

Тема 17

ПРОФІЛАКТИКА СОЦІАЛЬНИХ КОНФЛІКТІВ

- 17.1. Попередження і пом'якшення соціальних конфліктів
- 17.2. Співробітництво та соціальне партнерство
- 17.3. Інституціоналізація відносин у суспільстві
- 17.4. Нормативні механізми функціонування соціальних інститутів

17.1. Попередження і пом'якшення соціальних конфліктів

Попередження соціальних конфліктів – досить 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 із попередження соціальних конфліктів спрямована передовсім на уникнення кримінальних, політичних, міжнаціональних, міждержавних конфліктних ситуацій. На міжнародному рівні цими проблемами покликані займатись ОБСЄ, Рада Європи, Європейський суд у Страсбурзі, Міжнародний суд в Гаазі, Рада Безпеки ООН. Водночас хоча ефективність цих організацій із попередження конфліктів зросла, однак вона залишається недостатньою, що, зокрема, пов'язано з позиціями «силь-

них держав», зумовленими їхніми геополітичними інтересами.

Соціальні конфлікти провокуються соціальними суб'єктами передовсім політичними елітами, включаючи уряди держав. Тому багатьох конфліктів можна просто уникнути, якщо відмовитися від корисливих і необдуманих дій. З огляду на це *попередження, соціальний конфлікт* полягає в розумінні соціальними суб'єктами наслідків своїх дій і відмові від тих із них, які провокують деструктивні конфлікти. Попередження соціальних конфліктів у широкому розумінні (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 вирішення конфліктних ситуацій, прогнозування можливих наслідків у разі розгортання й ескалації конфлікту.

Для запобігання соціальному конфлікту необхідний всесторонній і глибокий *аналіз* можливих і реальних конфліктних ситуацій між передбачуваними суб'єктами, зокрема виявлення незбігання інтересів, предметів конфлікту, можливостей його вирішення та інше. Причому аналіз повинен бути спрямований саме на запобігання конфлікту, а не на його провокацію. Соціальні суб'єкти (індивіди, партії, державні організації та ін.) повинні визнавати наявність інтересів, які не збігаються, соціальних конфліктів у суспільстві, їх природність.

Основним джерелом соціального конфлікту на загальносоціальному рівні є *державна влада*, яка здійснює кроки, що дезорганізують життєдіяльність суспільства. Водночас дезорганізація суспільства в одному контексті

іноді є неодмінною умовою його розвитку і стабілізації – в іншому. Численні «мозкові центри» «прораховують» можливі варіанти розвитку соціальних конфліктів, їх конструктив і деструктив.

Дезорганізація суспільного життя в результаті реформаторських дій державної влади може проявитися у нездатності виробничих, економічних, соціальних, політичних, ідеологічних інститутів ефективно управляти суспільними процесами, враховувати й інтереси людей, внаслідок чого зростають безробіття, криміналізація, корумпованість, злочинність, пияцтво, проституція, розпадаються сім'ї та інше. У результаті дезорганізація суспільства поглиблює професійну, економічну, політичну, ідеологічну, релігійну, національну нерівність і стає основою конфліктних ситуацій, соціальної напруженості та соціальних конфліктів. Отже, *схема розвитку соціальних конфліктів* у суспільстві має таку послідовність: дезорганізація суспільства – посилення нерівності – конфліктні ситуації – соціальна напруженість – різноманітні та численні соціальні конфлікти.

Оскільки конфлікт виявляється передовсім у насильницьких діях суб'єктів, то усунення причин конфлікту передбачає усунення причин насильницьких дій. Тобто найефективнішою й одночасно найскладнішою формою попередження конфлікту в суспільстві є *усунення причин і умов* дезорганізації життєдіяльності суспільства. На загально-соціальному рівні йдеться про виявлення й усунення вагомих економічних, соціальних і політичних чинників. Перекоси в економіці, значний розрив у рівні й якості життя великих груп і верств населення, політична неорганізованість і неефективність системи управління – все це слугує постійним джерелом крупних і дрібних, внутрішніх і зовнішніх конфліктів. Їх попередження передбачає послідовне проведення соціальної, економічної, культурної політики на користь усього суспільства, зміцнення правопорядку і законності, підвищення духовної культури людей. Для планомірного здійснення таких заходів по-

трібна продумана стратегія розвитку суспільства, яка має велику підтримку населення.

Важливе значення у профілактичній роботі належить *зміні ціннісних орієнтацій населення* у напрямі підвищення пошани до людини, зміцнення довіри до неї, боротьби з насильством, нетерпимістю до чужих думок.

Загальносоціальне попередження конфліктів обов'язково передбачає виявлення і вивчення численних конфліктів, що виникають у суспільному житті, чому повинен сприяти *розвиток конфліктологічних досліджень*. У психологічному, індивідуальному плані усунення причин конфлікту тісно пов'язане з *впливом на мотивацію його учасників* і передбачає висунення контрмотивів, які б заблокували первинні агресивні наміри конфліктуючого учасника. Особливо важливе значення має попередження міжособистісних кримінальних конфліктів, пов'язаних із насильством.

Аналіз мотивів злочину під час розслідування, що є, згідно з вимогами кримінально-процесуального законодавства, обов'язковою стороною розслідування, найчастіше обмежується найзагальнішою вказівкою на мотиви, що позначаються в застарілих юридичних категоріях безвідносно до їх справжнього психологічного змісту. Часто, як відомо, затверджується про «безпричинність» здійснюваних злочинних дій. Ця думка характерна і для засобів масової інформації, які прикривають ними своє невміння проаналізувати ситуацію.

Глибокий і компетентний аналіз суті конфліктних ситуацій і мотивів поведінки суб'єктів ще на ранніх стадіях, поки розбіжності не переросли в насильство, допоміг би уникнути багатьох помилок у роботі правоохоронних органів. Як відомо з практики розвинених країн, попередження побутового насильства починається з контролю за ситуаціями, затяжними конфліктами, що характеризуються. Словом, попередження кримінальних конфліктів вимагає *виокремлення у діяльності правоохоронних органів спеціальних функцій*.

Загалом для усунення дезорганізації суспільства і подальшої стабілізації у всіх його сферах необхідне створення сильної держави і відповідна *внутрішня* і зовнішня *політика*. Водночас необхідно зважити на те, що державне управління може мати тоталітарний або демократичний характер. У тоталітарній державі дезорганізація в суспільстві усувається достатньо швидко за допомогою державного насильства, але суспільство позбавляється здатності до саморозвитку і на основі тоталітарної стабілізації починає загалом деградувати. У демократичній державі дезорганізація суспільства усувається повільніше, але в результаті зміцнення правової, демократичної держави і громадянського суспільства воно виявляється більш здатним до розвитку. Доказом є досвід Німеччини й Японії після Другої світової війни. Отже, боротьба з дезорганізацією повинна мати всебічний і тривалий характер і для держави, і для громадянського суспільства.

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). Наприклад, показником економічної нерівності є *децильний коефіцієнт*, що показує розрив у реальних доходах між 10% багатих і бідних жителів країни. У СРСР він становив 3, а за роки незалежності України середній показник розриву в реальних доходах сягнув 15. У розвинених країнах світу він знаходиться в межах 5, а при 7 там виникає небезпека соціальних хвилювань.

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

1. *Соціальне планування* діяльності держави, його інститутів, класів і інших елементів. У демократичних дер-

жавах 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. Найважливішою 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 на альтернативній основі з рівними правами кандидатів і політичних сил, що стоять за ними; 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 і ін.

4. Основним джерелом соціальних конфліктів у суспільстві є *репресивна бюрократія*, орієнтована на захист інтересів свого політичного класу і придушення, обмеження, утиск інтересів народної маси.

5. Однією з найважливіших причин соціальних конфліктів є соціальна *депривація*: матеріальна, економічна, політична, національна, релігійна. Для пом'якшення конфлікту необхідне *пом'якшення*, якщо не повна *ліквідація соціальної депривації*. Тому політичним керівникам слід менше роздавати обіцянок своєму народу, і прагнути до того, щоб природні очікування людей якомога менше розходилися з їх реальним задоволенням. Особливо це стосується матеріальної й економічної депривації – розбіж-

ності 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.). Світогляд разом із підсвідомістю є вагомим спонуканням поведінки людей. Демократичне управління в суспільстві – найважливіша умова демократичної культури і попередження соціальних конфліктів. Демократичний громадянин – незалежний індивід, обізнаний зі значущістю свободи, терпимий до політичних позицій інших, з одного боку, і одночасно наділений критичним ставленням до влади, готовий вступити з нею в конфлікт у разі порушення своїх прав і свобод.

Відомий соціолог, політолог і філософ Карл Поппер не випадково стверджував, що кожен громадянин повинен поєднувати лояльність стосовно держави з певною мірою пильності й навіть недовіри до держави й її чиновників. Він зобов'язаний стежити за тим, щоб держава не переступала меж своєї компетентності. Бо державні інститути володіють величезною владою, а там, де є влада, завжди виникає небезпека зловживання владою і загроза свободі. Лише традиції вільного суспільства можуть бути противагою державній владі й тримати її під контролем.

7. Найважливішою умовою пом'якшення соціальних конфліктів є *толерантність, терпимість до чужих думок*, відмова від претензій на володіння абсолютною істиною і, зрозуміло, відмова від насильства як засобу утвердження своєї правоти. Це стосується індивідів і соціальних спільнот, соціальних інститутів і соціальних організацій. Соціологічні дослідження показали, що освічений громадянин – надійна основа процесу демократизації, створення демократичних інститутів, розповсюдження толерантності у відносинах між соціальними суб'єктами.

17.2. Співробітництво та соціальне партнерство

Для запобігання соціальним конфліктам між індивідами, соціальними групами, організаціями, державами необхідні *налагодження, підтримка і розвиток співпраці*. Конфліктологами розроблена низка методів підтримки і розвитку співпраці:

– *згода* полягає в тому, що можливого супротивника залучають до спільної діяльності. Так, наприклад, поступив Президент України у 1993 р. під час підготовки проекту нової Конституції. Скликавши Конституційну нараду, він запросив брати участь у ньому не тільки своїх прихильників, але і вірогідних супротивників, зокрема депутатів Верховної Ради України, і представників багатьох політичних партій;

– *практична емпатія* передбачає «входження» в становище партнера, розуміння його труднощів, вираження йому співчуття і готовності допомогти;

– *збереження репутації партнера*, шанобливе ставлення до нього, хоча наразі інтереси обох партнерів розходяться;

– *взаємне доповнення партнерів* полягає у використанні таких рис майбутнього суперника, якими не володіє перший суб'єкт. Розвиваючи і використовуючи ці риси, можна зміцнити взаємну пошану і співпрацю й уникнути конфлікту;

– *виключення соціальної дискримінації* забороняє підкреслення відмінностей між партнерами, перевагу одного над іншими;

– *нерозподіл заслуг у спільних досягненнях*, чим досягається взаємна пошана і знімаються такі негативні емоції, як заздрість, відчуття образи та інше;

– *психологічний настрій*, прийоми якого досить різноманітні. У своїх конкретних проявах воно може охоплювати, наприклад, своєчасне інформування партнера про можливі або майбутні зміни, обговорення з ним їх наслідків.

На жаль, державні органи часто нехтують цим методом попередження конфліктів. Відомим у соціальній конфліктології прикладом є той, що під час проведення у 1993 році грошової реформи (вилучення грошей зразка до 1992 р.), населення України не тільки не було попереджене, але, навпаки, введене в оману обіцянками. У результаті спостерігалось зростання соціального напруження, викликаного соціальною дезадаптацією населення. Уряд усвідомив і виправив свої помилки під час проведення деномінації грошей у 1998 р., проте знову повторив їх у липні – серпні того ж року, переконуючи населення у фінансовій стабільності. Несподіванкою для громадян було оголошення 17 серпня дефолту, тобто неможливості дотримувати своїх зобов'язань;

– психологічне «погладжування», яке означає підтримку гарного настрою, позитивних емоцій, що знімає напруженість, викликає відчуття симпатії до партнера і тим самим помітно ускладнює виникнення конфліктної ситуації.

Названі методи підтримки і зміцнення співпраці, звичайно, не є вичерпними і підбираються індивідуально, відповідно до специфіки конфліктної ситуації й особливостей опонентів.

Співпраця з метою запобігання трудовим конфліктам на підприємствах зазвичай розглядається в термінах *соціального партнерства*. У широкому розумінні воно означає гармонізацію інтересів різних класів, шарів, соціальних груп, у вузькому – як принцип взаємин між працедавцем і найнятим працівником.

В основі соціального партнерства є компроміс, взаємовигідні поступки. Так, бажання підприємців співпрацювати з профспілками може бути обумовлене різними мотивами, зокрема турботою про матеріальне благополуччя працівників. Проте воно, як правило, спрямоване на профілактику можливих трудових конфліктів.

Термін «соціальне партнерство» почав вживатися у першій половині ХХ ст. Однак реальне звучання він отри-

мав лише останнім часом. Це пов'язано з тим, що класові відмінності розмились, зросла продуктивність праці, значно підвищилися доходи різних груп населення, зокрема і працівників. Отже, відбулася певна інтеграція працівників у систему трудових відносин і одночасно змінилася їх психологія.

Важливо зазначити, що партнерські відносини в суспільстві можливі лише за умови соціальної орієнтації ринкової економіки, коли основою є не прагнення одержати прибуток за будь-яку ціну, а задоволення потреб суспільства, забезпечення високого рівня добробуту його членів. Інакше кажучи, повинен бути досягнутий такий рівень життя, за якого більшості було б що втрачати у разі різкого погіршення соціально-економічної ситуації, реальної загрози соціального вибуху.

Соціальне партнерство на виробництві – найбільш ефективна технологія соціальної комунікації з найменшими соціальними і фінансовими витратами під час вирішення конфліктних і кризових ситуацій як усередині компанії, так і в зовнішньому середовищі. Соціальними партнерами тут є:

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

Гарантованим є успіх використання структур соціального партнерства і в політичних, зокрема виборчих кампаніях. До них належать:

- можливості оперативного включення структур соціального партнерства до процесу політичної підтримки й агітації;
- висока легітимність ухвалення рішень у рамках структур соціального партнерства;

– прозорість і нейтральність публічної діяльності й оцінних думок, які виходять з структур соціального партнерства;

– забезпечення ухвалення рішень на користь клієнта-учасника політичної (виборчої) кампанії.

До *типів співпраці* належать: проста кооперація, артіль, колектив, асоціація, союз, тимчасова консолідація, координація дій сторін, узгодження намірів і планів, субординація позицій і функцій та інші.

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

– інтеграцію ресурсів на досягнення загального результату;

– спрямованість на загальну перемогу і виграш;

– зниження збитку від конфлікту і боротьби, а також зниження потенціалу протесту;

– зміну балансу сил або досягнення паритету;

– маніпуляцію супротивником і використання супротивника;

– пошук нових партнерів і союзників;

– створення монополії на владу, ресурси, вплив;

– легітимацію правил конкурентної боротьби і завоювання сектора ринку;

– заборону агресії протилежної сторони та ін.

В Україні принцип соціального партнерства застосовується відносно рідко, оскільки цьому перешкоджають не тільки відсутність досвіду, а й довготривалий кризовий стан економіки і внутрішньополітичних відносин.

17.3. Інституціоналізація відносин у суспільстві

Сучасне суспільство постійно потребує збереження стійкості. Кожен індивід тільки тоді зможе реалізувати свої права і свободи без загрози їх порушення, коли вони

будуть чітко визначені та постійно підтримуватися. Завдання забезпечення стабільності та безпеки в суспільстві повинні виконувати всі соціальні інститути громадянського суспільства і держави.

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

Більшість соціальних інститутів так або інакше беруть участь у здійсненні влади або впливають на її розподіл. Не випадково одним із найважливіших завдань будь-якого суспільства є завдання державного і конституційного будівництва. Сучасна конституційна модель спирається на фундаментальні ціннісні орієнтації у політико-державному і соціально-культурному житті суспільства, реалізується з урахуванням продуктивного використання світового досвіду конституційного розвитку і здійснюється через конкретні соціальні інститути, передовсім інститути влади через механізми взаємодії державних органів і територіального управління, через розвиток правового статусу особи.

Важлива роль у попередженні конфліктів належить суспільним об'єднанням. Так, соціальні класи і соціальні прошарки – носії протилежних інтересів і цінностей – можуть сформувати тимчасову спільність, члени якої дотримуватимуться різних поглядів, але сходяться на думці, що суперечливе питання повинне бути вирішене ними самими. Йдеться про створення певного суспільного форуму для обговорення спірних проблем. Що стосується інституціоналізації відносин до і під час конфлікту, то сама соціальна структура містить певні гарантії єдності груп перед загрозою конфлікту: це визначення ступенів його допустимості. Соціальні групи домовляються про прийнятність своїх домагань і рівень терпимості у відносинах.

У демократичному суспільстві завжди існують конфліктні ситуації; інтенсивно використовуються старі та створюються нові різноманітні інститути, призначені для їх вирішення. Найчастіше застосовується право оскарження в суді незаконних дій посадовців і колегіальних органів. Свобода слова, багатопартійна система, представницькі органи влади дозволяють відкрито обговорювати політичні конфлікти на суспільному рівні; практично відсутні репресії з політичних мотивів, що створює сприятливе підґрунтя для попередження багатьох конфліктів або їх мирного вирішення.

Однак Л. Козер справедливо наголосив на тому, що соціальні системи розрізняються за рівнем толерантності й інституціоналізації конфліктів; немає таких суспільств, де будь-яке домагання могло б бути безперешкодно і негайно вирішено. Так, у 90-х рр. у пострадянських суспільствах після проголошення незалежності розпочалась війна законів, встановлення суверенітетів областей і районів, безсилля міліції і бездіяльність влади. Усе це призвело не до інституціоналізації, а до нестримного зростання конфліктів.

Безумовно одним із найстародавніших способів попередження конфліктів є *інститут виборів*. Необхідність обрання високопосадовців із метою згладити суперечності і дійти згоди зрозуміли різні народи на всіх континентах. Сенс виборної процедури полягає в переконанні населення у тому, що важливі рішення ухвалюються з урахуванням його бажання. Політики зробили висновок, що, чим успішніше проходили вибори, тим більшою мірою діюча влада була захищена від внутрішніх конфліктів, протестів. Тобто однією з головних цілей виборів є легітимація політичної системи. Крім того, статистично доведено, що в період виборів відбувається менше страйків, пікетувань, демонстрацій, оскільки виборні процедури відволікають людей від протестів, спрямовуючи їхню енергію на легітимне вирішення труднощів.

Однак результат цієї форми інституалізації відносин є в основі вирішення дилеми: чи будуть вибори слугувати благородній меті узгодження інтересів і оптимізації конфліктів або ж, навпаки, призведуть до посилення соціально-політичної напруженості. Останнє можливе в разі допущення порушень, фальсифікації результатів. Тобто засобам стабілізації соціальної структури, а також вживаним санкціям характерна двоякість, функціональна незавершеність; навіть у відпрацьованих заходах вони можуть дати лише частковий регулюючий ефект.

Отже, створення *спеціальних інститутів для вирішення конфліктів* вимагає багато часу, сил і водночас вселяє надію щодо запобігання конфліктів, які загрожують цілісності та безпеці державних і регіональних структур.

17.4. Нормативні механізми функціонування соціальних інститутів

Поряд з інституціоналізацією конфлікту велике значення має нормативний підхід до його регулювання. Норми поведінки у певному сенсі також можна вважати інституційним утворенням, хоча б тому, що, як відомо, соціальні інститути без норм не функціонують.

Конфлікт, як і інші форми відносин між людьми, регулюється нормами суспільної поведінки: правовими, етичними, релігійними, політичними та іншими. На відміну від спеціально створених і тимчасово діючих інститутів, нормативне регулювання конфліктів робить систему стабільнішою, визначає порядок розвитку і вирішення конфліктів і тим самим є найбільш ефективним для розвинених суспільних систем.

Нормативне врегулювання конфліктів має свої особливості, які визначаються як природою самих норм, так і специфікою протиборства сторін. Та найбільше значення

під час регулювання конфліктів мають етичні норми поведінки людей. І це природно, оскільки майже кожен конфлікт так або інакше стосується етичних норм: уявленень про добро і зло, правильну і неправильну поведінку, честь і гідність, справедливість і порядність, винагороду і покарання і має оцінку індивідів, груп. Складність полягає в тому, що ці оцінки зазвичай неоднозначні, а інколи дуже різні й навіть протилежні.

Більшість *етичних* норм не є загальноприйнятими і однаковими для представників різних класів, соціальних верств, груп і навіть індивідів. Лише норми загальнолюдської моралі теоретично стосуються всіх, хоча розповсюджуються лише на обмежене коло дій і відносин («не убий», «не укради» і ін.), проте їх дотримуються не всі люди. Ускладнює ситуацію і той факт, що етичні норми, зазвичай, чітко не сформульовані. Прикладом загальнозрозумілих етичних норм є чіткі уявлення про дворянську честь, гідність і моральність. У результаті конфлікт і його причини часто розцінюються різними його учасниками по-різному, що може розширити його масштаби і викликати нові конфлікти.

Конфліктна ситуація може регулюватися *релігійними нормами*, особливо у тих релігіях, де релігійні правила розповсюджуються, крім суто церковних відносин, на досить широку сферу особистого життя (шлюб, сім'я, навчання і т. д.). У таких умовах дотримання самих релігійних норм стає явно недостатнім.

Не менше значення для запобігання конфліктам мають *норми права*. На відміну від етичних і релігійних правил, правові норми, як правило, однозначні, вони 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. Повною мірою це стосується і конфліктів, що підпадають під дію норм міжнародного права.

У міжнародних конфліктах їх учасники орієнтуються на *політичні норми* стосовно необхідності дотримання

усних домовленостей між керівниками держав, норм переговорного процесу, зустрічей глав держав, взаємних поступок і інших акцій, зокрема і тих, які не оформляються в міжнародно-правовому порядку.

Нормативний характер мають і різні *правила суспільного життя*. Гра формою є своєрідною імітацією конфлікту, що штучно створюється і є законно визнаною (бокс, футбол, шахи і ін.). Правил їх проведення учасники повинні суворо дотримуватися.

Із метою попередження конфліктів між фірмами, а також приватними особами угоди укладаються *спеціальні параграфи*, в яких обмовляється поведінка сторін у разі виникнення суперечок. Наприклад, Американська Асоціація суддів рекомендує під час підготовки будь-якого ділового контракту передбачити: письмовий обмін думками у разі виникнення; у випадках виникнення розбіжностей – залучення помічника або консультанта та ін. Поза сумнівом, передбачені контрактом ці та інші умови допомагають уникнути конфліктних ситуацій, утримують сторони від непродуманих вчинків.

Нормативні способи попередження конфліктів означають не тільки встановлення норм, але і *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. Особливо це стосується протокольної частини запланованих заходів, зустрічей, де обов'язковим є дотримання спеціально затверджених правил поведінки.

Метод формалізації означає письмову або усну фіксацію норм із метою усунення невизначеності вимог і розбіжностей у їх сприйнятті. Якщо сторони розходяться, то їм варто повернутися до початкових пунктів їх взаємодії і чіткіше їх зафіксувати.

Метод локалізації – «прив'язка» норм до місцевих особливостей і умов. Те, що є нормою в звичайних умовах,

в екстремальній ситуації перестає бути нею, скажімо, у сільській місцевості прийнято вітати незнайому людину, що зустрілася на вулиці. У міських умовах така вимога є неприйнятною.

Метод індивідуалізації передбачає диференціацію норм з урахуванням особистісних якостей і ресурсів людей. Так, людина, завантажена нижче від своїх можливостей, починає нехтувати роботою, виконувати її неохоче і часто навіть гірше від тих, хто має нижчу кваліфікацію. Робота впівсили розбещує більше, ніж неробство.

Метод інформації – роз'яснення необхідності дотримання норм. Наприклад, у Китаї впродовж п'яти років проводилася національна кампанія стосовно правового виховання. У ній взяли участь близько мільйона чоловік і більше 17 тис. учасників одержали призи за хороші знання права.

Метод вигідного контрасту – коли норми свідомо завищують, а потім поступово «опускають» і фіксують на психологічно прийнятному рівні, який, зрозуміло, вищий від їх стартового рівня.

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. Крім того, вона декларує цінності, що визнаються суспільством і державою через «виховну дію» права. Якщо можливий учасник конфлікту ігнорує її вимоги, правова норма застосовує примусову силу стосовно них. У разі порушення норми вступає в дію правозастосовний механізм, починають функціонувати установи і посадовці, покликані застосовувати право. За всіма вказаними каналами право впливає на причини конфлікту, на його передумови (конфліктну ситуацію), на його розвиток і вирішення, на наслідки завершення конфлікту.

Об'єктивні причини конфлікту складно піддаються нормативному регулюванню; можливим є лише вплив на

мотивацію учасників конфлікту. Більшість конфліктів можна вирішити законним шляхом, наприклад, зверненням до суду. Однак проблема полягає в тому, що здебільшого конфліктуючі сторони прагнуть уникнути суду або втручання посередників, вважаючи за краще вирішити конфлікт самостійно і, звичайно, на свою користь. Подібні конфлікти характерні, наприклад, водіям транспорту у випадку ДТП, а також під час їх взаємодії із співробітниками дорожно-патрульної служби у зв'язку з порушенням ними правил дорожнього руху. Як показали дослідження, 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. Таке спілкування є, скажімо, між перукарем і клієнтом, продавцем і покупцем, міліціонером і порушником і ін. Правда, деякі дослідники зазначають, що у сфері утилітарного спілкування питома вага нормативності все ж таки достатньо висока.

Вступаючи у міжособистісні відносини, люди повинні зважати на прийнятий у цьому середовищі спосіб взаємодії, правила поведінки. Багатьом зрозумілі і відомі різні соціальні обмеження, які забороняють виходити за рамки цільової спрямованості предмета спілкування. Наприклад, зрозуміло, що водій не спілкуватиметься із співробітником ДПС із приводу своїх літературних уподобань. Водночас, вступаючи в утилітарне соціально-рольове спілкування, люди сподіваються на розуміння, уважність і сумлінність опонентів.

Перебіг і результати конфлікту підлягають правовій оцінці у тих випадках, коли під час фактичного вирішення конфлікту постраждала та або інша сторона, або були порушені суспільні чи державні інтереси. Так, у міжнародних відносинах передбачаються найрізноманітніші наслідки неправомірної поведінки представників держав, які розпочали конфлікт і діяли в ньому всупереч нормам міжнародного права (репарації, територіальні поступки і ін.). Та все ж юридичні шляхи попередження

конфлікту, за всієї їх важливості, часто є негнучкими, а іноді призводять до нових конфліктів. Тому слід ширше використовувати такі способи їх запобігання, як досягнення взаєморозуміння, переговори, звичайне спілкування, не звертаючись безпосередньо до суду; а для вирішення таких суперечок залучати не юристів, а посередників: консультантів, психологів.

Наприклад, США приділяють значну увагу програмам, де вивчаються проблеми культурних і національних відмінностей (Сіракузький університет), проводяться навчання мистецтву переговорів, вирішення емоційних і психологічних завдань (Стенфордський університет). Такі форми попередження конфліктів дедалі частіше отримують підтримку населення.

Висновки

1. Попередження соціальних конфліктів у широкому розумінні означає: їх розпізнавання на стадії становлення; орієнтацію суб'єктів і посередників, на згоду між протидіючими сторонами; систему дій, спрямованих на недопущення переростання передконфліктної стадії у стадію розгортання конфлікту.

2. Для запобігання соціальному конфлікту необхідний всесторонній і глибокий аналіз можливих і реальних конфліктних ситуацій між передбачуваними суб'єктами, зокрема виявлення незбігання інтересів, предметів конфлікту, можливостей його вирішення та інше.

3. Умови пом'якшення конфліктів передбачають введення певних змін, а саме: соціальне планування діяльності держави, його інститутів, класів і інших елементів; забезпечення соціальної справедливості; розвиток відповідних форм демократизації суспільства: ухвалення відповідних законів; демократичні вибори та ін. Найважливішою умовою пом'якшення соціальних конфліктів є толерантність, терпимість до чужих думок.

4. Для запобігання соціальним конфліктам між індивідами, соціальними групами, організаціями, державами необхідні налагодження, підтримка і розвиток співпраці. Конфліктологами розроблена низка методів підтримки і розвитку співпраці: згода, практична емпатія, збереження репутації партнера, взаємне доповнення партнерів, виключення соціальної дискримінації, психологічний настрій та ін.

5. Не менш важлива інституціоналізація конфліктів – створення постійних або тимчасових форм взаємодії сторін, які перешкоджають виникненню конфлікту, допомагають вирішувати суперечливі питання.

6. Поряд з інституціоналізацією конфлікту важливе значення має нормативний підхід до його регулювання.

Контрольні питання

1. Що означає «попередження соціальних конфліктів» у широкому розумінні?

2. Назвіть причини соціального конфлікту на загальносоціальному рівні.

3. Розтлумачте поняття «дезорганізація суспільного життя». Як дезорганізація суспільства стає основою конфліктних ситуацій, соціальної напруженості та соціальних конфліктів?

4. Що розуміють під пом'якшенням соціальних конфліктів? Назвіть умови пом'якшення конфліктів.

5. Назвіть методи підтримки і розвитку співпраці у процесі запобігання соціальним конфліктам.

6. Дайте визначення поняттю «соціальне партнерство». Які методи є в основі соціального партнерства?

7. Як інституціоналізація відносин сприяє профілактиці конфліктів?

8. Поясніть профілактичну функцію виборів щодо запобігання соціальним конфліктам.

9. У чому полягає нормативний підхід до врегулювання відносин у суспільстві?