - деньги, территория, лимит времени, число сторонников, и т.д.

Стадия конфликтного поведения характеризуется максимальным использованием силы участников конфликтов, применением всех имеющихся в их распоряжении ресурсов.

Немаловажное влияние на развитие конфликтных отношений оказывает окружающая социальная среда, определяющая условия, в которых протекают конфликтные процессы. Среда может выступать либо источником внешней поддержки участников конфликта, либо сдерживающим, либо нейтральным фактором.

1.1.Классификация конфликтов.

Все конфликты можно классифицировать в зависимости от зон разногласий следующим образом.

*1. Личностный конфликт.* Эта зона включает конфликты, происходящие внутри личности, на уровне индивидуального сознания. Такие конфликты могут быть связаны, например, с излишней зависимостью или с ролевой напряженностью. Это чисто психологический конфликт, но он может оказаться катализатором для возникновения группового напряжения, если индивид будет искать причину своего внутреннего конфликта среди членов группы.

*2. Межличностный конфликт.* Эта зона включает разногласия между двумя или более членами одной группы или нескольких групп.

*3. Межгрупповой конфликт* *.* Некоторое число индивидов, образующих группу (т.е. социальную общность, способную на совместное координированные действия) вступают в конфликт с другой группой, не включающей в себя индивидов из первой группы. Это самый распространенный вид конфликта, потому что индивиды, приступая к воздействию на других, обычно стараются привлечь к себе сторонников, формировать группу, облегчающую действия в конфликте.

*4. 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.

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

По своему внутреннему содержанию социальные конфликты делятся на *рациональные* и *эмоциональные* . К рациональным относятся такие конфликты, которые охватывают сферу разумного, делового сотрудничества, перераспределения ресурсов и совершенствования управленческой или социальной структуры. Рациональные конфликты встречаются и в области культуры, когда люди пытаются освободиться от отживших, ненужных форм, 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 рационального конфликта. 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, 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 называют эмоциональным. С момента появления эмоционального конфликта в сознании людей, участвующих в нем, появляются негативные стереотипы.

Развитие эмоционального конфликта непредсказуемо, и в подавляющем большинстве случаев они неуправляемы. Чаще всего такой конфликт прекращается после появления в ситуации новых людей или даже новых поколений. Но некоторые конфликты (например, национальные, религиозные) могут передавать эмоциональный настрой и другим поколениям. В этом случае конфликт продолжается достаточно длительное время.

1.2.Характеристика конфликтов.

Несмотря на многочисленные проявления конфликтных взаимодействий в социальной жизни, все они обладают рядом общих характеристик, изучение которых позволяет классифицировать основные параметры конфликтов, а также выявить факторы, влияющие на их интенсивность. Всем конфликтам присущи четыре основных параметра: причины конфликта, острота конфликта, его длительность и последствия. Рассматривая эти характеристики, можно определить сходство и различия в конфликтах и особенности их протекания.

*Причины конфликтов.*

Определения понятия 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, что позволяет осуществлять социальный контроль за поведением социальных групп на предконфликтной стадии.

Анализ причин социального конфликта целесообразно начинать с их типологии. 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 конфликта.

2.*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 в основополагающих мировоззрениях у различных групп общества. В данном случае элементы веры, религиозные, социально-политические устремления становятся катализатором противоречий.

3.*Причины конфликтов, 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 и 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.

4. *Причины конфликтов, лежащие в отношениях между элементами социальной структуры.*Они 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. Помимо существования причины конфликта вокруг нее должны сложиться определенные условия, служащие питательной средой для конфликта. Поэтому нельзя рассматривать и оценивать причину конфликта без учета условий, в разной мере влияющих на состояние отношений индивидов и групп, которые попали в сферу действия этих условий.

*Острота конфликта.*

Говоря об остром социальном конфликте, прежде всего подразумевают конфликт с высокой интенсивностью социальных столкновений, в результате которых в короткий срок 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.

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 противнику, их престижу, статусу и психологическому равновесию.

*Длительность конфликта.*

Длительность конфликта имеет большое значение для противоборствующих сторон. 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 разбалансировки социальных систем, отсутствия равновесия в них.

*Последствия социального конфликта.*

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, не пришли к общей точке зрения по поводу того, полезны или вредны конфликты для общества.

Так, многие считают, что общество и отдельные его элементы развиваются в результате эволюционных изменений, т.е. в ходе непрерывного совершенствования и возникновения более жизнеспособных социальных структур на базе накопления опыта, знаний, культурных образцов и развития производства, и вследствие этого предполагают, что социальный конфликт может носить только негативный, разрушительный и деструктивный характер.

Другая же группа ученых признает конструктивное, полезное содержание всякого конфликта, так как в результате конфликтов появляются новые качественные определенности. По мнению сторонников этой точки зрения, любой конечный объект социального мира с момента своего зарождения несет в себе собственное отрицание, или собственную гибель. По достижении определенной границы или меры, в результате количественного роста противоречие, несущее отрицание, вступает в конфликт с существенными характеристиками данного объекта, в связи с чем образуется новая качественная определенность.

Конструктивный и деструктивный пути конфликта зависят от характеристик его предмета : размера, ригидности, централизованности, взаимоотношения с другими проблемами, уровня осознанности. Конфликт нарастает, если :

увеличиваются конкурирующие группы;

это конфликт по поводу принципов, прав или личностей;

разрешение конфликта образует значимый прецедент;

конфликт воспринимается как выигрышно-проигрышный;

взгляды и интересы партий не связаны;

конфликт плохо определен, неспецифичен, расплывчат.[1](https://www.bestreferat.ru/referat-56549.html%22%20%5Cl%20%22_ftn4)

Частным последствием конфликта может явиться усиление группового взаимодействия. Поскольку интересы и точки зрения внутри группы время от времени изменяются, необходимы новые лидеры, новая политика, новые внутригрупповые нормы. В результате конфликта возможно скорейшее внедрение нового лидерства, новой политики и новых норм. Конфликт может оказаться единственным выходом из напряженной ситуации.

2.Стадии протекания социальных конфликтов.

Любой социальный конфликт имеет довольно сложную внутреннюю структуру. Анализ содержания и особенностей протекания социального конфликта целесообразно проводить по четырем основным стадиям: предконфликтная стадия, непосредственно конфликт, стадия разрешения конфликта и после конфликтная стадия.

1. *Предконфликтная стадия.*

Ни один социальный конфликт не возникает мгновенно. Эмоциональное напряжение, раздражение и злость обычно накапливаются в течение некоторого времени, поэтому предконфликтная стадия иногда затягивается. На этой стадии можно говорить о скрытой (латентной) фазе развития конфликта.

Значительная группа отечественных конфликтологов (А. Зайцев, А.Дмитриев, В.Кудрявцев, Г. Кудрявцев, В.Шаленко) считают необходимым охарактеризовать эту стадию понятием “социальная напряженность”. Социальная напряженность - это особая социально-психологическое состояние общественного сознание и поведение индивидов, социальных групп и общества в целом, специфическая ситуация восприятия и оценки событий, характеризуется повышенной эмоциональной возбужденностью, нарушением механизмов социальной регуляции и контроля.[1](https://www.bestreferat.ru/referat-56549.html%22%20%5Cl%20%22_ftn5) В каждой форме социального конфликта могут быть свои специфические индикаторы социальной напряженности. Социальная напряженность возникает тогда, когда еще конфликт не оформился, когда отсутствуют четко обозначенные стороны конфликта.

Характерной особенностью каждого конфликта является наличие объекта, обладание которым (или достижение которого) связано с фрустрацией потребностей двух субъектов, втягиваемых в конфликт. Этот объект должен быть принципиально неделимым или казаться таковым в глазах соперников. Неделимый объект является причиной конфликта. Наличие и размеры такого объекта должны быть хотя бы частично осознаны его участниками или противоборствующими сторонами. Если же этого не происходит, то противникам трудно осуществить агрессивное действие, и конфликта, как правило, не бывает.

Польский конфликтолог Е.Вятр предлагает охарактеризовать эту стадию при помощи социально-психологического понятия депривации. Депривации - это состояние, для которого характерно явное расхождение между ожиданиями и возможностями их удовлетворения. Депривации с течением времени может либо усиливаться , либо уменьшаться, либо оставаться неизменной.[1](https://www.bestreferat.ru/referat-56549.html%22%20%5Cl%20%22_ftn6)

Предконфликтная стадия - это период, в который конфликтующие стороны оценивают свои ресурсы, прежде чем решиться на конфликтные действия или отступать. К таким ресурсам относятся материальные ценности, с помощью которых можно воздействовать на соперника, информация, власть, связи, престиж и т.п. В это же время происходит консолидация сил противоборствующих сторон, поиск сторонников и оформление групп, участвующих в конфликте.

Предконфликтная стадия характерна так же в формировании каждой из конфликтующих сторон стратегии или даже нескольких стратегий. Причем применяется та из них, которая в наибольшей степени соответствует ситуации. Под стратегией понимается видение ситуации участниками конфликта (или, как еще говорят, - “плацдарм”), формирование цели по отношению к противоборствующей стороне и , наконец, выбор способа воздействия на противника. При правильном выборе стратегии, способов действия можно предотвращать возникающие конфликты.

*2. Непосредственно конфликт..*

Эта стадия характеризуется прежде всего наличием инцидента, т.е. социальных действий, направленных на изменение поведения соперников. Это активная, деятельная часть конфликта. Таким образом, весь конфликт складывается из конфликтной ситуации, формирующейся на предконфликтной стадии и инцидента.

Конфликтное поведение характеризует вторую, основную стадию развития конфликта. Конфликтное поведение - это действие, направленное на то, чтобы прямо или косвенно блокировать достижение противостоящей стороной ее целей, намерений, интересов.

Действия, составляющие инцидент, делят на две группы, каждая из которых имеет в своей основе специфическое поведение людей. К первой группе относятся действия соперников в конфликте, носящие открытый характер. Это могут быть словесные прения, экономические санкции, физическое воздействие, политическая борьба, спортивное состязание и т.п. Такого рода действия, как правило, легко идентифицируются как конфликтные, агрессивные, враждебные.

Ко второй группе относятся скрытые действия соперников в конфликте. Завуалированная, но тем не менее чрезвычайно активная борьба преследует цель навязать сопернику невыгодный ему образ действий и одновременно выявить его стратегию. Основным образом действий в скрытом внутреннем конфликте является рефлексивное управление - способ управления, при котором основания для принятия решения передаются одним из действующих лиц другому. Это означает, что один из соперников пытается передать и внедрить в сознание другого такую информацию, которая заставляет этого другого действовать так, как выгодно тому, кто передал эту информацию.

Весьма характерным моментом на этапе непосредственно конфликта является наличие критической точки, при достижении которой конфликтные взаимодействия между противоборствующими сторонами достигают максимальной остроты и силы. Одним из критериев подхода к критической точке можно считать интеграцию, однонаправленность усилий каждой из конфликтующих сторон, сплоченность групп, участвующих в конфликте.

Важно знать время прохождения критической точки, так как после этого ситуация в наибольшей степени поддается управлению.В то же время вмешательство в критический момент, на пике конфликта бесполезно или даже опасно. Достижение критической точки и ее прохождение во многом зависят от внешних по отношению к участникам конфликта обстоятельств, а также от ресурсов и ценностей, вносимых в конфликт извне.

3.*Разрешение конфликта.*

Внешним признаком разрешения конфликта может служить завершение инцидента. Именно завершение, а не временное прекращение. Это означает, что между конфликтующими сторонами прекращается конфликтное взаимодействие. Устранение, прекращение инцидента - необходимое, но недостаточное условие погашения конфликта. Часто, прекратив активное конфликтное взаимодействие, люди продолжают переживать фрустрирующее состояние, искать его причины. В этом случае конфликт вспыхивает вновь.

Разрешение социального конфликта возможно лишь при изменении конфликтной ситуации. Это изменение может принимать разные формы. Но наиболее эффективным изменением конфликтной ситуации, позволяющим погасить конфликт, считается устранение причины конфликта. При рациональном конфликте устранение причины с неизбежностью приводит к его разрешению, но для эмоционального конфликта наиболее важным моментом изменения конфликтной ситуации следует считать изменение установок соперников относительно друг друга.

Возможно также разрешение социального конфликта путем изменения требований одной из сторон: соперник идет на уступки и изменяет цели своего поведения в конфликте.

Социальный конфликт может быть также разрешен в результате истощения ресурсов сторон или вмешательства третьей силы, создающей подавляющий перевес одной из сторон, и, наконец, в результате полного устранения соперника. Во всех этих случаях непременно происходит изменение конфликтной ситуации.

Современная конфликтология сформулировала условия, при которых возможно успешное разрешение социальных конфликтов. Одним из важных условий является своевременный и точный анализ 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 основе взаимного признания интересов каждой из сторон. Для этого сторонам конфликта надо стремится освободиться от враждебности и недоверия друг к другу. Достичь такого состояния возможно на основе цели, значимой для каждой 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 с участием третьей стороны и т.д.

Конфликтология выработала ряд рекомендаций, следование которым ускоряет процесс разрешения конфликта: 1) во время переговоров приоритет должен отдаваться обсуждению содержательных вопросов; 2) стороны должны стремиться к снятию психологической и социальной напряженности; 3) стороны должны демонстрировать взаимное уважение друг к другу; 4) участники переговоров должны стремиться превратить значительную и скрытую часть конфликтной ситуации в открытую, гласно и доказательно раскрывая позиции друг друга и сознательно создавая атмосферу публичного равноправного обмена мнениями; 5) все участники переговоров должны проявлять склонность к

3.Социальные конфликты в современном обществе.

В современных условиях, в сущности, каждая сфера общественной жизни рождает свои специфические виды социальных конфликтов. Поэтому можно говорить о политических, национально-этнических, экономических, культурных и других видах конфликтов.

*Политический конфликт -* это конфликт по поводу распределения власти, доминирования, влияния, авторитета. Этот конфликт может носить скрытый или открытый характер. Одной из ярких форм его проявления в современной России является длящийся на протяжении всего времени после распада СССР конфликт между исполнительной и законодательной властью в стране. Объективные причины конфликта не устранены, и он перешел на новую стадию своего развития. Отныне он реализуется в новых формах противостояния Президента и Федерального Собрания, а также исполнительной и законодательной власти в регионах.

Заметное место в современной жизни занимают *национально-этнические конфликты* - конфликты на основе борьбы за права и интересы этнических и национальных групп. Чаще всего это конфликты, связанные со статусными или территориальными претензиями. Также значительную роль играет проблема культурного самоопределения тех или иных национальных общностей.

Большую роль в современной жизни России играют *социально-экономические конфликты,*то есть конфликты по поводу средств жизнеобеспечения, уровня заработной платы, использования профессионального и интеллектуального потенциала, уровня цен на различные блага, по поводу реального доступа к этим благам и иным ресурсам.

Социальные конфликты в различных сферах общественной жизни могут протекать в форме внутриинституциональных и организационных норм и процедур: дискуссий, запросов, принятия деклараций, законов и т.п. Наиболее яркой формой выражения конфликта являются различного рода массовые действия. Эти массовые действия реализуются в форме предъявления требований к власти со стороны недовольных социальных групп, в мобилизации общественного мнения в поддержку своих требований или альтернативных программ, в прямых акциях социального протеста. Массовый протест - это активная форма конфликтного поведения. Он может выражаться в различных формах: организованного и стихийного, прямого или косвенного, принимая характер насилия или системы ненасильственных действий. Организаторами массовых протестов выступают политические организации и так называемые “группы давления”, объединяющие людей по экономическим целям, профессиональным, религиозным и культурным интересам. Формами выражения массовых протестов могут быть такие, как : митинги, демонстрации, пикетирования, кампании гражданского неповиновения, забастовки. Каждая из этих форм употребляется в определенных целях, является эффективным средством решения вполне конкретных задач. Поэтому, выбирая форму социального протеста, его организаторы должны четко осознавать, какие конкретные цели ставятся перед этой акцией и какова общественная поддержка тех или иных требований.

3.1.Базовые условия производственных конфликтов.

Производственные конфликты, ставшие одним из важнейших компонентов кризиса, резко меняют социально-психологическую атмосферу в обществе. Источники этих конфликтов в изменении непосредственной ситуации и, как следствие, в изменении отношения к труду. В силу этого для анализа производственных конфликтов может быть использована концепция мотивации трудовой деятельности.

Исходные положения этой концепции состоят в следующем. Удовлетворенность (или неудовлетворенность) трудом каждого отдельного работника определяется совокупным действием четырех основных мотивационных блоков. Первый из них охватывает взаимоотношения двух ролевых позиций работника: тех, которые проистекают из его обязанностей на данном предприятии и рабочем месте, и тех, которые характеризуют его в качестве члена семьи. Посредником между этими двумя функциями является заработная плата. Главный интерес работника состоит в величине заработной платы, главный интерес предпринимателя - в качестве и количестве труда, в уровне квалификации самого работника и обеспечении его заинтересованности и ответственного отношения к исполняемым обязанностям.

В условиях перехода к рыночной экономике вся прежде существовавшая система оплаты труда разрушилась: в самом невыгодном положении оказались работники государственных предприятий и бюджетные категории трудящихся. На уровень оплаты труда большое влияние оказывают, наряду с темпами инфляции, структурная перестройка и угроза безработицы. В результате действия всей совокупности кризисных факторов мотивационное значение заработка не увеличилось, а снизилось. Иными словами “величина заработка - важный источник социального самочувствия”[1](https://www.bestreferat.ru/referat-56549.html%22%20%5Cl%20%22_ftn7) . Как правило, большая часть производственных конфликтов начинается с проблем, связанных именно с заработной платой.

Второй мотивационный блок - восприятие и оценка содержания работы, отношение к тому, что именно приходится делать на рабочем месте или в связи с производственными обязанностями. По степени содержательности занятия людей различаются в гораздо большей степени, чем по заработку, особенно если принимать во внимание только те виды труда , которые относятся к работе по найму. Весьма большой объем в народном хозяйстве занимают работы, не требующие уникальной квалификации, но предполагающие значительные затраты физических усилий, и труд в весьма неблагоприятных условиях, отражающихся на состоянии здоровья трудящихся. К числу таких работ относятся шахтерские профессии в угольной промышленности, при разработке сланцев, при добыче полезных ископаемых. Вряд ли можно считать случайностью, что угледобывающая промышленность оказывается отраслью с наибольшей степенью социальной напряженности. Шахтеры Воркуты, Кузбасса провели наибольшее число забастовок и стали инициаторами нового рабочего движения.

Третий мотивационный блок - отношения между работниками в ходе совместной работы. Те или иные формы совместности необходимы почти во всякой работе.

Четвертый компонент мотивации связан со смыслом самой производственной деятельности. Ради чего я работаю? Такой вопрос задает себе каждый.

Итак, заработок, содержание труда отношения с товарищами и смысл трудовых усилий - вот четыре мотивационных блока, взаимодействие которых определяет уровень удовлетворенности или неудовлетворенности работой, профессией, трудом в целом. Ясно, что в этих же четырех блоках заключаются и источники производственных конфликтов.

Теперь проанализируем, как развивается производственный конфликт от первого проявления недовольства до забастовки - крайней формы производственного конфликта.

Как правило, все начинается с недовольства, источник которого может и не осознаваться рабочим сразу и непосредственно, а иногда оно локализуется вполне четко и определенно.

Следующий шаг в развитии конфликта : явно высказанное несогласие с соответствующими действиями администрации, которая, как правило, со стороны администрации не встречает поддержки. Наоборот, если недовольство высказано, то администрация обязана ответить на это высказывание, с тем чтобы не дать возможности приобрести этому недовольству характера общественного мнения. Администрация интерпретирует источник этого недовольства, либо как нечто, выходящее за пределы контроля и компетенции администрации данного цеха или участка, либо как результат вздорности и нетерпимости работника. Поэтому чрезвычайно важно для дальнейшего развития производственного конфликта, кто именно высказал недовольство.

Следующий шаг конфликта - реакция рабочих на защиту администрации. Если конфликт не имеет сам по себе глубоких оснований, то все дело может ограничится высказанным недовольством с одной стороны и реакцией администрации - с другой. Если каждая из сторон остается при своей точке зрения, то будет накапливаться взаимное недовольство, которое прорвется в каком-то инциденте.

На этом этапе еще есть возможность прекращения конфликта, однако в действительности все зависит от общей обстановки на данном производственном участке. Если недовольство уже накопилось по совокупности всех причин, то вполне естественно, что возникший инцидент становится предметом обсуждения. Нормальное развитие от простого конфликта к забастовке происходит именно в этот момент. Расщепление мнений в обеих группа по поводу инцидента становится основанием для групповой солидарности и групповой оппозиции.

В опыте забастовочного движения России особое значение имело еще одна промежуточная фаза. Она была связана с взаимоотношениями со старыми профсоюзными структурами. Прежний профсоюзный актив, как правило, в подобных конфликтах пытался успокоить ситуацию и его действия воспринимались как соглашательские, как действия агентуры администрации в рабочей среде.

Непосредственный социально-политический итог такого рода развития событий чрезвычайно велик. Смысл его в выдвижении новых лидеров и в создании предпосылок обеспечения рабочего контроля за деятельностью администрации. После того, как забастовка состоялась, она становится важнейшим событием в жизни данного коллектива. Она заставляет радикально изменить методы управления и административной работы и стимулирует организацию к тому, чтобы не допускать в дальнейшем подобных конфликтов, предотвращая их на более ранних стадиях и избавляясь в своих собственных рядах от лиц, чьи позиции характеризовались защитой интересов административной стороны.

Более важное значение забастовки приобретают, когда они включаются в политическую борьбу, когда требования политического характера и политическая мотивация становятся преобладающими.

3.2.Эволюция забастовочного движения.

Забастовки - одна из форм проявления конфликта на предприятии или в целой отрасли народного хозяйства. В качестве синонима используется также понятие “стачка”, которое означает массовое выступление рабочих и остановку работы, в английском языке является эквивалентом слово “strike”. В русском языке понятие забастовка используется для обозначения массовых трудовых конфликтов, поскольку в них труд выступает как орудие власти, давление на предпринимателей. Если трудящиеся лишены возможности влиять на решения и как-то делить власть, то они используют забастовку в качестве экономического средства воздействия.

Наиболее краткое и в то же время достаточно обобщенное определение забастовки дал американский социолог М. Уотерс. Он определяет забастовку как коллективный и полный отказ от работы, сделанный группой рабочих в условиях оказания давления на личность, группу или другую организацию. К.Керр и А. Зигель считают забастовки неотъемлемой чертой образа жизни “социально-изолированных групп”.[1](https://www.bestreferat.ru/referat-56549.html%22%20%5Cl%20%22_ftn8)

Забастовки, в качестве средств воздействия на работодателя, стали применяться на заре развития капитализма. Истории известны факты забастовок ремесленных и промышленных рабочих, крепостных крестьян, которые нередко заканчивались вооруженными насильственными конфликтами. Для ранних форм забастовок характерно господство предрассудков и неразвитость самосознания рабочих.

Позднее забастовки трансформировались в классические формы, для которых характерны выработка программных требований, развитая организационная структура, руководимая формальной организацией. Такую форму связывают с организацией профсоюзов. Современная форма забастовки возникла после второй мировой войны, в конце 50-х годов. Ее отличительные особенности от предыдущих исторических форм состоят в следующем:

увеличение числа участников при одновременном сокращении деятельности (порой забастовка носит общенациональный характер);

высокая степень организации (выбирается оптимальное время, место, участвуют средства массовой информации и создается благоприятное общественное мнение);

массовые действия не несут эмоциональной окраски (как правило это мирные демонстрации при отсутствии актов насилия);

в забастовках участвуют различные категории работников;

происходят на основе трудового законодательства с соблюдением всех формальных процедур;

создание новых средств забастовок (пикетирование, забастовка с выпуском продукции).

Таким образом, как отмечает специалист по трудовым конфликтам В. Н. Шеленко, современная забастовка - это заранее подготовленная, предварительно спланированная коллективом акция, опирающаяся на признанных лидеров, возглавляющих органы руководства, пользующееся поддержкой населения, прессы, органов местного управления.

В нашей стране к забастовкам долгое время относились как к экстраординарному событию. Практически в СССР, начиная с 30-х годов и вплоть до 1956 года, забастовок не было. И это вполне объясняется жестким тоталитарным режимом в данный период истории СССР. Но уже в 1956 году в Свердловске возмущение рабочих было спровоцировано плохими условиями труда, в 1962 г. В Новочеркасске забастовка последовала за повышением цен и снижением кооперативных расценок. В 60-е годы подобные случаи отмечены в Рязани, Баку, Омске, Кривом Роге, Одессе, Киеве, Львове, а в 70-е - в Свердловске, Киеве, Витебске, Владимире, Челябинске, Баку и еще в нескольких городах. Если же не считать забастовки на национальной основе, то их общее число превысит несколько сот. До недавнего времени все эти случаи тщательно замалчивались.

В современной России шахтеры оказались первым профессиональным отрядом рабочего класса, который выступил с открытым социальным протестом против бедственного социально-экономического положения. Конкретные особенности формирования массовых трудовых конфликтов и методов их разрешения были изучены в процессе исследования забастовок на шахтах Кузнецкого и Печорского угольных бассейнов.

Конкретные причины забастовок многоплановы. Одни вызваны внешними политическими, социально-экономическими факторами, другие - внутренними, которые возникают в рамках предприятия, региона или отрасли. Вторая группа причин соответственно делится на экономические и неэкономические. В числе первых: низкая заработная плата, несправедливость тарифных расценок, дефицит товаров, рост цен и инфляция; в числе вторых: систематическое нарушение социальной справедливости, социальная незащищенность прав трудящихся, неуважение их личности, достоинства, неудовлетворенность условиями, организацией и содержанием труда, стилем управления коллективом и т.п.

Как следует из вышеизложенного, забастовка - это всегда коллективное действие. Коллективные же действия имеют место только в той мере, в какой индивиды чувствуют себя интегрированными в какую-то общность, представляют собой “коллективное тело”. Объединяющим началом формирования людей в социальные группы в условиях забастовки являются какие-либо общие потребности и интересы. Интерес - это концентрированное выражение потребности, набор предрасположенностей, включающих в себя цели, ценности, желания и другие ориентации и склонности, которые заставляют людей действовать в определенном направлении.[1](https://www.bestreferat.ru/referat-56549.html%22%20%5Cl%20%22_ftn9)

А.К.Зайцев выделяет шесть групповых интересов, которые могут побудить людей участвовать в забастовке и , следовательно, служат в данном случае группообразующим фактором:

Действительный интерес, фактически обоснованный, объективно отражающий положение группы в социальном конфликте и его возможном исходе.

Ценностно ориентированный интерес, связанный с пониманием, как должно быть, и разногласиями по поводу возможного решения.

Интересы, связанные с ограниченностью ресурсов (денег, материалов, привилегий и т.д.).

Завышенные интересы, связанные с переоценкой имеющихся сил и неадекватными предъявляемыми другим претензиями.

Гипотетический, надуманный, воображаемый интерес, основанный на искаженном понимании группой своего положения в социальном конфликте.

6.Транслируемый (т.е. перенесенный извне) интерес, который не является реальным интересом данной группы в забастовке и представляет в ней интерес других социальных групп. В этом случае группа, отстаивающая этот интерес, является объектом манипулирования сторонних сил и субъектов.

Конкретные сценарии и фазы развития забастовок как формы социального конфликта довольно подробно проанализированы в работах А.К. Зайцева и В.Н. Шеленко. Рассмотрим кратко сценарии развития забастовок и способы их разрешения, воспользовавшись таблицей.

**Этапы развития забастовки и факторы, влияющие на ее протекание**

|  |  |
| --- | --- |
| Этапы | Содержание этапа |
| Созревание (нулевая фаза) | Определяется круг проблем, требующих окончательного решения, обсуждаются сроки начала стачки. |
| Организация и поддержка | Мирное настроение рабочих сменяется установками на борьбу, поддержание групповой сплоченности. |
| Контроль | Стачком контролирует нормальный ход стачки, пресечение попыток администрации сорвать стачку, предупреждение провокаций. |
| Взаимодействие | Организация стачкомом обратной связи с общественностью посредством средств массовой информации, формирование благоприятного общественного мнения, взаимодействие с рабочими комитетами и профсоюзами других отраслей национального хозяйства. |
| Выход или решение | Обсуждение предмета конфликта с администрацией путем официальных переговоров. |

Разрешение конфликта - это такое изменение в поведении или свойствах одного или обоих участников, при котором они больше не конфликтуют друг с другом. Разрешить конфликт можно двумя способами, внутри которых также возможны варианты.

Первый способ: создание угрозы участвующим в конфликте (забастовке) как средство сдерживания конфликта. Угроза исходит как от любой их двух сторон, так и от третьей стороны (например, государства). Угроза по Акоффу и Эмери, будет эффективной при следующих условиях:

Сторона, которой угрожают осведомлена о средствах сдерживания и осознает, что цена расплаты превышает ожидаемый выигрыш от развязывания конфликта.

Эта сторона убеждена в том, что средства сдерживания будут пущены в ход только тогда, когда она изберет нежелательный способ действия.

Второй способ: общение.

Одна из сторон может прибегнуть к общению, чтобы воздействовать на поведение другой. Характер общения может иметь информационное, инструктивное, мотивационное направление.

Конфликтующие стороны общаются друг с другом , пытаясь разрешить конфликт или предотвратить его эскалацию, т.е. ведут переговоры.

Второй способ - наиболее цивилизованный. Он позволяет избежать больших потерь, хотя связан с определенными трудностями в своей реализации.

В странах с развитой рыночной экономикой забастовки обычно завершаются компромиссом на основе взаимовыгодного соглашения сторон.

В современной России выход из забастовки с помощью разумного компромисса существенно затруднен из-за низкого уровня политической культуры, отсутствия демократических традиций. Ученые-гуманитарии неоднократно отмечали, что для населения нашей страны характерна низкая степень толерантности, терпимости к чужому мнению, позиции, образу жизни.

Заключение

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

В связи с тем, что социальный конфликт - явление многоплановое, в работе он представлен с разных ракурсов обозрения этой проблемы. Выделены основные аспекты социальных конфликтов и дана их характеристика по основным составляющим. Так в данной работе раскрыты причины, острота, длительность и последствия конфликтных ситуаций.

Основываясь на исследованиях ведущих специалистов в области конфликтологии представлена классификация конфликтов, включающая в себя деления конфликтов по их природе от специфическо-психологических (личностные, эмоциональные) до социально-психологических (межгрупповой) и собственно социальных (конфликт принадлежности).

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

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