

Лекція 7. СОЦІОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ

План.

1. Конфлікти в суспільстві.
2. Конфлікти в організації.
3. Конфлікти в сім'ї.
4. Конфлікти у сфері управління.

КОНФЛІКТИ В СУСПІЛЬСТВІ

Об'єктивною основою виникнення конфліктів у суспільстві є наявність у ньому сукупності соціальних взаємовідносин особливого роду - між націями, державами, класами (соціальними групами).

Під *конфліктами в суспільстві* розуміють конфлікти різноманітних сфер суспільного життя (економічного, політичного, соціального, духовного), в якому відбувається зіткнення інтересів, цінностей, поглядів і цілей окремих

специфічних суб'єктів соціальних взаємовідносин - націй, держав, класів, партій, спілок тощо.

Конфлікти в суспільстві поділяються на чотири основні групи:

- *економічні,*
- *політичні,*
- *соціальні*
- *духовні.*

У кожній з груп, залежно від тих чи інших факторів, виділяють конкретні види конфліктів. Наприклад, економічні конфлікти можна поділити на *внутрішні* (охоплюють конкретну державу) і *зовнішні* (міжнародні,); *великомасштабні* і *місцеві* та ін.

Економічні конфлікти

Економічні конфлікти виникають між суб'єктами соціальної взаємодії на підставі зіткнення економічних інтересів (матеріал другої лекції). Головним фактором, що визначає економічні конфлікти є відносини власності. При цьому боротьба точиться за розподіл впливу в сфері економіки: економічні ресурси, ринки збуту, пріоритет у виробництві товарів тощо. Основними суб'єктами економічних конфліктів є держави, фінансові корпорації, економічні союзи, організації та ін.

Економічні конфлікти можуть відбуватися як на макро-економічному так і на мікроекономічному рівнях і втягувати до своєї орбіти тисячі і мільйони людей, політичні партії і держави. Такі конфлікти відрізняються і за формами свого прояву, в якості яких виступають: конкуренція, економічна блокада, ембарго, страйк тощо.

Управління економічними конфліктами передбачає всі види діяльності, які пов'язані з прогнозуванням, попередженням і розв'язанням конфліктів. Залежно від характеру конфлікту цей процес може відбуватися на різних рівнях: міждержавному, регіональному, місцевому. Окреме місце в управлінні економічними конфліктами належить державі з її законодавчою базою, яка повинна регулювати спірні питання у цій сфері

Політичні конфлікти

Об'єктивні передумови виникнення політичних конфліктів полягають у політичних відносинах, ядром яких є відносини влади.

Політичні конфлікти - це протиставлення суб'єктів соціальної взаємодії (націй, держав, класів, політичних партій, організацій тощо) на основі протилежних політичних інтересів, цінностей, поглядів і цілей, що обумовлені положенням і роллю влади.

Поняття політичного конфлікту означає боротьбу різноманітних суспільних сил за вплив в інститутах державної влади (уряді, Верховній Раді, регіональних органах управління, місцевих радах та ін.).

Важливий моменті Основним предметом політичних конфліктів виступає державна влада, адже тільки вона дозволяє реалізувати різноманітні інтереси тих або інших політичних сил у всіх сферах суспільного життя.

Однією із суттєвих особливостей політичних конфліктів є те, що в них переплітаються практично усі суспільні інтереси - політичні, економічні, соціальні, духовні, ідеологічні. Через це політичні конфлікти є найбільш гострими і усеосяжними. Вони втягують до своєї орбіти мільйони людей. Інтенсивність і гострота політичних конфліктів зумовлена тим, що вони завжди ідеологічно мотивовані і інституційно організовані.

Форми прояву політичних конфліктів відрізняються різноманітністю і динамікою. Значне поширення в політичній практиці дістали мітинги, демонстрації, страйки, політичні революції тощо. Особливою формою проявлення політичних конфліктів є війни і збройні конфлікти, які можна об'єднати в поняття *військові конфлікти*. Це особлива форма проявлення політичних конфліктів, адже будь-яка війна, за визначенням німецького військового теоретика ХІХ ст. К. Клаузевіца, є *"продовження політики - іншими, насильницькими засобами"*.

Управління політичними конфліктами здійснюється на міжнародному, державному, регіональному та місцевому рівнях.

Особливе місце належить державі, політичним партіям та міжнародним організаціям (ООН, НАТО, ПАРЄ та ін.)

Соціальні конфлікти

Об'єктивна основа виникнення соціальних конфліктів полягає в протиріччях соціальної сфери, основними характеристиками якої є: 1) умови праці і дозвілля; 2) рівень доступності культурних благ та послуг (освіти, інформації, мистецтва та ін.); 3) гарантії життєзабезпечення та безпеки (охорона здоров'я, соціальний захист, працевлаштування та ін.); 4) можливості соціальних переміщень і життєвого самовизначення (вибір професії, місця проживання та ін.).

Соціальні конфлікти тісно пов'язані з економікою і політикою держави і виникають як результат порушення прав і гарантій громадян, які належать до тих чи інших соціальних груп. Основними формами проявлення соціальних конфліктів є невдоволення громадян, їх протест проти існуючої соціальної ситуації, акти непокори тощо. Зростаюче невдоволення громадян у соціальній сфері може призвести до соціального бунту (вибуху), який може набути політичного забарвлення, що пов'язано з поваленням існуючої влади.

Отже, **соціальні конфлікти** - це особлива форма протистояння громадян з владними структурами, що зумовлена обмеженням інтересів громадян, а також порушенням їх прав і гарантій у соціальній сфері.

Управління соціальними конфліктами - складний і суперечливий процес. Основним його завданням є прогнозування і попередження таких конфліктів. Особлива роль в управлінні соціальними конфліктами належить органам соціального управління (Міністерство праці і соціальної політики, профспілкові організації, фонди соціального страхування та ін.), які на основі інформаційно-аналітичної діяльності відслідковують причини загострення конфліктних ситуацій і проводять науково обґрунтовану соціальну політику

Конфлікти в духовній сфері суспільства

Конфлікти у духовній сфері суспільства (духовні конфлікти) виникають на основі протиріч, які виникають у процесі виробництва, розподілу та споживання духовних цінностей. Такі конфлікти охоплюють сферу громадської свідомості, науку, релігію, літературу, мистецтво, а також соціальні інститути, які керують цими явищами.

Суб'єктами духовних конфліктів можуть бути як окремі держави, міжнародні спільноти, соціальні групи, партії та ін., так і окремі особистості. Однією із суттєвих особливостей таких конфліктів є те, що вони зачіпають культуру народів, їх традицій і звичаї.

Конфлікти духовної сфери - це протистояння суб'єктів соціальної взаємодії на основі протилежно спрямованих інтересів, цінностей і поглядів у процесі виробництва, розподілу і споживання духовних цінностей.

Духовні конфлікти дуже різноманітні. Найбільш розповсюдженими і гострими серед них є конфлікти релігійні, конфлікти у сфері мистецтва, а також ідеологічні. Основними формами проявлення таких конфліктів є дискусія, критика, переслідування інакомислячих та ін. Найбільш поширеною та гострою формою духовних конфліктів є ідеологічна боротьба.

Управління конфліктами в сфері духовних відносин передбачає всі види діяльності, які пов'язані з прогнозуванням, попередженням, регулюванням та вирішенням конфліктних ситуацій. В управлінській діяльності слід враховувати той факт, що духовні конфлікти найчастіше зачіпають культуру народів, їх традиції і звички, що додає їм особливої гостроти і затяжний характер. Тому розв'язати такі конфлікти можна лише на взаємній повазі до національних культурних цінностей, визнанні права кожного народу на свою культуру та духовну спадщину

КОНФЛІКТИ В ОРГАНІЗАЦІЇ

Організація є основним осередком у соціальній структурі сучасного суспільства. Соціальне життя людей відбувається в тих або інших організаціях - виробничих, наукових, комерційних, суспільних та ін. Складна система відносин в організації є об'єктивною передумовою виникнення різноманітних конфліктів, які є специфічними як за змістом і динамікою, так і за способами їх розв'язання.

Організація - це соціальна група, яка об'єднує людей, діяльність яких свідомо координується і спрямовується для досягнення загальної мети. Організація як соціальний інститут має ряд властивостей: об'єднання у своєму складі не менше двох осіб; наявність загальної мети, заради якої вона створена; спільна праця, під загальним керівництвом; наявність чіткої структури управління з розподілом прав і обов'язків між працівниками.

Кожна організація характеризується внутрішнім і зовнішнім середовищем. Основу внутрішнього середовища становлять її функціональна структура, мета і завдання, ресурси, технології та комунікації. Зовнішнє середовище включає в себе фактори й соціальні умови, які впливають на організацію зовні (споживачі і постачальники ресурсів, конкуренти, закони і державне регулювання, профспілки, стан економіки, політичні й соціокультурні фактори, науково-технічний прогрес, міжнародні події тощо). Саме фактори внутрішнього і зовнішнього середовища становлять причини організаційних конфліктів.

3. КОНФЛІКТИ В СІМ'І

Сімейні конфлікти найрозповсюдженіші в суспільному житті. За оцінками спеціалістів, у 80 - 85 % сімей відбуваються конфлікти, а в 15 - 20 % виникають сварки з різних причин. Унікальність сімейних стосунків зумовлює не тільки специфіку виникнення і проходження сімейних конфліктів, але й відбивається на соціальному та психічному здоров'ї усіх її членів.

***Сімейні конфлікти** - це протиставлення між членами сім'ї на основі зіткнення протилежно спрямованих мотивів, поглядів та інтересів.*

Розглянемо особливості сімейних конфліктів, які потрібно враховувати для їх попередження і вирішення.

По-перше. Сімейні конфлікти зумовлені унікальністю сімейних стосунків: Найважливішою особливістю їх є те, що їх основний зміст визначають як міжособистісні відносини (любов, родинні стосунки), так і правові й моральні обов'язки, пов'язані з реалізацією функцій сім'ї: репродуктивної, виховної, господарсько-економічної, рекреативної (взаємодопомога, підтримка здоров'я, організація дозвілля і відпочинку), комунікативної і регулятивної.

По-друге. Сімейні конфлікти відрізняються і за причинами. Найважливіші з них:

- обмеження свободи активності, діяльності, самовираження членів сім'ї;
- відхилення в поведінці одного із членів сім'ї (алкоголізм, наркоманія та ін.);
- наявність протилежних інтересів;
- авторитарний тип взаємовідносин;
- наявність складних матеріальних проблем;
- авторитарне втручання родичів у сімейні стосунки;
- сексуальна дисгармонія та ін.

При аналізі причин сімейних конфліктів важливо враховувати соціальні фактори мікро- і макросередовища. До факторів мікросередовища слід віднести: погіршення матеріального становища сім'ї; надмірну зайнятість однієї або двох осіб на роботі; неможливість бажаного працевлаштування; тривала відсутність пристойного житла та ін. Фактори макросередовища визначаються насамперед економічною ситуацією в державі, можливістю нею підтримувати і до-помагати розвитку сім'ї, а також соціально-психологічними умовами міжособистісних стосунків у суспільстві.

По-третє. Особливості сімейних конфліктів виявляються у їх динаміці, а також у формах протікання. У цілому динаміка сімейних конфліктів характеризується класичними етапами (виникнення суперечки, усвідомлення суперечки конфліктною, відкрите протиставлення, розв'язання конфлікту та його

емоційне переживання). Але такі конфлікти відзначаються підвищеною емоційністю, швидкістю проходження кожного з етапів, формами протиборства (докори, образи, сварки, сімейні скандали, порушення обіцянок тощо), а також способами їх розв'язання (примирення, досягнення злагоди, взаємні поступки, розлучення та ін.).

По-четверте. Суттєвою особливістю сімейних конфліктів є й те, що вони можуть мати тяжкі соціальні наслідки. Нерідко вони призводять до різноманітних захворювань, а іноді закінчуються трагічно. Особливо тяжко сімейні конфлікти позначаються на дітях.

Кризові періоди в розвитку сімейних стосунків

При аналізі сімейних конфліктів важливо враховувати кризові періоди в розвитку сім'ї.

Перший кризовий період у розвитку сім'ї спостерігається в перший рік подружнього життя. У цей період відбувається адаптація чоловіка і дружини один до одного. Вірогідність розлучень становить 30 % від загальної чисельності браків.

Другий кризовий період пов'язаний з появою дітей. Народження дитини для багатьох сімей є серйозним випробуванням. У чоловіків з'являються нові складні обов'язки, пов'язані з доглядом за дитиною та її вихованням. У зв'язку з цим у них

суттєво обмежуються можливості для професійного зростання, реалізації своїх інтересів. Можливі зіткнення поглядів молодят та їх батьків з питань виховання дитини. У цей період стомленість дружини, пов'язана з доглядом за дитиною, може призвести до тимчасової дисгармонії сексуальних відносин.

Третій період кризи сім'ї збігається із середнім подружнім віком (10 - 15 років спільного життя), який характеризується насиченістю один одним, появою дефіциту почуттів.

Четвертий період кризи в сім'ї настає після 18-24 років подружнього життя. Основна причина сімейної кризи в цей період пов'язана з посиленою емоційною залежністю дружини, її хвилюваннями з приводу можливих зрад чоловіка.

Попередження і розв'язання сімейних конфліктів

Попередження і розв'язання сімейних конфліктів слід розглядати як основні види управлінської діяльності. Попередження сімейних конфліктів залежить від усіх членів сім'ї і насамперед від подружжя. Часто при розв'язанні сімейних конфліктів користуються послугами посередника - друзів, знайомих, родичів та ін. При цьому слід мати на увазі, що деякі дрібні сімейні сварки можуть мати позитивну спрямованість, вони допомагають дійти згоди зі спірних питань і

попередити ще більший конфлікт. Але в більшості випадків сімейних конфліктів не слід допускати.

Основні шляхи запобігання сімейним конфліктам залежать від потенційних суб'єктів конфліктної взаємодії - подружжя, дітей, родичів тощо. По кожному конкретному випадку в спеціальній літературі можна знайти специфічні корисні поради. Наведемо лише найбільш загальні шляхи попередження конфліктів цього типу, які впливають із соціально-психологічних закономірностей розвитку сім'ї:

- формування психолого-педагогічної культури, знань основ сімейних відносин (це стосується насамперед подружжя);
- виховання дітей з урахуванням їх *індивідуально-психологічних* і вікових особливостей, а також емоційного стану;
- організація сім'ї на принципах рівності, формування сімейних традицій, розвиток взаємодопомоги, взаємовідповідальності, довіри і поваги;
- формування культури спілкування.

Вирішення сімейних конфліктів може бути забезпечене досягненням згоди із спірних питань. Це найбільш сприятливий варіант будь-яких сімейних конфліктів. Але є і інші форми розв'язання конфліктів, але вони не конструктивні. Прикладом цього може бути втеча дітей із сім'ї, позбавлення батьківських прав тощо. Таке розв'язання важкою ношею лягає на плечі батьків або дітей, призводить їх до важких емоційно-психологічних хвилювань.

Особливою формою розв'язання подружніх конфліктів є розлучення. Багатьом воно приносить звільнення від накопичених проблем, але часто розлучення задовольняє інтереси лише однієї із сторін і спричинює важкі нервово-психічні хвилювання в іншій. Особливо негативні наслідки має розлучення для дітей. Крім того, треба мати на увазі, що внаслідок розлучення суспільство отримує неповноцінну сім'ю, а це, в свою чергу, призводить до злочинності, наркоманії та інших форм негативної поведінки серед підлітків.

КОНФЛІКТИ У СФЕРІ УПРАВЛІННЯ

Однією із складних сфер соціальних стосунків є управлінські стосунки. Вони виникають у процесі здійснення функцій управління у різних сферах соціальної дійсності - економіці, політиці, соціальному і духовному житті. Управління як один із найскладніших видів соціальних стосунків пов'язано з багатьма проблемами й протиріччями, які створюють передумови для конфліктів у цій сфері.

Управління як складний процес включає в себе функції планування, організації, мотивації та контролю діяльності соціальних суб'єктів. Об'єктивні

передумови виникнення конфліктів у сфері управління пов'язані з основним завданням управлінської діяльності, яка зводиться до забезпечення цілеспрямованої, скоординованої роботи як окремих учасників спільної праці, так і трудових колективів у цілому. У процесі такої роботи інтереси суб'єктів соціальної взаємодії не завжди збігаються, часто бувають протилежними, що й призводить до конфліктів.

Конфлікти у сфері управління - це конфлікти, які витікають у системах соціальної взаємодії суб'єктів та об'єктів управління.

Джерелом будь-якого конфлікту, в тому числі й пов'язаного з управлінням, є протиріччя, які при визначених умовах переходять у конфлікт. Коленому виду й типу конфлікту притаманні свої протиріччя, об'єктивність яких зумовлена структурою і змістом соціальної взаємодії, її специфікою і умовами, в яких вона відбувається.

Протиріччя в сфері управлінських стосунків досить різноманітні і визначаються деякими особливостями. Основним є протиріччя між формальними груповими нормами (бюрократичними і правилами) системи управління і потребами у свободі дій і самовираження суб'єктів управління. Це основне протиріччя дає змогу виділити ряд інших: протиріччя кар'єри; підбору і розстановки кадрів; делегування повноважень; протиріччя, що пов'язані з порушенням функцій об'єктів управління тощо.

Специфіка форм прояву управлінських конфліктів

Форм проявлення конфліктів у сфері управління декілька. Усі вони пов'язані з об'єктивним процесом дезорганізації в управлінській діяльності.

Дезорганізація - це такий стан управлінської взаємодії, при якому існуючі групові норми, адміністративно-бюрократичні правила приходять у невідповідність з новими умовами і факторами.

Стан дезорганізації проявляється в різних формах боротьби між тими суб'єктами управління, які відстоюють застарілі форми управлінських відносин, і тими, хто виступає за їх приведення у відповідність до сучасних умов. У кінцевому підсумку така боротьба переходить у конфлікт, який може проходити в трьох основних формах:

- *неузгодженість,*
- *напруженість,*
- *конфронтація.*

Неузгодженість - це відмова певних суб'єктів чи об'єктів управління від приписаних шаблонів і норм поведінки. **Неузгодженість** як форма управлінського конфлікту характеризується свідомим порушенням

узгоджених дій, пов'язаних з виконанням функцій управління. Це невиконання так чи інакше своїх обов'язків, легітимність яких у змінених умовах піддається сумніву.

Напруженість - це більш гостра форма управлінського конфлікту, яка зачіпає підвалини існуючої системи управління. Напруженість як форма управлінського конфлікту характеризується різким зростанням свідомих порушень управлінських дій збоку різних суб'єктів управління.

Конфронтація - ще глибша форма управлінського конфлікту. Вона характеризується жорсткою конкуренцією на фронті кар'єрних устремлінь визначених суб'єктів управління і застосуванням крайніх засобів і методів протидії: організації групових протестів, підсилювань колег, звільнення суперників та ін. Конфронтація - це пайгостріша форма управлінського конфлікту, яка може призвести до розколу і ліквідації існуючої системи управління.

Запобігання та розв'язання управлінських конфліктів

Безпосередніми суб'єктами, діяльність яких пов'язана із запобіганням і розв'язанням конфліктів у сфері управління, є саме керівники. Причому головна роль у цьому процесі відводиться керівникові тієї ланки управління, в якій назріває або виник конфлікт, або керівникові вищої ланки. У цьому полягає одна з особливостей процесу запобігання і розв'язання управлінських конфліктів.

Важливий момент! З метою запобігання управлінським конфліктам керівникові будь-якого рангу важливо налагодити зворотний зв'язок з усіма ланками та об'єктами управління.

Це перша необхідна умова запобігання конфліктам в управлінській діяльності. Другою умовою є постійна корекція стилю, форм, методів та засобів управління з урахуванням конкретних умов. Зокрема, керівник повинен володіти різноманітними формами впливу на підлеглих:

- прямий вплив (наказ, директива, розпорядження та ін.);
- вплив через мотиви і стимули (стимулювання потреб та інтересів з метою бажаної поведінки і діяльності);
- вплив через систему цінностей (виховання, освіта, засоби масової інформації);
- вплив через навколишнє соціальне середовище (зміна умов праці, статусу в організації, системи взаємодії тощо).

Суттєву роль у забезпеченні об'єктивності рішень з управлінських конфліктів відіграють демократичні механізми (громадськість, засоби масової інформації тощо) і правові гарантії (суди, прокуратура, комісії з трудових спорів та ін.).