

ЛЕКЦІЯ

Тема 12. Технології запобігання і пом'якшення соціальних конфліктів

1. Запобігання і пом'якшення соціальних конфліктів.
2. Співробітництво та соціальне партнерство.
3. Нормативні механізми функціонування соціальних інститутів.

1. Запобігання і пом'якшення соціальних конфліктів

Попередження соціальних конфліктів – складний і необхідний процес, що дозволяє їх уникнути і не доводити неминучі конфлікти до стадії розгортання.

Попередження соціальних конфліктів пришвидшує процес суспільного розвитку і допомагає уникнути зайвого матеріального і людського збитку під час його розгортання.

Діяльність щодо попередження соціальних конфліктів спрямована на уникнення кримінальних, політичних, міжнаціональних, міждержавних конфліктних ситуацій. Соціальні конфлікти провокуються соціальними суб'єктами. Багатьох конфліктів можна уникнути, якщо відмовитися від корисливих і необдуманих дій.

Попередження соціальних конфліктів (для всіх соціальних суб'єктів) означає:

- розпізнавання їх на стадії становлення;
- *орієнтацію суб'єктів і посередників* на згоду між протиборчими сторонами;
- *систему дій*, спрямованих на недопущення переростання передконфліктної стадії у стадію розгортання конфлікту.

Система попередження соціальних конфліктів передбачає оцінку об'єктів і предметів, учасників, умов, причин конфліктів, а особливо інтересів його учасників, способи розв'язання конфліктних ситуацій, прогнозування можливих наслідків у разі розгортання й ескалації конфлікту.

Для запобігання соціальному конфлікту потрібно *аналізувати* можливі конфліктні ситуації, зокрема виявлення розбіжності щодо інтересів, предметів конфлікту, а також пошук можливостей його розв'язання. Аналіз повинен бути спрямований на запобігання конфлікту, а не на його провокацію.

Соціальні суб'єкти (індивіди, державні організації та ін.) повинні визнавати наявність протилежних інтересів соціальних конфліктів у суспільстві, їх природність.

Основним джерелом соціального конфлікту на загальному рівні є *державна влада*, яка здійснює кроки, що дезорганізують життєдіяльність суспільства.

Дезорганізація може проявитися у нездатності виробничих, економічних, соціальних, політичних, ідеологічних інститутів ефективно керувати суспільними процесами, враховувати й інтереси людей, унаслідок чого зростають безробіття, корумпованість, злочинність, розпадаються сім'ї та ін. Дезорганізація суспільства поглиблює професійну, економічну, політичну, релігійну, національну нерівність і стає основою конфліктних ситуацій, соціальної напруженості та соціальних конфліктів.

Схема розвитку соціальних конфліктів у суспільстві: дезорганізація суспільства – посилення нерівності – конфліктні ситуації – соціальна напруженість – різноманітні та численні соціальні конфлікти.

Найефективнішою й найскладнішою формою попередження конфлікту в суспільстві є *усунення причин і умов* дезорганізації життєдіяльності суспільства.

Для усунення дезорганізації суспільства і подальшої стабілізації у всіх його сферах необхідно створити сильну державу та відповідну *внутрішню* і *зовнішню політику*.

У тоталітарній державі дезорганізація в суспільстві усувається швидко за допомогою державного насильства, але суспільство позбавляється здатності до саморозвитку і на основі тоталітарної стабілізації починає деградувати.

У демократичній державі дезорганізація суспільства усувається повільніше, але в результаті зміцнення правової, демократичної держави і суспільства воно виявляється більш здатним до розвитку.

Коли уникнути соціальних конфліктів все ж не вдається, необхідно застосувати заходи щодо їх *пом'якшення*, тобто збереження проявів дезорганізації суспільства і соціальної нерівності (життєвих, економічних, політичних, релігійних, міжнаціональних і ін.) на допустимому рівні.

Пом'якшення можливі як для *неминучих* конфліктів (які не можна попередити через об'єктивні причини їх виникнення), так і для *випадкових* (що виникли через суб'єктивні причини).

Умови *пом'якшення конфліктів* передбачають введення певних змін, а саме:

1. *Соціальне планування* діяльності держави, його інститутів, класів і інших елементів. У демократичних державах влада і соціальні технології контролюються соціальними спільнотами й інститутами на користь усього суспільства.

2. Забезпечення *соціальної справедливості* не лише як етичного принципу, але й однією з умов функціонування демократичної системи суспільства, що передбачає не усунення соціальної нерівності заради соціальної рівності, а *введення розумної (помірної) соціальної рівності (і нерівності)* відповідно до ефективності суспільного виробництва. Це зумовить пом'якшення соціальних конфліктів, переведе їх із сфери насильницьких дій у сферу соціальної згоди.

3. Причиною конфліктів у суспільствах є *дефіцит влади й активності народу* і *дуже велика їх концентрація у бюрократії*. Щоб усунути цю політичну нерівність, необхідно розвивати відповідні форми *демократизації* суспільства: ухвалення відповідних законів; демократичні вибори; гласність і інформованість виборців про політичні програми кандидатів і їх професійні, етичні, фізичні якості; систему судочинства, здатну не тільки виявити порушення демократичних законів і процедур виборів, але і покарати винних.

4. Джерелом конфліктів є *репресивна бюрократія*, орієнтована на захист інтересів свого політичного класу і придушення, обмеження, утиск інтересів народної маси.

5. Соціальна *депривація*: матеріальна, економічна, політична, національна, релігійна. Для пом'якшення конфлікту необхідне *пом'якшення*, якщо не повна *ліквідація соціальної депривації*. Особливо це стосується матеріальної й економічної депривації – розбіжності між очікуваннями і реальністю у сфері життєвих благ і рівня доходів.

6. Важливе значення для пом'якшення соціальних конфліктів має формування *демократичного світогляду* в суспільстві (демократичних ідеалів, цінностей, принципів пізнання і поведінки і т. д.).

7. Найважливішою умовою пом'якшення соціальних конфліктів є *толерантність, терпимість до чужих думок*, відмова від насильства.

Отже, попередження соціальних конфліктів означає їх розпізнавання на стадії становлення; орієнтацію суб'єктів і посередників на згоду між протилежними сторонами; систему дій, спрямованих на недопущення переростання передконфліктної стадії у стадію розгортання конфлікту.

2. Співробітництво та соціальне партнерство

Для запобігання соціальним конфліктам між індивідами, соціальними групами, організаціями, державами необхідні *налагодження, підтримка і розвиток співпраці*.

Методи підтримки і розвитку співпраці:

- *згода* (можливого супротивника залучають до спільної діяльності);
- *практична емпатія* (розуміння труднощів партнера, вираження співчуття і готовності допомогти);
- *збереження репутації партнера*, шанобливе ставлення до нього, хоча інтереси обох партнерів розходяться;
- *взаємне доповнення партнерів* (використання рис майбутнього суперника, якими не володіє перший суб'єкт, з метою зміцнити взаємну повагу й уникнути конфлікту);
- *уникнення соціальної дискримінації* забороняє підкреслення відмінностей між партнерами, перевагу одного над іншими;

– *психологічний настрій* (своєчасне інформування партнера про можливі або майбутні зміни, обговорення з ним їх наслідків тощо).

Співпраця з метою запобігання трудовим конфліктам на підприємствах зазвичай розглядається в термінах *соціального партнерства*. Воно означає єдність інтересів різних класів, соціальних груп, взаємини між працедавцем і найнятим працівником. В основі соціального партнерства є компроміс, взаємовигідні дії.

Соціальне *партнерство* на виробництві – найбільш ефективна технологія соціальної комунікації з найменшими соціальними і фінансовими витратами під час вирішення конфліктних і кризових ситуацій

Соціальними партнерами є:

- персонал компаній;
- власники і керівники бізнесу;
- профспілки;
- органи державної влади;
- засоби масової інформації;
- громадські некомерційні організації;
- співтовариства місцевого і регіонального рівнів.

Типи співпраці: проста кооперація, колектив, асоціація, союз, тимчасова консолідація, координація дій сторін, узгодження намірів і планів, субординація позицій і функцій та інші.

Співпраця охоплює спільні інтереси і може бути наступальною, оборонною, включаючи *стратегію відступу*, зокрема:

- спрямованість на загальну перемогу і вииграш;
- зниження збитку від конфлікту і боротьби, а також зниження потенціалу протесту;
- маніпуляцію супротивником і використання супротивника;
- пошук нових партнерів і союзників;
- створення монополії на владу, ресурси, вплив;
- заборону агресії протилежної сторони та ін.

В Україні принцип соціального партнерства застосовується нечасто, оскільки цьому перешкоджають довготривалий кризовий стан економіки і внутрішньополітичних відносин.

Таким чином, для запобігання соціальним конфліктам між індивідами, соціальними групами, організаціями, державами необхідні налагодження, підтримка і розвиток співпраці. Існує низка методів підтримки і розвитку співпраці: згода, практична емпатія, збереження репутації партнера, взаємне доповнення партнерів, уникнення соціальної дискримінації, психологічний настрій та ін.

3. Нормативні механізми функціонування соціальних інститутів

Щоб уникнути конфліктів, важливо укріплювати позитивні відносини можливих його учасників. Важливою є *інституціоналізація* – створення постійних або тимчасових форм взаємодії сторін, які перешкоджають виникненню конфлікту, допомагають вирішувати суперечливі питання.

Велике значення має нормативний підхід до врегулювання конфлікту. *Норми поведінки* є інституційним утворенням, оскільки соціальні інститути без норм не функціонують.

Конфлікт регулюється нормами суспільної поведінки: правовими, етичними, релігійними, політичними та іншими. *Нормативне регулювання* конфліктів робить систему стабільнішою, визначає порядок розв'язання конфліктів. Нормативне врегулювання конфліктів визначається нормами:

– *етичні* норми (не є загальноприйнятими і однаковими для представників різних класів, соціальних верств, груп і навіть індивідів. Лише норми загальнолюдської моралі теоретично стосуються всіх);

– *релігійні норми* (у тих релігіях, де правила розповсюджуються, крім суто церковних відносин, на досить широку сферу особистого життя (шлюб, сім'я, навчання));

– *норми права* (правові норми закріплені в законах і інших актах і санкціоновані державою, тому правова оцінка передумов і самого конфлікту має офіційний характер і не може бути змінена під тиском однієї із сторін або під впливом суспільних);

– *політичні норми* (дотримання домовленостей між керівниками держав, норм переговорного процесу, зустрічей глав держав, взаємних поступок і інших акцій);

– *правила суспільного життя*.

Із метою попередження конфліктів між сторонами угоди укладаються *спеціальні параграфи*, в яких обговорюється поведінка сторін у разі виникнення суперечок.

Нормативні способи попередження конфліктів означають не тільки встановлення норм, але й *контроль за їх дотриманням*. У таких випадках вказують мету, засоби (ресурси) і правила самого контролю.

Існує декілька *методів нормативної регуляції*:

– *неформальний метод* встановлює оптимальний варіант повсякденної поведінки (частина протоколу запланованих заходів, зустрічей, де обов'язковим є дотримання спеціально затверджених правил поведінки);

– *метод формалізації* (письмова або усна фіксація норм із метою усунення невизначеності вимог і розбіжностей у їх сприйнятті);

– *метод локалізації* – дотримання норм згідно місцевими особливостями і умовами (наприклад, те, що є нормою у звичайних умовах, в екстремальній ситуації перестає бути нею; у сільській місцевості прийнято вітати незнайому людину, що зустрілася на вулиці, а в міських умовах така вимога є неприйнятною);

– *метод індивідуалізації* (диференціація норм з урахуванням особистісних якостей і ресурсів людей.);

– *метод інформації* – роз'яснення необхідності дотримання норм.

Кожна правова норма впливає на поведінку учасників конфлікту певним чином та за спеціальним механізмом. Вона здійснює інформаційну дію, пропонуючи індивідові або соціальній групі варіанти поведінки, схвалювані державою.

Об'єктивні причини конфлікту складно піддаються нормативному регулюванню; можливим є лише вплив на мотивацію учасників конфлікту. Більшість конфліктів можна розв'язати законним шляхом, наприклад, зверненням до суду. Однак проблема полягає в тому, що здебільшого сторони конфлікту прагнуть уникнути суду або втручання посередників, вважаючи за краще вийти з конфлікту самостійно і, звичайно, на свою користь. Недотримання норм відносин призводить до конфлікту, за якого переважають форми так званого утилітарного спілкування, де пріоритет мають не норми права і моралі, а довільні форми поведінки.

Отже, інституціоналізація конфліктів – створення постійних або тимчасових форм взаємодії сторін, які перешкоджають виникненню конфлікту, допомагають вирішувати суперечливі питання. Важливе значення має також нормативний підхід до його регулювання.