

ИННОВАЦИОННЫЙ ЕВРАЗИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

МАГИСТРАТУРА

Кафедра «Философия»

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

**УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНЫМИ КОНФЛИКТАМИ
В СИСТЕМЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

«6N0501 Социология»

Исполнитель _____ Б.Т.Касенова

Научный руководитель

к.с.н., проф. ИнЕУ _____ Н.Б. Рудица

Допущена к защите:

Зав.кафедрой «Философия»

к.ф.н.проф. _____ Д.Т. Сыздыкова

Павлодар, 2008

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

1. Теоретико- методологические основы возникновения конфликтов.

1.1 Структура, распределение ролей и коммуникации в организациях.

1.2 Причина социальных конфликтов в организациях.

2. Управление конфликтами в системе высшего образования.

2.1 Конфликтные ситуации в студенческой среде.

2.2 Разнородность социального состава студенческой группы, как один из факторов ее конфликтности.

3. Социологический мониторинг управления конфликтами в системе высшего образования.

3.1 Инструментальные исследования социальных конфликтов.

3.2 Диагностика управления социальными конфликтами или методические рекомендации.

Заключение

Список использованных источников

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время конфликт стал доминирующей ячейкой общественных отношений. Он присутствует как в явных, так и в латентных (неявных) формах. Он наличествует в столкновениях предполагаемых перспектив развития страны и в повседневной жизни, пронизывая ткань общественных отношений. Конфликт проявляется там, где есть сотрудничество и согласие. Главный вопрос состоит, следовательно, не в возвращении к якобы бесконфликтному состоянию, а в том, чтобы научиться жить с конфликтом, отдавая себе отчет в его стимулирующем воздействии в тех случаях, когда он развивается в определенных рамках, и, сознавая его разрушающий характер, когда он перерастает эти рамки.

Новые отношения в казахстанском обществе складывались и складываются через массу конфликтов, которые разворачиваются на всех основных уровнях социальной организации:

- на цивилизационном уровне – это конфликты, связанные с ломкой прежней и утверждения новой системы ценностей;

- на социальном уровне - это конфликты между прежними способами организации общественной жизни и попытками создать новую систему общественных отношений на основе демократизации и рыночной экономики;

- на уровне структурных изменений - это конфликты между старыми и вновь складывающимися социальными слоями и группами.

- на институциональном уровне - это конфликты, связанные с конкурентноспособностью предприятий, перестройкой организационных отношений и финансовых связей, способных обеспечить работу этих предприятий в новых условиях.

- на уровне повседневной жизни – это конфликты, связанные с использованием людьми новых возможностей социального самоутверждения и со сложными процессами адаптации большинства населения к вновь складывающимся ценностям, нормам, требованиям рыночных отношений.

Главная перемена в жизни со стороны обывателя, состоит в том, что индивиду предложено самому заботиться о своей судьбе.

Развертывание конфликтов одновременно на всех уровнях привело к тому, что в обществе произошли радикальные, а главное необратимые перемены, характеризующиеся изменениями политической системы, экономических отношений геополитического пространства и статуса Российского государства, состояния культуры.

Актуальность диссертационного исследования - весьма велика как теоретически, так и практически. В настоящее время наблюдается определенный дефицит теоретических исследований в области социологии конфликта. При большом количестве публикаций, посвященных конкретно-прикладным аспектам конфликтологии, практически нет работ, в которых бы анализировались глубинные причины конфликтов и их влияние на жизни общества в целом и в студенческой среде. Вместе с тем, проблематика конфликта носит сугубо прикладной характер. Она пользуется широким спросом при решении вполне конкретных ситуаций, в которых наблюдается столкновение интересов двух или большего числа сторон.

Цель диссертационного исследования – проанализировать типичные конфликтные ситуации, возникающие в процессе деятельности студенческих организаций и на основе рассмотренных теоретических положений современной социологии конфликта разработать некоторые рекомендации по их урегулированию и разрешению.

Теоретическая задача исследования заключается в уточнении понятийного и категориального аппарата, а также факторы влияющие на студенческую среду в системе высшего образования.

Практические задачи:

- определить стратегии управления конфликтом и этапы процесса управления конфликтом в ходе различных конфликтных ситуаций;

- дать содержательную характеристику основным стратегиям и методам разрешения конфликтных ситуаций;

- выявить конструктивные возможности переговоров и посредничества как наиболее эффективных способов управления конфликтом;
- провести анализ типичных конфликтных ситуаций в студенческих общественных организациях и на этой основе разработать методические рекомендации по регулированию и разрешению аналогичных конфликтных ситуаций.

Объект исследования – система высшего образования Республики Казахстан.

Предмет исследования - являются конфликтные ситуации, возникающие в процессе функционирования студенческих общественных организаций университета.

В разработке проблематики конфликта особенно важны гибкие методы, эти факторы и определили выбор методов: анализ официальных и неофициальных документов, метод интервью, метод групповой дискуссии. Опросы статистического характера здесь не дадут больших результатов, другое дело - изучение менталитета противостоящих сторон с помощью интервью, включая подчас и повторные обращения к респонденту. Адекватный анализ конфликтной ситуации предполагает тщательное выяснение обстоятельств созревания конфликта.

В настоящее время процесс формирования студенческих общественных организаций во многом зависит от конкретных личностей, создающих в вузах студенческое самоуправление «с нуля». Сейчас происходит повторное зарождение и становление организаций, которые были созданы в советской образовательно-идеологической системе и разрушены в перестроечный и постперестроечный период. Естественно, безболезненно этот процесс происходить не может. При формировании новых структур, при делегировании властных

полномочий и материальных ресурсов неизбежны конфликтные ситуации.

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

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО - МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Истоки исследования проблемы конфликта восходят к глубокой древности. Еще китайские философы в VII-VI вв. до н.э. видели источник развития природы и общества в борьбе противоположностей. Мыслители Древней Греции создали учение о противоположностях и их роли в возникновении вещей. Большое внимание исследованию конфликтов уделил Н. Макиавелли. В работах, посвященных римской истории, он рассматривает конфликты разного уровня и отмечает их положительную роль в общественном развитии.

Однако более основательно конфликт был рассмотрен А. Смитом. В 1776 г. вышла его работа «Исследования о природе и причинах богатства народов», в которой он писал, что в основе конфликта лежит деление общества на классы и экономическое соперничество между ними. Последнее рассматривалось как движущая сила развития общества.

Большой вклад в осмысление социальных конфликтов внес Г. Гегель. Одной из их причин он считал социальную поляризацию между «накоплением богатства» и «привязанным к труду классом».

Уже в прошлом веке многие мыслители исходили из того, что конфликт - это реальность, неизбежное явление в жизни общества и стимул социального развития. Этих взглядов придерживались немецкий социолог М. Вебер, австрийский социолог Л. Гумплович и др. С позиций исторического материализма рассматривали социальный конфликт К. Маркс и Ф. Энгельс, считавшие, что конфликты порождаются прежде всего социальным неравенством и проявляются в классовой борьбе. Именно классовая борьба не только неизбежна, но и необходима для обнаружения и разрешения противоречий капиталистического строя.

Критики марксизма отмечают, что проблема конфликта в марксизме не получила всестороннего обоснования, ибо конфликты рассматривались этим учением только как столкновение между антагонистическими классами. К тому же в марксистской концепции абсолютизировались экономические отношения,

считавшиеся главной причиной конфликта между классами и другими социальными группами.

Есть и иные объяснения социальных конфликтов. Так, немецкий мыслитель Г. Зиммель определял конфликт не только как одну из форм разногласий, но и как социализирующую силу, способную объединить противоборствующие взаимосвязанные стороны. Г. Зиммель писал, что «конфликт очищает воздух».

Свое дальнейшее теоретическое обоснование проблема конфликта получила в XX веке. При этом теория конфликта противостоит теории структурно-функционального анализа общества. Представители функционализма придерживаются равновесной, бесконфликтной модели общества. Согласно взглядам сторонников этого направления, общество представляет собой «систему», жизнедеятельность и единство которой обеспечиваются благодаря функциональному взаимодействию ее составных элементов, таких как государство, политические партии, промышленные объединения, профсоюзы, церковь, семья и т.д.

Исходя из идеи «единства» общества как предпосылки его равновесия и стабильности функционалисты называют в качестве решающего средства, обеспечивающего социальное «единство», наличие у членов общества единых ценностей. Это могут быть правовые установки, нравственные нормы, религиозные заповеди. Данные ценности составляют основу жизни общества и определяют практическую деятельность, как отдельных индивидов, так и социальных групп и организаций. Это, естественно, односторонний и узкий подход к рассмотрению происходящих в обществе явлений.

В середине XX века социологии оформилось направление, которое всесторонне и глубоко исследует проблему социальных конфликтов. Вопрос о конфликте как норме социальных отношений был обстоятельно проанализирован в работах Л.Козера, Р.Дарендорфа, Л.Крисберга и других представителей того направления в социологии, которое получило название социологии конфликта.

Так Ральф Дарендорф, немецкий социолог либеральной ориентации, создал теорию конфликтной модели общества [1, с.152-155]. Ученый утверждал, что любое общество постоянно подвержено социальным изменениям и вследствие этого испытывает социальный конфликт каждый момент. Он рассмотрел причины формирования и этапы развития социальных конфликтов, в основе которых видел конфликт интересов (основная категория его теории). Дарендорф различает до 15 видов конфликтов (от семейной ссоры до глобальных политических конфликтов), он считает что, что ни один из этих видов не является антагонистическим, непримиримым. Обосновывая свою модель общества, Дарендорф утверждает, что те антагонистические противоречия, на которые указывал К.Маркс и Ф.Энгельс, это – реалии XIX века, и они ушли в прошлое. Согласно его заключению, сегодня большинство обществ «открытые» и «плюралистические» и наличие конфликта не рассматривается как угроза стабильности конкретного общества.

Любое общество, по его мнению, опирается на принуждение. Для членов общества изначально характерно неравенство социальных позиций (например, в распределении собственности и власти), а отсюда и различие их интересов и устремлении, что вызывает взаимные трения и антагонизм. Дарендорф приходит к выводу, что социальное неравенство и порожденные им социальные противоречия создают социальную напряженность и конфликтные ситуации.

Интересы субъектов непосредственно влияют на формирование конфликта. Поэтому чтобы понять природу конфликта, необходимо, прежде всего, понять природу интереса и способы его осознания действующими субъектами конфликта. И здесь Дарендорф подчеркивает объективные (латентные) и субъективные (явные) интересы. Они обнаруживаются уже на первом этапе появления конфликта, когда вырисовываются «обе стороны» конфликта. Эти «стороны» еще не являются в буквальном смысле социальной группой, не консолидировалась в нее. Поэтому Дарендорф называет их квазигруппами. В тоже время в каждой группе происходит формирование неких общих интересов и психологической направленности на их защиту. Все это характеризует первый этап развития конфликта.

Второй этап развития конфликта состоит, по Дарендорфу, в осознании латентных, т.е. скрытых, глубинных интересов субъектов и тем самым в организации групп интересов.

Третий этап заключается непосредственных столкновениях тех или иных «идентичных» групп на пример, классов, наций, политических организаций, малых групп и т.д. Если идентичность отсутствует, то конфликты неполные, т.е. до конца не сформировались. Дорендорф утверждает: в целом каждый конфликт достигает своей окончательной формы лишь тогда, когда участвующие в нем элементы... идентичны.

По мнению Дарендорфа, в основе социальных конфликтов часто лежат политические факторы борьба за власть, престиж, авторитет. Конфликты могут возникать в любом обществе, где есть господствующие и подчиненные. Неравенство социальных позиций означает неодинаковый доступ к ресурсам развития индивидов, социальных групп или сообществ людей. Отсюда и противоречия их интересов. Неравенство социальных позиций отражено в самой власти, которая позволяет одной группе распоряжаться результатами деятельности других групп людей.

Борьба за обладание и распоряжение ресурсами, за лидерство, власть и престиж делают социальные конфликты неизбежными. Конфликт воспринимает не как благо, а как неизбежный способ разрешения противоречий.

Дарендорф утверждает, что конфликты – это все пронизывающие компоненты общественной жизни. Их невозможно устранить только потому, что мы их не желаем, с ними надо считаться как с реальностью. Кроме того, конфликты-источники инновации и социальных перемен. Они не позволяют обществу застаиваться, так как постоянна создают напряжение. Согласно Дорендорфу, подавление и отмена конфликта ведет к его обострению. Отменять конфликт, тем более его подавлять-значит усилить его потенциальную злокачественность, дать новый толчок усилению его энергии. Подавление конфликта ведет, по Дарендорф, к его обострению и, наоборот, рациональная регуляция к контролируемой эволюции. Хотя причины конфликтов неустранимы, либеральное общество может улаживать их на уровне

конкуренций между индивидами, группами и классами. Поэтому задача состоит в том, чтобы уметь контролировать конфликт он должен быть легализирован, институционализирован развиваться и разрешаться на основе существующих в обществе правил.

Ученый особое внимание уделяет регулированию конфликта. Регулирование конфликта должно основываться на выявление воли большинства населения плюс уважение прав меньшинства, т.е. идет поиск консенсуса. По мнению ученого, чем больше конфликтов в обществе, тем лучше, значит он меньше по объему и их легче разрешать и урегулировать. Причем, регулирование конфликта идет по линии интеграции общества и обеспечению свободы для человека.

Характер общества и власти, самой социальной структуры определяют и характер конфликта. Его интенсивность снижается в той мере, в какой структура общества становится плюралистической, т.е. обнаруживает разнообразные автономные области. Дарендорф видит функциональность конфликта в усилении адаптивности системы, появлении новых норм и механизма социальной стабилизации.

Дарендорф противопоставляет свой подход парсианской парадигме, которая была положена в основу методологии структурно-функционального анализа. Сопоставим исходные постулаты теории равновесия социальной системы, (таб.1) предложенные Т.Парсоном и социологии конфликта в варианте Р.Дарендорфа:

Таблица 1.

Теории равновесия социальной системы

Т.Парсонс		Р.Дарендорф	
1. Каждое общество относительно устойчивая	– и	1. Каждое общество изменяется в каждой своей точке, социальные	

стабильная структура.	изменения вездесущи.
2. Каждое общество – хорошо интегрированная структура.	2. Каждое общество в каждой своей точке пронизано рассогласованием и конфликтом, социальный конфликт вездесущ.
3. Каждый элемент общества имеет определенную функцию, то есть вкладывает нечто в поддержание устойчивости системы.	3. Каждый элемент в обществе вносит свой вклад в его дезинтеграцию и изменение.
4. Функционирование социальной структуры основывается на ценностном консенсусе членов общества, обеспечивающем стабильность и интеграцию.	4. Каждое общество основано на том, что одни члены общества принуждают к подчинению других.

Однако Р. Дарендорф не считает, что одна позиция является более верной в сравнении с другой. Строго говоря, обе предложенные модели полезны и необходимы для социального анализа. Они различаются тем, что первая делает акцент на сотрудничестве и интеграции, а вторая – на конфликте и изменении. Но оба компонента взаимодействия – сотрудничество и конфликт – постоянно присутствуют в общественной жизни в тех или иных сочетаниях.

Американский социолог Льюис Козер под социальным конфликтом понимает "борьбу за ценности и претензии на определенный статус, власть и ресурсы, борьбу, в которой целями противников являются нейтрализация, нанесение ущерба или устранение противника.

Исходя из состояния общества, Козер даст классификации социальных конфликтов. Он замечает, что в закрытом обществе конфликты могут разрушать социальные связи, разделять его на враждебные группы, приводить к революции. В открытом же обществе конфликтам дается выход (они играют роль клапана), что смягчая напряженность. И тогда они могут нести в себе позитивный потенциал, способствуя развитию общества.

Общая теория конфликта разрабатывается также американским социологом Кеннетом Эвартом Болдуингом, который написал работу «Конфликт и защита: общая теория». Он констатирует, что в современных обществах возможно и необходимо регулирование социальных конфликтов. Болдуинг считает, что конфликт неотделим от общественной жизни. Представление о сущности социальных конфликтов позволяет обществу контролировать их и управлять ими, предвидеть их последствия.

По мнению ученого, конфликт - это ситуация, в которой стороны понимают несовместимость своих позиций и стремятся опередить противника своими действиями.

Социальный конфликт может носить негативный, разрушительный характер, дестабилизировать отношения в социальных системах, разрушать социальные общности и групповое единство. Так, забастовки могут нанести серьезный урон предприятиям и обществу, ибо экономический ущерб от остановок предприятий может стать фактором разбалансированности экономики. Национальные конфликты нарушают взаимосвязи между нациями. С помощью так называемых "средних" форм конфликтов (нейтралитет, единство и др.) можно перейти от противостояния совместным действиям, сотрудничеству, кооперации.

Российские ученые Ф.М. Бородкин и Н.М. Коряк уточняют понятие конфликта. По их мнению, конфликт — это деятельность людей, и, следовательно, всегда предполагает преследование цели. Отсюда следует, что конфликтующие стороны обязательно должны быть деятельными субъектами. Субъектами конфликтного взаимодействия в организации могут выступать отдельные индивиды, социальные группы, подразделения организации. Представители ранних школ управления, в том числе и социологи школы "человеческих отношений", придерживались подхода, согласно которому конфликта нужно избегать, так как он является следствием неэффективной деятельности организации и плохого управления. С развитием социологии управления позиция в отношении конфликтов изменилась. Было признано, что некоторые конфликты даже в самой эффективной организации при

благоприятных взаимоотношениях не только возможны, но и желательны. Надо только управлять ими. Английский социолог Г. Спенсер считал конфликт неизбежным явлением, в обществе и стимулом социального развития.

Немецкий социолог Г. Зиммель называл конфликт "спором", считал его психологически обусловленным явлением и одной из форм социализации, В социологии управления придерживаются мнения, что любая управленческая и производственная деятельность практически всегда сопряжена с конфликтами. Как отмечают Ф.М. Бородкин и И.М. Коряк, в самой основе иерархической структуры организаций, где имеют место отношения руководитель - подчиненный, в котором руководитель наделен функциями управления и контроля и располагает рычагами принуждения, потенциально заложена возможность конфликтной ситуации. Организационный конфликт может принимать разнообразные формы. Какой бы ни была природа организационного конфликта, руководитель должен изучить его, осмыслить и правильно управлять им. Когда конфликт в организации неуправляем, это может привести к негативным последствиям. Таким образом, в жизни не бывает бесконфликтных организаций. Важно, чтобы конфликт не был разрушительным. Поэтому задача руководителя управлять ходом развития конфликта. Вместе с тем у нас конфликтов больше, чем в странах с развитой экономикой. Одна из главных причин конфликтов в том, что наших руководителей не учат основам искусства общения (в том числе с подчиненными), методам разрешения конфликтов. В большинстве крупных американских, европейских, японских фирм каждый руководитель ежегодно проходит 2-3-недельную переподготовку, причем значительное внимание уделяется тренингу общения и разрешения конфликтов [2, с. 119]. Такая политика вполне оправдана, ведь около 15% рабочего времени расходуется на конфликты и постконфликтные психологические состояния (переживание, самоутверждение в собственной правоте).

Исследования ученых показали, что если время, растроченное на конфликт принять за 100%, то:

- по вине руководителя - 52%,

- ввиду психологической несовместимости сотрудников -33%,
- из-за неправильной расстановки кадров - 15% .

Более внимательный подход к теоретическим работам социологов позволяет утверждать, что представители социологии конфликта анализировали вопросы консенсуса и стабильности, равно как и теоретики «консенсуального» направления отнюдь не игнорировали проблематики, связанной с социальной напряженностью, конфликтами, причинами социальных взрывов и возмущению.

1.1 СТРУКТУРА, РАСПРЕДЕЛЕНИЕ РОЛЕЙ И КОММУНИКАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ.

Поскольку практически весь трудовой процесс происходит в организациях, то они могут быть рассмотрены как важнейший элемент внешнего воздействия на рабочее поведение. В большинстве случаев люди объединяют усилия и организуются для достижения каких-либо физических, личных или экономических преимуществ. Люди организуются под влиянием убеждения, что это есть наилучший путь для достижения их целей. Организация - это система скоординированного поведения. Правила, регуляторы, стандартные

процедуры и т.п., это всего лишь механизмы скоординированного поведения. Также важным является тот факт, что люди в процессе вхождения в организацию жертвуют частью своей свободы и делают это с целью достижения личных и организационных целей.

Организации образуются для достижения поставленных целей. В действительности, существует множество таких целей. При этом, организация стремится к достижению не только своих формализованных целей, но и личных целей своих членов, причем этим последним придается не меньшее значение, чем первым. Если бы организация оказалась неспособна удовлетворять цели своих членов, то она быстро бы их лишилась. Кроме того, что цели организации побуждают людей членов вступать в нее и оставаться в ней, они выполняют еще две другие функции. Во-первых, они служат для управления поведением и стимулирования трудовых усилий. Во-вторых, они служат эталоном измерения. Когда цели не достигаются, эффективность работы организации ставится под сомнение.

Управление организацией включает в себя координацию человеческих и материальных ресурсов для достижения формальных целей организации. Ответственность за координирование, регулирование, объединение различных видов деятельности для эффективного и своевременного достижения поставленных целей ложится на людей, называемых управляющими. Организационная структура - это общая сумма методов, которыми организация разделяет свой трудовой процесс на отдельные задания и, затем, добивается координации между этими заданиями [23, с. 17]. Ни одна пара организаций не имеет одинаковой структуры, но каждая организация имеет какую-то свою структуру. Рассмотрим элементы этой структуры.

Горизонтальная дифференциация. Горизонтальная дифференциация относится к способу, которым различные задания, выполняемые в организации, разделяются и группируются в отдельные единицы. Существуют различные виды горизонтальной дифференциации: по выполняемой работе, по производимому продукту, по потребительским группам и по месторасположению. В реальности большинство организаций разделено на основании

нескольких критериев, то есть, например, сначала на основании продукта, а потом на основании месторасположения. Такая дифференциация может привести к конфликту интересов, поскольку группы, сформированные на основании различных критериев, преследуют различные цели.

Вертикальная дифференциация. В дополнение к горизонтальной дифференциации, организации также разделены вертикально. Вертикальная дифференциация определяется количеством уровней власти в организации. Это есть степень разделенности управленческих специальностей. В общем, с ростом организации, в ней возникает все больше иерархических уровней. Чем больше людей входят в организацию, тем больше усилий требуется для координации их поведения. Однако и при равной численной величине организаций в них бывает разное количество иерархических уровней. При этом, те организации, в которых иерархических уровней больше, называются «длинными» организациями, а те, в которых иерархических уровней меньше, называются «плоскими» организациями. Степень вертикальной дифференциации организации оказывает заметное влияние на удовлетворенность работой членов организации. Например, высшие управляющие в «длинных» организациях более удовлетворены работой, чем в «плоских». И наоборот, те, кто занимают низшие должности в «плоских» организациях более удовлетворены работой, чем их коллеги в «длинных» организациях.

Одна из первых попыток систематизации ролей была предпринята Т.Парсонсом. Он считал, что каждая роль описывается 5 основными характеристиками:

- эмоциональной - одни роли требуют эмоциональной сдержанности, другие - раскованности;
- способом получения - одни предписываются, другие завоевываются;
- масштабом - часть ролей сформулирована и строго ограничена, другая - размыта;
- нормализацией - действие в строго установленных правилах, либо произвольно;

- мотивацией - на личную прибыль, на общее благо.

Социальную роль следует рассматривать в 2-х аспектах:

- ролевого ожидания

- ролевого исполнения.

Между ними никогда не бывает полного совпадения. Но каждый из них имеет большое значение в поведении личности. Наши роли определяются прежде всего тем, чего ожидают от нас другие. Эти ожидания ассоциируются со статусом, который имеет данная личность.

В нормальной структуре социальной роли обычно выделяются 4 элемента:

- описание типа поведения, соответствующего данной роли;

- предписание (требования), связанные с данным поведением;

- оценка выполнения предписанной роли;

- санкции - социальные последствия того или иного действия в рамках требований социальной системы. Социальные санкции по своему характеру могут быть моральными, реализуемыми непосредственно социальной группой через её поведение (презрение), или юридическими, политическими, экологическими.

Следует отметить, что любая роль не является чистой моделью поведения. Главным связующим звеном между ролевыми ожиданиями и ролевым поведением служит характер индивида. т. е. поведение конкретного человека не укладывается в чистую схему.

В большинстве организаций, управленческая деятельность подчинена строгой иерархической структуре, так что каждый управляющий имеет только одного начальника. Это называется «скалярной цепью подчинения». [23, с. 28] Те организации, которые отходят от этого правила, имеют то, что называется «матричной структурой». В матричной структуре организация одновременно разделена на базе двух различных критериев, и каждый управляющий имеет двух начальников. Матричные структуры используются для объединения преимуществ каждой простейшей структуры, которая в них входит. Однако, они необычайно трудны в управлении. Широта контроля определяется через

количество подчиненных у одного начальника, а также зависит от степени вертикальной дифференциации в организации. Она значительно уменьшается при продвижении вверх по иерархической лестнице. У управляющих низшего звена может быть по двадцать - тридцать подчиненных, тогда как у высших управляющих – по четыре - шесть. Широта контроля влияет на поведение членов организации двумя разными способами. Если у начальника слишком много подчиненных, то снижается уровень контроля и падает отдача. Но если у начальника слишком мало подчиненных, то это также приводит к снижению отдачи.

Чем меньше та группа людей, которая принимает основополагающие решения о деятельности организации, тем выше в ней уровень централизации. Если же полномочия по принятию решений делегированы нижним иерархическим уровням, то организация является децентрализованной. Степень централизации влияет на удовлетворенность работой так же, как степень «длины» организации.

Понимание ролей дает нам возможность узнать о том, как люди осознают, что они должны делать в какой-то конкретной ситуации. Роль - это набор ожидаемых поведенческих установок субъекта, обладающего данной позицией. Эти ожидания зависят прежде всего от положения, занимаемого индивидом, а не от его личных характеристик, и будут одинаковыми для всех индивидов, занимающих эту позицию. При этом каждый человек может играть (и, как правило, играет) несколько ролей одновременно. Роли на работе, в семье, в обществе друзей, все они отличны одна от другой. Мы будем концентрировать наше внимание на рабочих ролях, то есть на ролях, напрямую связанных с поведением на работе. Этим ролям свойственны несколько характеристик. Во-первых, рабочие роли независимы, они выполняются каждым, кто занимает конкретную социальную позицию. Во-вторых, они имеют прямое отношение к трудовому поведению, связанному с выполнением задания. Роль вузовского работника - это набор ожидаемых поведенческих стереотипов, связанных с выполнением конкретной работы. В-третьих, рабочие роли могут быть трудно совместимы друг с другом. Проблема заключается в определении того, кто

определяет, что от кого ожидается. Каков объем нашей роли, что об этом думают другие и что это есть на самом деле, может значительно различаться. Это затрудняет определение того, что такое "настоящая" роль. Наконец, роли быстро выучиваются и могут оказывать значительное влияние, как на социальные позиции, так и на трудовое поведение работников. Большая часть того, что мы думаем и делаем, определяется нашими ролями.

Роли также помогают нам разобраться в проблемах, с которыми сталкивается организация.

Неадекватное восприятие информации является одной из причин возникновения конфликтных ситуаций. Г. Минцберг обратил внимание на коммуникации как на важнейший элемент обеспечения эффективности управления, рассчитав, что от 50% до 90% своего рабочего времени человек тратит на коммуникации. Около 50% всей передаваемой информации воспринимается неправильно. При этом возможны три различные ситуации: информация, отправленная А, никогда не достигает Б; информация искажается отправителем или лицом, передающим ее; получатель неправильно воспринимает то, что ему передано.

Плохая передача информации является и следствием конфликта. Так, между его участниками снижается уровень коммуникаций, начинают формироваться неверные представления друг о друге, развиваются враждебные отношения - все это приводит к усилению и продолжению конфликта.

Одним из факторов, могущих усложнить процесс взаимодействия, является большой размер и сложность организации, где на пути сообщения могут возникнуть огромные препятствия (потерянная почта, выброшенные телефонограммы). Часть этой проблемы заключается в том, что в процессе горизонтальной дифференциации и роста организации ее подразделения все более обособливаются друг от друга, занимаясь все более специфической работой, это обособление принимает формы территориального разделения, так

что они оказываются в разных зданиях, городах, а иногда и странах. Таким образом исчезает возможность личного общения и суживаются другие каналы взаимодействия.

Коммуникационные проблемы также тесно связаны с количеством иерархических уровней в организации. Как уже упоминалось, при передаче информации через уровни, на каждом из них она подвергается пересмотру и коррекции. При этом могут возникать различного рода искажения, когда, например, важная информация признается неважной и выбрасывается. Заметим, что «фильтрация» информации происходит как на пути вверх по уровням, так и на пути вниз, при этом фильтрация может быть либо намеренной, либо ненамеренной. Ненамеренная фильтрация имеет место тогда, когда кусочки информации уничтожаются без ведома того, кто эту информацию передает. Намеренная фильтрация, напротив, возникает при полной осведомленности передающего.

Даже когда информация, посланная А, успешно достигает Б, остается возможность того, что эта информация искажена. Это искажение может быть вызвано не только фильтрацией передающих ее людей, но и самим отправителем. Существуют две причины этого. Во-первых, мы представляем себе мир более неподвижным и конкретным, чем он на самом деле является. Поэтому при передаче информации мы иногда преувеличиваем значение конкретных факторов и преуменьшаем значение случайных. Этот процесс называется поглощением неопределенности. Второй причиной для искажения информации является желание людей представить себя в наиболее выгодном свете, особенно при передаче информации наверх, например, когда человек подозревает, что реальная информация совсем не так хороша, как хотелось бы.

Получатель информации также может служить источником искажения в том смысле, что он может неправильно истолковать смысл, заложенный в сообщении. Одной из причин этого может служить язык. В процессе горизонтальной и вертикальной дифференциации люди, находящиеся в разных подразделениях начинают говорить на совершенно разных языках. Второй причиной неправильного восприятия сообщения может служить выборочное

восприятие, когда мы ищем в получаемом сообщении то, на что мы настроены. Человек слышит то, что он хочет услышать, и пропускает остальное. Еще одной причиной неправильного восприятия может служить ожидание. По различным причинам мы можем ожидать услышать сообщения определенного типа. Еще один феномен - это ощущаемая надежность отправителя. Если получатель информации не считает отправителя источником достаточно достоверной информации, то он может недооценить и важность его сообщения. Та же проблема возникает, когда отправитель воспринимается слишком всерьез. Неправильное восприятие может возникнуть попросту из-за информационной перегрузки, когда человек получает такое количество сообщений, что перестает придавать им все больше значение.

Существует некоторое количество средств как на индивидуальном, так и на организационном уровне, помогающих преодолеть эти проблемы. На индивидуальном уровне необходимо использовать язык четкий, краткий и в наибольшей степени приложимый к теме сообщения. Также необходимо устанавливать доверие. Сообщение должно быть не только понято, но и принято. Необходимо избегать использования штампов и ненужных классификаций, нужно сообщать как можно больше фактической информации. Наконец, необходимо активно искать обратную связь, с тем чтобы удостовериться в правильной интерпретации информации.

Многое может быть сделано и на организационном уровне. Например, это может быть установление организацией каналов обратной связи, или внедрение компьютерной технологии передачи данных. Организация также может обучать своих работников искусству общения. Тренировки могут включать в себя различные типы ролевых игр и служат для улучшения способностей говорить, писать или слушать, а главное - понимать чужую точку зрения. И хотя такие тренировки не всегда оказываются очень эффективными, часто они помогают.

1.2 ПРИЧИНА СОЦИАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИЯХ.

Перечислить все возможные причины возникновения конфликта в организациях не представляется возможным. Основными из них являются ограниченность ресурсов, которые нужно делить, взаимозависимость заданий, различия в целях, различия в представленных ценностях, различия в манере поведения, в уровне образования, а также плохие коммуникации, несбалансированность рабочих мест, недостаточная мотивация и т. д. В организации ресурсы всегда ограничены. Руководство должно решить, как распределить материалы, информацию, людские ресурсы и финансы между разными группами, чтобы наиболее эффективным образом достигнуть целей организации. Различия в целях.

Специализированные подразделения организации и даже подгруппы формируют свои цели, несут ответственность за их достижение, получают плату за конечный результат. Поэтому подразделения и рабочие группы могут уделять больше внимания их достижению, чем целям всей организации. Причиной конфликта, как правило, является и то, что ни функции, ни средства, ни обязанности, ни власть, ни ответственность не распределены четко по подразделениям и рабочим местам. Различия в ценностях – также очень распространенная причина конфликта. Вместо того, чтобы объективно оценивать ситуацию, люди акцентируются на тех взглядах, альтернативах и аспектах ситуации, которые, по их мнению, благоприятны для группы и личных потребностей. Плохая передача информации является как причиной, так и следствием конфликта. Она может действовать как катализатор конфликта, мешая отдельным работникам или группе понять ситуацию или точки зрения других. Распространенные проблемы передачи информации, вызывающие конфликт – неоднозначные критерии качества, неспособность точно определить должностные обязанности и функции всех сотрудников и подразделений, а также предъявление взаимоисключающих требований к работе.

Социальный конфликт – наиболее острый способ развития и завершения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и сопровождающийся их негативными эмоциями по отношению друг к другу. Суть конфликта – не столько в возникновении противоречия, сколько в способе его разрешения, в противодействии. Всевозможные противоречия возникают часто, но только часть из них решается путем конфликта.

Если у большинства сотрудников возникает ощущение, что стиль и методы управления не отвечают практическим потребностям, то это может послужить причиной возникновения конфликтной ситуации. Неудовлетворенность уровнем деловой или управленческой компетенции руководителя имеет большой демотивирующий потенциал. Очевидно, важно знать, чего ждет персонал от своих руководителей, и делать из этого надлежащие выводы. Если удастся добиться совпадения потребностей индивидов с потребностями организации, очевидно, что персонал будет выкладываться ради удовлетворения этих потребностей, чего не обеспечит никакое принуждение.

Говоря о последовательности технологических действий в условиях конфликта, следует, в первую очередь, указать на необходимость его институционализации, то есть установления норм и правил разрешения конфликта. Их эффективность находится в прямой зависимости от степени легитимности институциональной процедуры, то есть от добровольной готовности большинства участников конфликтующих групп соблюдать эти нормы и правила. Должно осуществляться и структурирование конфликтующих групп, что предполагает создание условий для проявления и организационного закрепления коллективных субъектов - носителей имеющих в обществе интересов.

Отношения конфликтующих сторон включают в себя такие этапы, как информационное противоборство (измерение собственного потенциала в сравнении с возможностями соперника) и энергетическое противоборство (непосредственные действия). При более полной информации основная задача конфликта решается с минимальными

энергетическими затратами. Чем лучше информация, тем меньшая часть энергии выделяется на противодействие и тем большая - для решения основной задачи. Отсюда цель информационного противоборства - диагностировать собственное положение, а также положение противника и в зависимости от этого выбрать адекватные способы поведения.

Кричевский Р. Л. указывает три группы причин конфликтных отношений: обусловленные трудовым процессом, психологическими особенностями человеческих взаимоотношений, личностным своеобразием членов группы. Конфликты различают по их значению для организации, а также способу их разрешения. Различают конструктивные и деструктивные конфликты. Для конструктивных конфликтов характерны разногласия, которые затрагивают принципиальные стороны, проблемы жизнедеятельности организации и ее членов и разрешение которых выводит организацию на новый более высокий и эффективный уровень развития. Деструктивные конфликты приводят к негативным, часто разрушительным действиям, которые иногда перерастают в склоку и другие негативные явления, что приводит к резкому снижению эффективности работы группы или организации.

Таким образом, из вышеизложенного видно, что конфликтные ситуации, протекающие в современных организациях, несколько отличаются от тех конфликтов, которые протекали в прошлом.

Основные линии возможного конфликтного взаимодействия в системе высшего образования: конфликты типа «ректорат — вузовский коллектив»; конфликты типа: «студент - преподаватель», «преподаватель - преподаватель», «студент-студент».

Промежуточными вариантами конфликтного взаимодействия «ректорат -

вузовский коллектив» могут быть конфликты типа «ректорат - деканат», «ректорат - кафедра», «кафедра- деканат», «деканат- коллектив факультета» и др.

Падение престижа социального статуса преподавателя, снижение мотивации преподавательской деятельности, отток профессорско-преподавательского состава в коммерческие структуры (в последние годы из вузов ушли 15% профессоров и 10% доцентов), низкий уровень заработной платы преподавателей - перечисленные причины негативно сказываются на морально-психологическом климате в вузовской среде, способствуют возникновению различного рода конфликтов.

Конфликты по линии взаимодействия «ректорат — вузовский коллектив» в основном сводятся к двум причинам: стилю руководства учебным заведением и социально-психологическому климату в вузовском коллективе.

Конфликты типа «преподаватель — преподаватель» в основном связаны с социально-профессиональной иерархией и индивидуально-психологическими особенностями профессорско-преподавательского коллектива.

По мнению преподавателей-респондентов, причины конфликтов в вузовских коллективах имеют следующие основания:

- различия в ценностных ориентациях (15%);
- различия в уровне профессионализма (15%);
- нетерпимость, бестактность в общении друг с другом (8%);
- разногласия между старшими и младшими поколениями преподавателей на кафедре (5%).

Необходимо особо подчеркнуть, что до 70% преподавателей считают своих коллег некомпетентными людьми, и в то же время самооценка самих опрошенных довольно высока.

Взаимодействие по линии «преподаватель — студент» является одним из основных во всем социально-педагогическом процессе. Именно здесь происходит непосредственная «передача» всего многообразия знаний, информации, установок, ценностных ориентации и т. д., аккумулированных в системе высшего образования.

Специфика конфликтов типа «преподаватель — студент» и «студент — преподаватель» (в отличие от конфликтов типа «учитель — ученик») заключается в том, что студент в значительно большей степени является самостоятельным субъектом педагогического процесса. По сути, он выступает «заказчиком» типа образования и способен осознанно оценивать «предлагаемый ему товар».

Другая особенность во взаимодействии «преподаватель — студент» (характерная, прежде всего, для российского высшего образования) заключается в том, что преподаватель, обладая высоким профессиональным статусом в вузовской среде, в повседневной жизни низведен до самого низкого уровня. Нередки случаи, когда студенты из более благополучных социальных слоев смотрят на преподавателей как на неудачников. И эта особенность также стимулирует конфликтность.

Во взаимодействиях студентов и преподавателей наиболее характерными являются следующие причины конфликтов:

- различия в ценностных ориентациях;
- бестактность в общении;
- различия во взаимных ожиданиях;
- уровень профессионализма преподавателя и успеваемость студентов.

Различия в ценностных ориентациях обусловлены прежде всего периодом нестабильности в идейно-нравственной сфере российского общества. В таких условиях конфликты в ценностных ориентациях (и не только в них) в педагогическом процессе вполне закономерны.

Формы общения преподавателей и студентов во многом зависят от социокультурных и индивидуально-психологических качеств, взаимодействующих субъектов, а также от установившихся в вузовском коллективе традиций, норм и правил общения.

Различия во взаимных ожиданиях преподавателей и студентов охватывают широкий круг проблем от ценностных ориентации до качества получаемых знаний и эффективности их усвоения. Значительная часть конфликтов типа «студент - преподаватель» возникает из-за низкого профессионального уровня

преподавателей. Такого мнения придерживаются 33% опрошенных студентов. Многих студентов не устраивает догматизм и отрыв общественно-политических наук от реальной жизни. Свое негативное отношение к программам учебного курса по социально-экономическим дисциплинам высказал каждый третий студент.

В свою очередь, низкую эффективность учебного процесса и конфликтность в общении преподаватели объясняют следующими причинами:

- иждивенческое отношение к учебе, лень, нежелание учиться (такого мнения придерживаются каждый третий преподаватель-респондент);
- слабая базовая подготовка по гуманитарным наукам, отсутствие у студентов самостоятельного мышления, низкий уровень общей образованности и политической культуры, непонимание ими значимости общественно-политических дисциплин (13% опрошенных);
- отсутствие интереса к учебе и к будущей профессии (69%);
- завышенная самооценка (30%).

Таким образом, нельзя не учитывать тот факт, что в определенных ситуациях источником возникновения конфликта является сам руководитель. Многие конфликты порождаются личностью и действиями самого руководителя. Причинами конфликта могут быть неэтичное поведение руководителя, беспринципность его, тщеславие и чванство, резкость и грубость в обращении с подчиненными, проявление бестактности и т. п.

Рассмотрим более подробно причины конфликтов, вызванных руководителем:

1. Чрезмерное вмешательство руководителя в процесс и контроль работы. Также контроль не должен диктоваться подозрительностью.
2. Искажение информационного обеспечения, необходимого для работы (недостаток или избыток информации, не системность и т.д.).
3. Непоследовательность руководителя при выполнении оценочных функций. Ошибки в мотивации работников. То, что мотивирует одних, может совершенно не мотивировать других. Стиль и методы управления руководителя, которые не отвечают практическим потребностям.

Необоснованное публичное порицание одних и незаслуженная похвала других сотрудников. В результате появляются "доверенные лица" и "любимчики". [2, с. 124] Сюда также относится усиление требовательности к какому-то работнику в сравнении с другими.

4. Неудовлетворенность подчиненных уровнем управленческой компетенции и образования руководителя.

5. Неравномерное распределение нагрузки между работниками.

6. Нечеткое разграничение прав и обязанностей сотрудников, неспособность руководителей разработать и довести доведения подчиненных точное описание должностных обязанностей.

7. Ролевые противоречия. Они могут возникать вследствие противоречия между функциями, входящими в круг должностных обязанностей работника, и тем, что он вынужден делать по требованию руководителя. Сюда также относятся ситуации, когда по отношению к работнику, выполняющему определенную роль, предъявляются повышенные ожидания, существенно выходящие за рамки ожиданий, соответствующих его роли, или предъявляются взаимоисключающие требования к работе.

8. Несоответствие между фактически реализуемым отношением руководителя и ожидавшимся отношением со стороны подчиненных.

9. Игнорирование и подавление лидерства в коллективе, отсутствие внимания к неформальной стороне взаимоотношений в коллективе.

10. Наличие в деловом общении руководителя суждений и оценок, ущемляющих честь и достоинство подчиненного.

11. Руководитель не способен признать свою ошибку, пытается найти виновного среди подчиненных.

12. Руководитель малодоступен территориально и во времени.

К возникновению конфликта ведут ошибки руководителя в оценке деятельности подчиненных, которая может быть как в сторону завышения, так и в сторону занижения.

Завышение оценок, по мнению специалистов, может возникнуть в результате:

1. Дружеского отношения к подчиненному.
2. Желания руководителя выглядеть добродушным человеком.
3. Наличия у подчиненного ранее общепризнанной высокой репутации и авторитета.
4. Умения некоторых подчиненных рекламировать себя и свои достижения.
5. Внутренней симпатии руководителя к подчиненному,
6. Сравнения подчиненного с работником, который работал ранее на этом месте и очень плохо выполнял свои обязанности.

Занижение оценок возникает в результате:

1. Оценки по инерции работника, который ранее имел низкий рейтинг.
1. Внутренней антипатии руководителя к подчиненному.
2. Неумения работника показать значимость выполненной им работы.

Особенно часто происходят конфликты между молодым, вновь назначенным руководителем и сложившимся коллективом. В данном случае возможны несколько ситуаций.

Ситуация 1. До прихода нового руководителя в коллектив» царил застой, люди работали по инерции и многих это устраивало. Новый руководитель резко повысил требования к подчиненным, что вызвало недовольство с их стороны, тем более, заработная плата осталась на том же уровне.

Ситуация 2. Уровень развития коллектива значительно ниже, чем уровень профессиональных качеств вновь назначенного руководителя. Молодой руководитель выдвигает свою программу, а коллектив предлагает свой вариант развития, который не совпадает с позицией руководителя.

Ситуация 3. В коллективе был и есть свой достаточно компетентный лидер. Назначение нового руководителя для многих было неожиданностью. Коллектив всеми силами старается не принять нового руководителя, тем более, что стиль его работы многих не устраивает. Прежний руководитель

придерживался преимущественно попустительского стиля, а новый, хотя и грамотный, компетентный, опирается на авторитарные методы.

Ситуация 4. Коллектив принял вновь назначенного руководителя. Большинство членов коллектива высоко ценили его организаторские, профессиональные и личностные качества. Однако уже в самом начале своей работы руководитель столкнулся с одним из членов коллектива, который также претендовал на должность руководителя. Этот работник все нововведения постоянно ставит под сомнение и настраивает коллектив против их внедрения.

Происходит смена ценностей и целей в организациях, смена механизмов поведения работников и схем поведения руководителей, а значит, меняются и формы протекания конфликтов в организациях и механизмы их решения. Однако ряд причинных условий возникновения конфликта остаются с течением времени неизменными: конфликт из-за ресурсов, из-за нехватки-недостаточности-искажения информации, межличностный конфликт. Конфликт в организациях может привести как к улучшению функционирования организации в целом (ее отделов в частности), так и к распаду организационной структуры, прекращению деятельности организации (в соответствии с ее целями и задачами).

2. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В СИСТЕМЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ.

Большое значение в разрешении конфликтных ситуаций имеет общение участников, центральным моментом которого является переговоры. Предполагая провести беседу со своим оппонентом, руководитель должен предварительно, по возможности полно проанализировать сложившуюся ситуацию. Задачи руководителя по разрешению конфликта состоят в следующем:

- необходимо выяснить причину конфликта;
- определить цели оппонента;
- наметить сферы сближения точек зрения с оппонентом;
- уточнить поведенческие особенности оппонента.

Проведенное таким образом исследование дает возможность составить общее представление обо всех аспектах конфликтной ситуации. Для этого следует проанализировать обстановку путем постановки следующих вопросов:

Причина конфликта. Осознают ли конфликтующие стороны причину конфликта? Нужна ли помощь для выхода из конфликта? Где находится причина конфликта? Обращались ли конфликтующие за помощью?

Цель конфликтующих. В чем конкретно заключаются цели конфликтующих? Все ли одинаково стремятся к этим целям? Насколько эти цели сочетаются с общими целями организации? Есть ли общая цель, которая могла бы объединить усилия конфликтующих? Разногласия сторон касаются цели деятельности или средств для ее достижения?

Сферы сближения. По каким проблемам конфликтующие могли бы выработать общие взгляды? Это, касается проблем деловой и эмоциональной атмосферы.

Субъекты конфликта. Кто является лидером? Как относятся люди друг к другу? Каковы особенности языковых и неязыковых факторов общения? Действуют ли среди конфликтующих общепринятые нормы поведения?

Предварительный анализ ситуации является необходимым компонентом эффективного проведения беседы. Проводя беседу, руководитель должен сохранить контроль над ситуацией, т. е. направить ход разговора в нужное русло, в соответствии со сформулированной целью беседы. Переговоры должны протекать динамично. Анализ ситуации, обдуманый выбор линии поведения, эффективно проведенное обсуждение ситуации с ее участниками - это способы превратить зарождающийся конфликт в инструмент эффективного решения проблемы, поиска наилучшего решения и даже в средство улучшения отношений людей.

В конфликтных ситуациях люди демонстрируют различное поведение, такое как:

Избегание - это реакция на конфликт, при которой человек игнорирует (фактически отрицает), само наличие конфликта, считает, что разногласий нет и поэтому воздерживается от споров, дискуссий, возражений другой стороне, не уступая и не настаивая на своем. Другими словами, человек стремится дистанцироваться от ситуации. Причины избегания: проблемы на самом деле может не быть; проблема есть, но она настолько незначительна, что не стоит обращать на нее внимание; у меня много других проблем, более важных, чем эта; я не смогу решить эту проблему; все это бесполезно и ни к чему не приведет; возможность проигрыша; я не люблю конфликтных ситуаций; это очень неприятная для меня ситуация; со временем все образуется; боюсь, что меня будут прямо связывать с этой проблемой или с участниками конфликта.

Приспособление - стиль поведения в конфликте, при котором сторона частично или полностью отказывается от удовлетворения своих интересов, то есть идет «капитуляция» другой стороне. Приспосабливающаяся сторона готова уступить, пренебрегая собственными интересами, соглашается на требования и претензии противостоящей стороны. Причины приспособления: у меня есть более важные интересы; мне дорого общение с этим человеком, поэтому не

хочу его обижать; не хочу углубления конфликта; стремление сделать «жест доброй воли»; стремление избавиться от конфликта; ни одному из основных принципов (ценностей) не угрожает опасность; правота на стороне противника; приспособление сейчас поможет мне в будущем. Кроме того, многие из причин избегания конфликта применимы к пассивному и активному приспособлению, намеренному желанию умиротворить противника или просто «сдаться».

Конкуренция - стили поведения, характеризующийся высокой степенью настойчивости в удовлетворении собственных интересов, отсутствия уступчивости в удовлетворении интересов других партнеров. При этом для стороны, демонстрирующей данное поведение, наибольший интерес представляет результат и совершенно не важно какими останутся у нее отношения с другими участниками конфликта. Конкуренция не обязательно ведет к насилию, а в некоторых случаях стимулирует талант. Причины конкуренции: недоверие к другим, особенно к тем, кто проявляет заинтересованность; недооценка сил другой стороны; правила поведения, принятые в данной среде; восприятие поведения другого человека как оскорбительное; честная игра в рамках закона и правил.

Компромисс - обе стороны до некоторой степени идут на взаимные уступки, другими словами, из общего груза каждая сторона берет на себя часть меньше той, которую она определила для себя первоначально. Если же это касается одной стороны, то это не компромисс, а уступка. Однако, это неустойчивое состояние, развитие которого может вызвать необходимость дальнейших компромиссов. Результат компромисса - различная степень удовлетворенности и неудовлетворенности всех сторон. В конфликте принципов компромисс, как правило, не возможен. Причины компромисса: переговоры в тупике, компромисс - единственный выход; лучше договориться до чего-нибудь, чем ни до чего не договориться; передышка для дальнейшей концентрации ресурсов; компромисс дает выигрыш в другом; проигрыш обойдется дешевле выигрыша.

Сотрудничество - в отличие от компромисса дает возможность стопроцентного удовлетворения интересов партнеров, обеспечивает

плодотворные выгодные взаимоотношения в будущем и, поэтому, является наиболее эффективным. Однако, этот подход требует большого напряжения сил, творческих способностей, фантазии и концентрации других ресурсов, занимает много времени так как подразумевает, что интересы одной стороны не будут удовлетворены, если не будут удовлетворены интересы другой стороны.

Разработано немало рекомендаций, касающихся различных аспектов поведения людей в конфликтных ситуациях, выбора соответствующих стратегий поведения и средств разрешения конфликта, а также управления им.

Рассмотрим поведение человека в конфликтной ситуации с точки зрения его соответствия психологическим стандартам. В основу данной модели поведения положены идеи Е. Мелибруды, В. Зигерта и Л. Ланг. Суть ее состоит в следующем. Считается, что конструктивное разрешение конфликта зависит от следующих факторов:

- адекватности восприятия конфликта, то есть достаточно точной, не искаженной личными пристрастиями оценки поступков, намерений как противника, так и своих собственных;

- открытости и эффективности общения, готовности к всестороннему обсуждению проблем, когда участники честно высказывают свое понимание происходящего и пути выхода из конфликтной ситуации,

- создания атмосферы взаимного доверия и сотрудничества. Для руководителя полезно знать, какие черты характера и особенности поведения человека характерны для конфликтной личности. К таким качествам могут быть отнесены следующие:

- неадекватная самооценка своих возможностей и способностей, которая может быть как завышенной, так и заниженной. И в том, и другом случае она может противоречить адекватной оценке окружающих;

- стремление доминировать во что бы то ни стало там, где это возможно и невозможно;

- консерватизм мышления, взглядов, убеждений, нежелание преодолеть устаревшие традиции;

- излишняя принципиальность и прямолинейность в высказываниях и суждениях, стремление во что бы то ни стало сказать правду в глаза;
- определенный набор эмоциональных качеств личности: тревожность, агрессивность, упрямство, раздражительность.[14, с. 59] К.У. Томасом и Р.Х. Килменном были разработаны основные наиболее приемлемые стратегии поведения в конфликтной ситуации. [3, с. 19] Они указывают, что существуют пять основных стилей поведения при конфликте: приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование, соперничество или конкуренция. Стиль поведения в конкретном конфликте, указывают они, определяется той мерой, в которой вы хотите удовлетворить собственные интересы, действуя при этом пассивно или активно, и интересы другой стороны, действуя совместно или индивидуально. Приведем рекомендации по наиболее целесообразному использованию того или иного стиля в зависимости от конкретной ситуации и характера личности человека. Стиль конкуренции, соперничества может использовать человек, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью, не очень заинтересованный в сотрудничестве с другой стороной и стремящийся в первую очередь удовлетворить собственные интересы. Его можно использовать, если исход конфликта очень важен и делается большая ставка на однозначное решение возникшей проблемы; если руководитель обладает достаточной властью и авторитетом; если нет иного выбора и терять нечего; если руководитель придерживается в общении с подчиненными авторитарный стиль. Однако следует иметь в виду, что это не тот стиль, который можно использовать в близких личных отношениях, так как кроме чувства отчуждения он ничего больше не сможет вызвать. Его также нецелесообразно использовать в ситуации, когда вы не обладаете достаточной властью, а ваша точка зрения по какому-то вопросу расходится с точкой зрения начальника. Стиль сотрудничества можно использовать, если, отставив собственные интересы, руководитель вынужден принимать во внимание нужды и желания другой стороны. Этот стиль наиболее труден, так как он требует более продолжительной работы. Цель его применения - разработка долгосрочного взаимовыгодного решения. Такой стиль требует умения объяснять свои

желаниям выслушивать друг друга, сдерживать свои эмоции. Отсутствие одного из этих факторов делает этот стиль неэффективным. Для разрешения конфликта этот стиль можно использовать в следующих ситуациях: необходимо найти общее решение; если каждый из подходов к проблеме важен и не допускает компромиссных решений; отношения с другой стороной длительные, прочные и взаимозависимые; стороны способны выслушать друг друга и изложить суть своих интересов; необходима интеграция точек зрения и усиление личностной вовлеченности сотрудников в деятельность. Стиль компромисса. Суть его заключается в том, что стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках. В этом плане он несколько напоминает стиль сотрудничества, однако осуществляется на более поверхностном уровне, так как стороны в чем-то уступают друг другу. Этот стиль наиболее эффективен, обе стороны хотят одного и того же, но знают, что одновременно это невыполнимо. Например, стремление занять одну и ту же должность или одно и то же помещение для работы. При использовании этого стиля акцент делается не на решении, которое удовлетворяет интересы обеих сторон. Такой подход к разрешению конфликта можно использовать в ситуациях, когда: обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы и обладают одинаковой властью; приемлемо временное решение, так как нет времени для выработки другого, или же другие подходы к решению проблемы оказались неэффективными; компромисс позволяет хоть что-то получить, нежели все потерять. Стиль уклонения реализуется обычно, когда затрагиваемая проблема не столь важна для конфликтующей стороны, нет планов сотрудничества для выработки решения; нет времени и силы на ее решение. Этот стиль рекомендуется также в тех случаях, когда одна из сторон обладает большей властью или чувствует, что не права, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов. Стиль уклонения можно рекомендовать к применению в следующих ситуациях: источник разногласий тривиален и несущественен по сравнению с другими более важными задачами; мало ресурсов для решения проблемы желательным способом; необходимо выиграть время, чтобы получить дополнительную информацию прежде чем принять

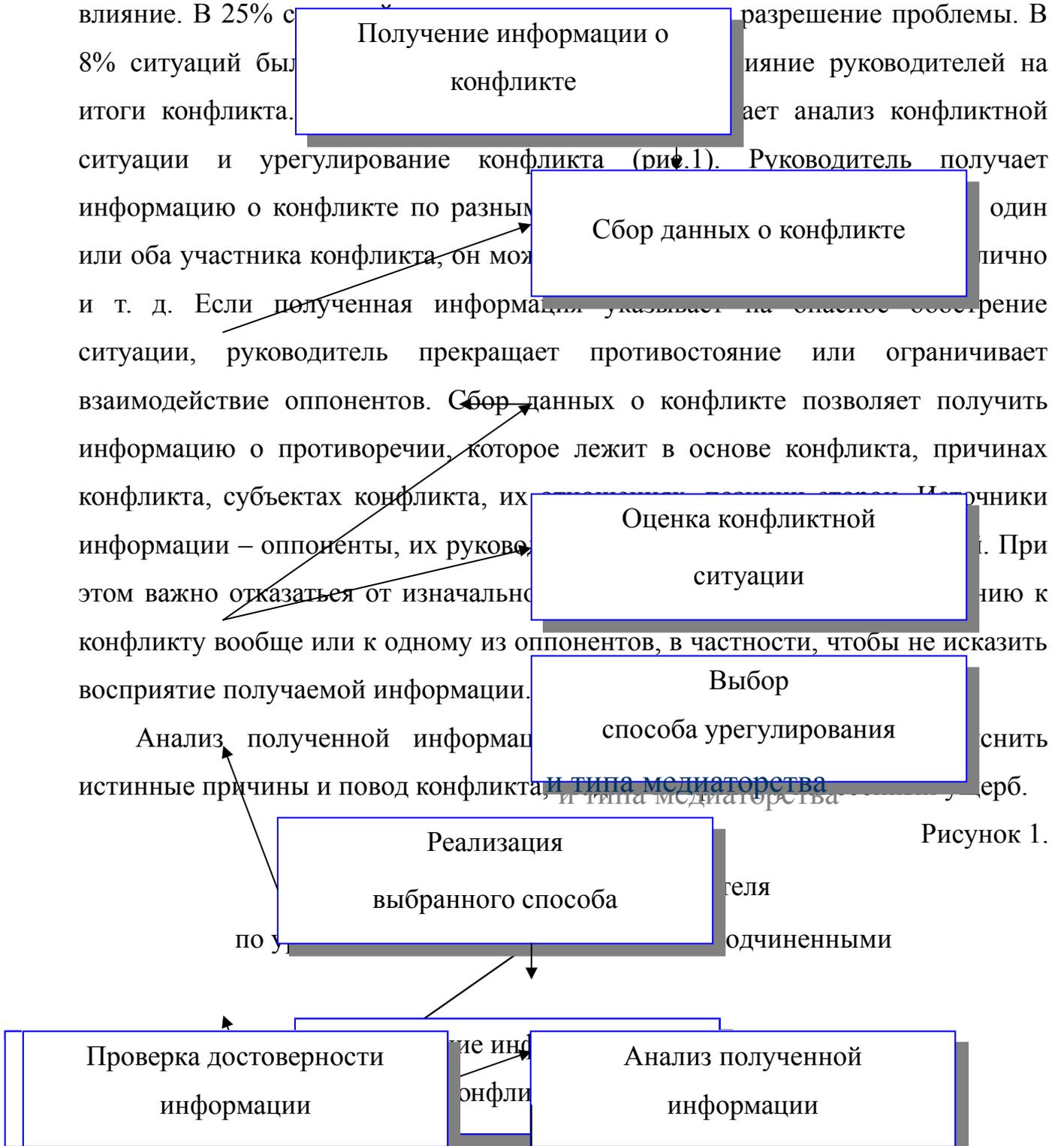
какое-либо решение; пытаться решить проблему немедленно опасно, так как вскрытие и открытое обсуждение конфликта могут только ухудшить ситуацию; подчиненные сами могут успешно урегулировать конфликт. Не следует думать, что этот стиль является бегством от проблемы или уклонением от ответственности. В действительности уход или отсрочка может быть вполне подходящей реакцией на конфликтную ситуацию, так как за это время она может разрешиться сама собой, или ей можно будет заняться позже. Стиль приспособления означат, что решение конфликтной ситуации происходит совместно с другой стороной, но при этом не отстаиваются собственные интересы в целях восстановления нормальной рабочей атмосферы. Этот стиль наиболее эффективен, когда исход дела чрезвычайно важен для одной стороны и не очень существен для другой. Стиль приспособления может быть применен в следующих наиболее характерных ситуациях: важнейшая задача - восстановление стабильности, а не разрешение конфликта; предмет разногласия не значим; лучше сохранить добрые отношения с людьми; недостаточно ресурсов или шансов победить. Руководителю приходится разрешать конфликты не только в деловой, но и в личностно-эмоциональной сфере. При разрешении последних применяются другие методы, поскольку в них, как правило, трудно выделить объект разногласий, отсутствует видимое столкновение интересов. В конфликтной ситуации или в общении с трудным человеком следует использовать такой подход, который в большей степени соответствовал бы конкретным обстоятельствам и при котором последний чувствовал бы себя комфортно. Наилучшими предпосылками в выборе оптимального подхода разрешения конфликта являются жизненный опыт и желание не усложнять ситуацию и не доводить человека до стресса. Можно добиться компромисса, приспособиться к нуждам другого человека (особенно партнера или близкого человека); настойчиво добиваться осуществления своих истинных интересов в другом аспекте; уклониться от обсуждения конфликтного вопроса, если он не очень важен; использовать стиль сотрудничества для удовлетворения наиболее важных интересов обеих сторон. Поэтому лучшим способом разрешения конфликтной ситуации является сознательный выбор

оптимальной стратегии поведения. Точно так же, как ни один стиль руководства не может быть эффективным во всех без исключения ситуациях, так и ни один из рассмотренных стилей разрешения конфликта не может быть выделен как самый лучший. Надо научиться эффективно использовать каждый из них и сознательно делать тот или иной выбор, учитывая конкретные обстоятельства.

Приступая к деятельности по разрешению конфликта между подчиненными, следует учитывать в полной мере, что вмешательство третьей стороны в конфликт не всегда эффективно. Выявлено, что вмешательство руководителей в конфликты между подчиненными в 67% ситуаций оказывает положительное влияние. В 25% случаев происходит разрешение проблемы. В 8% ситуаций было оказано отрицательное влияние руководителей на итоги конфликта.

Процесс разрешения конфликта (рис.1). Руководитель получает информацию о конфликте по разным каналам: от одного или обоих участников конфликта, от свидетелей и т. д. Если полученная информация указывает на опасное обострение ситуации, руководитель прекращает противостояние или ограничивает взаимодействие оппонентов. Сбор данных о конфликте позволяет получить информацию о противоречии, которое лежит в основе конфликта, причинах конфликта, субъектах конфликта, их роли. При этом важно отказаться от изначальной информации – оппоненты, их руководители. При этом важно отказаться от изначальной информации к конфликту вообще или к одному из оппонентов, в частности, чтобы не исказить восприятие получаемой информации.

Анализ полученной информации и типа медиаторства истинные причины и повод конфликта, а также тип медиаторства.



Анализ опыта

Анализируя позиции участников, необходимо определить: цели, интересы, потребности, которые привели к конфликту, возможности оппонентов по самостоятельному разрешению конфликта. В ходе оценки конфликтной ситуации, сохраняя объективность, нужно оценить возможные исходы

конфликта, его последствия при различных вариантах развития, а также свои возможности по урегулированию конфликта.

Таким образом, становится понятно, что конфликтным процессом в организации вполне можно управлять. Соответственно и стратегию управления конфликтом руководитель должен выбирать с точки зрения оптимального баланса последствий конфликтной ситуации для организации или ее структурного подразделения. Конфликтным процессом в организации вполне можно управлять. У руководителя есть возможность предвидеть начало конфликтной ситуации, вовремя вмешаться в процесс протекания конфликта, внести свои коррективы и вывести конфликтную ситуацию к оптимальному разрешению. Определяя поведение в конфликте, руководитель должен в первую очередь выяснить причину конфликта, определить цели оппонента (или оппонентов), наметить сферы сближения точек зрения с оппонентом, уточнить поведенческие особенности оппонента. При этом важно помнить, что точно так же, как ни один стиль руководства не может быть эффективным во всех без исключения ситуациях, так и ни один из стилей разрешения конфликта (будь то конкуренция, сотрудничество, компромисс, уклонение, приспособление) не может быть выделен как самый лучший.

Рассматривая основные методы разрешения конфликтных ситуаций, можно сказать, что они делятся на две группы: негативные, включающие в себя все виды борьбы, преследующие цель достижения победы одной стороны над другой; позитивные, при использовании их предполагается сохранение основы взаимосвязи между субъектами конфликта - разнообразные виды переговоров и конструктивного соперничества. Различие негативных и позитивных методов условно, они нередко дополняют друг друга. Выбор методов разрешения конфликтной ситуации определяет стратегию поведения в конфликте. Руководитель может избрать тактику ухода от конфликта, сглаживания его,

компромиссного решения, принуждения или неприятия чужой позиции. Основным способом применения рационально-интуитивного подхода к управлению конфликтом состоит в том, чтобы рассматривать любую конфликтную ситуацию как проблему или потенциальную проблему, которая ждет своего решения. Затем подбирается подходящий метод решения проблем, пользуясь арсеналом возможных стратегических мер контроля конфликтных ситуаций. У руководителя есть возможность предвидеть начало конфликтной ситуации, вовремя вмешаться в процесс протекания конфликта, внести свои коррективы и вывести конфликтную ситуацию к оптимальному для себя разрешению.

2.1 КОНФЛИКТЫ В СТУДЕНЧЕСКОЙ СРЕДЕ

Реформирование системы общественно-экономических отношений, состояние кризиса, сопровождающие переход казахстанского общества в новые рыночные отношения, привели к повышению конфликтности казахстанского общества. Увеличивающееся разнообразие и масштабность конфликтов втягивают в конфликтные действия представителей всех групп населения, включая молодежь и студенчество. Конфликты, затрагивая коренные интересы людей, их социальный статус, престиж, будущее материальное благосостояние, в условиях нестабильности социально-экономической обстановки в стране нередко вызывает у студентов состояние тревожности, раздражительности, различных по глубине и содержанию межличностных конфликтов. Такие конфликты, если они останутся вне поля зрения, могут не только ухудшить самочувствия молодых людей, но и сказываться на эффективности освоения навыками профессии. В связи с этим, проблема межличностных конфликтов во взаимоотношениях студентов, умения разрешать и управлять ими имеет актуальное значение.

Увеличение конфликтов в условиях реформирования казахстанского общества обусловили и изменение задачи, стоящей перед отечественным высшим образованием в данном направлении деятельности: воспитание не бесконфликтного человека, а личность, успешно преодолевающую конфликты.

Конфликт в различных его аспектах, многофакторность и сложность этого явления изучает конфликтология, такие ее направления, как теория конфликтов (Боулдинг К., Дарендорф Р., Козер Л., Парсон Т.); юридическая конфликтология (Кудрявцев В. Н. и др.); организационная конфликтология (Дружинин В.В., Конторов Д. С. и др.); социология конфликтов (Зиммель Г., Здравомыслов А. Г. и др.); производственная конфликтология (Данькова Т.М., Ерина С. И., Ковалев А. Г., Филиппов А. В. и др.); психология конфликтов (Анцупов А. Я., Бойко В.В., Гришина Н. В., Ершов А. А., Зазыкин В. Г., Крогиус Н. В., Мерлин В.С., Тимофеев Ю.П. и др.); политическая конфликтология (Гаджиев К.С., Кульчар К. и др.); педагогическая конфликтология (Алишев Б.С., Вереникина И. М., Гусева А. С., Киршбаум Э.И., Козлов В. В., Рыбакова М. М., Симонова Л. В. и др.).

Всякое понятие, входящее в сферу мышления и чувств человека, вызывает у него определенные ассоциации. Слово “конфликт” сопряжено, как правило, с ассоциациями негативными. Употребляя этот термин, мы представляем себе людей раздраженных, возбужденных, враждующих друг с другом. Большинство искренне и чаще всего вполне обоснованно рассматривают конфликт как нечто такое, чего нужно любыми путями избегать. Однако при более вдумчивом отношении к подобным процессам становится ясно, что они представляют собой явление не только неизбежное, но и необходимое. Конфликты пронизывают собой все сферы общественной жизни и инициируют нововведения в политике, в экономике, культуре, спорте или в быту. Отдельные индивиды, их группы, общество в целом смогут достичь более эффективных результатов в своих действиях, если не будут закрывать глаза на конфликты, а следовать определенным правилам, помогающим их урегулировать и разрешать.

Научные исследования социальных конфликтов имеют давнюю и прочную традицию. Выводы конфликтологической мысли необходимы управленцам всех уровней, менеджерам, политикам, педагогам и всем тем, кто не застрахован от напряженности, столкновений и конфликтов. Увеличиваются их разнообразие (от политических и этнонациональных до бытовых) и масштабность, в их орбиту вовлекаются новые слои и категории населения, включая и молодежь, всегда тяготеющую к активным и радикальным формам и методам действий. Социальное пространство конфликтных ситуаций существенно расширяется.

Конфликты в студенческой среде зло и даже не обязательно зло. При внимательном и вдумчивом к нему отношении конфликт может быть обращен в дополнительную возможность развития конкретной личности и группы. Возможности, в свою очередь, могут и должны быть использованы для личностного, межличностного и межгруппового взаимодействия и совершенствования. Однако установка на поиск позитивных, созидательных сторон конфликта предполагает серьезные интеллектуальные усилия, связанные с анализом его анатомии, т.е. истоков, причин, поводов, способов

противостояния соперничающих сторон, путей преодоления или разрешения сложившихся между ними противоречий и т.д. Все эти вопросы входят в компетенцию новой общественной науки — конфликтологии, изучающей причины, закономерности и особенности возникновения, развития и функционирования конфликтов, методов и способов их разрешения и предотвращения отрицательных последствий, использования конструктивных элементов в целях совершенствования соответствующих социальных систем (общностей, организаций, учреждений, институтов и т.д.), повышения эффективности их деятельности. Конфликтология как новая отрасль науки представляет собой интегративное образование, опирающееся на синтез социологических, психологических, педагогических, политических и юридических знаний. Она рассматривает конфликт как динамический тип социальных взаимоотношений, связанных с потенциально возможным или реальным столкновением субъектов на почве тех или иных противоречиво осознаваемых предпочтений, интересов или ценностей. Конфликтологический подход исходит из того, что конфликт постоянно присутствует в общественной жизни и не поддается устранению, поскольку не могут быть устранены естественные различия между людьми. Несмотря на то, что представители различных наук, в первую очередь гуманитарных, давно пытались разгадать причины войн, насилия и споров между людьми, последние лишь недавно стали объектом конкретных эмпирических исследований. При этом конфликтологитеоретики и конфликтологи-практики в серьезных исследовательских программах работают, как правило, совместно.

Сложность исследования конфликтных ситуаций в студенческой среде состоит в необходимости обойти все психологические препятствия, возникающие при изучении сенситивных проблем, так как характер данных процессов является скрытым. У значительной части молодых людей иерархия жизненных ценностей выражена недостаточно четко, поэтому трудно получить точные данные, характеризующие важность для них тех или иных явлений. Изучение образа жизни студентов вузов показало, что в систему их социальных ценностей конфликты не интегрированы: они как бы

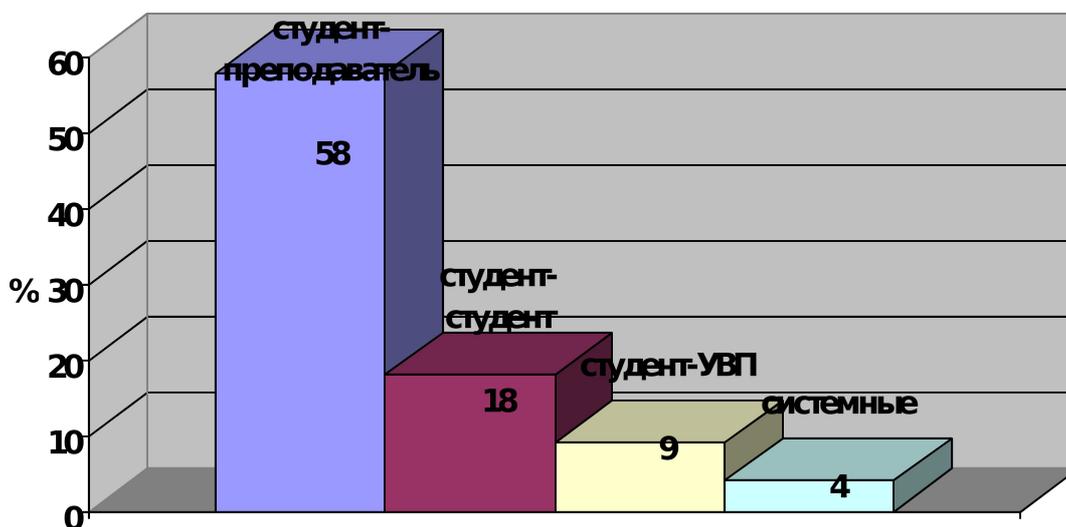
“символичны”, непереходят из сознания в поведенческую сферу. Интенсивно идет процесс смены ценностных ориентиров. Студенты не всегда могут или хотят вспомнить и сформулировать истинные причины и мотивы конфликтов. На вопрос о наличии конфликтов иногда дается отрицательный ответ, а затем тот же респондент предлагает способы их разрешения. Очевидно, что подсознательно человек сопротивляется признанию факта переживаний из-за конфликтности. Это деликатные лично значимые вопросы, прямо затрагивающие эмоциональную сферу человека. Недостаточная анонимность опроса может приводить к неконтролируемым смещениям в итоговых данных.

Студентам четырех высших учебных заведений было предложено закончить предложения, касающиеся конфликтных межличностных отношений и способов их регулирования. В качестве репрезентирующих признаков были использованы пол, учебное заведение, специальность, курс.

89 % опрошенных студентов отметили наличие конфликтных отношений в вузовской среде. Это и неудивительно: эмоциональный фон жизни в обществе в последние годы реформ носит явно негативный характер. Складывающаяся у взаимодействующих индивидов программа отрицательных эмоций способствует развитию напряженности. Энергия этой программы разрушительна. Она представляет собой систему элементов, останавливающих процесс реализации стереотипов намеченных действий. По мнению студентов, конфликты, разворачивающиеся во время учебы, носят следующий характер (рис. 2).

Рисунок 2.

Конфликты в студенческой среде



1 — студент — преподаватель; 2 — студент — студент; 3 — студент — учебно-вспомогательный персонал; 4 — системные

Как видим, студентами болезненно воспринимаются традиционные межличностные конфликты, причем основная их часть связана с главной фигурой их учебной жизни — преподавателем.

Лишь 4 % отмеченных конфликтов носят общественный характер: они связаны с рыночными, правовыми и этническими проблемами.

Рассмотрим подробнее полученные данные.

Тип конфликта “Студент — преподаватель”

Участниками более половины зафиксированных студентами конфликтов являются преподаватели. Только десятая часть этих конфликтов никак не описывается. Характер остальных всецело касается личности педагога — его поведения в отношении студентов (табл. 2). Лишь в единичных случаях “виновниками” выступают сами студенты, не выключаящие мобильные телефоны вовремя занятий или демонстрирующие свое материальное превосходство.

Таблица 2.

Оценка студентами причин конфликтов с преподавателями

Причина	%
Несправедливость, предвзятость преподавателей на занятиях и на экзаменах	39
Высокомерие, уничижительные отношения к студентам, неуравновешенность преподавателей	29
Некомпетентность, халатное отношение к занятиям, неэффективная организация преподавания	23

Из таблицы 2 следует, что более трети отмеченных конфликтов связаны с фактором справедливости оценивания знаний. Две другие причины идентифицируются с профессиональной некомпетентностью.

Обращает на себя внимание многочисленность высказываний, относящихся к неуравновешенности педагогов. Описания конфликтов такого рода сводятся к тому, что «преподаватели кричат на студентов», «унижают, оскорбляют». Преподаватели характеризуются как высокомерные, «амбициозные», не стремящиеся понять студента и переносящие на него свое плохое настроение. Действительно, чрезвычайная ситуация в обществе и в высшей школе приводит к ухудшению психологического самочувствия людей. Наше исследование образа жизни преподавателей обнаружило, что у них наблюдаются симптомы невроза. На вопрос: «Бывает ли у Вас состояние раздражительности, нетерпеливости, рассеянности, тревожности, нарушения сна и каких-либо других проявлений дискомфорта?», 12 % ответили, что это их постоянное самочувствие в последнее время. Еще 77 % назвали такое состояние периодически возникающим. Исследование подтвердило мысль о социальном происхождении невроза: преподаватели с более низким статусом, соответствующей зарплатой и возможностями чаще отмечают у себя тревожные симптомы.

Однако в той же невротической среде живет и другой контрагент конфликтов — студенты. Преподаватели фиксируют их «хамство», стремление словчить, безответственность и нежелание соответствовать

статусу студента. Возможная субъективность взаимных характеристик не снимает проблемы профессионального поведения преподавателя.

Следствием подобного рода конфликтов может быть «эмоциональное отчуждение» студентов от преподавателей. Предполагаем, что конфликтность такого рода в последние годы имеет тенденцию к росту. Вместе с тем не исключены и крайние формы студенческой реакции — жалобы в деканат, ректорат, учебную часть, требования убрать неудобного преподавателя и заменить его другим.

Тип конфликта “Студент—студент”

Удельный вес этих конфликтов невелик — пятая часть от всего массива. Мотивы конфликтов такого типа демонстрирует таб. 3.

Таблица 3

Мотивация конфликтов студент-студент

Мотив	%
Личностное непонимание	28
Интеллектуальное соперничество	24
Зависть	16
Неэффективная организация учебного процесса	12
Внутригрупповая вражда	12
Хамство	8

Данные таб. 3 показывают, что так же, как и в ситуации с преподавателями, главными факторами являются характерологические проявления личности конфликтующих: либо это эмоциональная и интеллектуальная глухота (28 %), либо зависть (16 %), либо агрессия (8 %). Четвертая часть всех студенческих межличностных контактов порождает конфликты из-за состязательности.

Респонденты дают следующие описания этих конфликтов:

- «открытая вражда, неприязнь одних студентов по отношению к тем, у кого лучше успеваемость, кто умнее»;
- «однокурсники “сидят на шею”, считая, что им обязаны помогать в учебе»;
- «раздражает то, что студенты не умеют согласованно работать на занятиях»;
- «демонстрация своего материального положения».

Тип конфликта «Студент—учебно-вспомогательный персонал»

В изображении таких конфликтов отмечается грубость работников деканатов, лаборантского состава кафедр, сотрудников библиотек по отношению к «студенческому меньшинству», как выразился один из опрашиваемых. Характерны высказывания такого рода: «неинтеллигентность, грубость персонала», «унижающее и подавляющее отношение деканата к студентам», «необоснованный крик лаборантов» и т.д.

«Системный конфликт»

Он напрямую связан с процессами, происходящими в реформируемом обществе. Было обнаружено три подвида такого конфликта. Первый из них, толчком для которого послужила коммерциализация высшей школы, имеет больший удельный вес.

Вот некоторые примеры:

- «когда мне лично указывают, что я платный студент, таким образом, косвенно (скрыто) у меня забирают права, которыми пользуются бюджетные студенты»;
- «ущемление прав бюджетных студентов по сравнению с коммерческими»;
- «четкое разделение между «платниками» и «бюджетниками»;
- «к студентам более престижных специальностей преподаватели относятся более лояльно, чем к другим»;
- «обучение неспособных и не стремящихся к знаниям людей наравне с серьезно работающими студентами»;

- «демонстрация студентом своего материального превосходства перед преподавателями в ярко выраженной форме»;
- «преподаватели говорят, что в общежитии живут студенты из низшего сословия».

Второй подвид касается нарушения прав студентов и коррупции:

- «непризнание студенческой инициативы и ее подавление»;
- «студент не может защитить свои права»;
- «принимаются какие-то правила, положения, имеющие непосредственное отношение к студентам, но в обсуждении которых сами студенты не принимают участия»;
- взяточничество во время сессии и поступления в вуз».

Третий подвид, немногочисленный, фиксирует этническую напряженность:

- «конфликты между студентами на этнической почве».

Замечено, что большинство опрошенных студентов не могли четко разделить свои мысли и ощущения. Разработанная методика позволила отделить осознанные действия от ситуативных высказываний, и таким образом полученные данные уравнивались в интерпретации.

Как же представляют себе респонденты способы урегулирования конфликтов?

Если описание сути конфликтов отличалось повышенной эмоциональностью и некоторой агрессивностью, то способы преодоления напряженности характеризовались взвешенностью и рациональностью. Все предложенные варианты действий подразделили на четыре группы:

1. «Организационные», связанные с изменениями в самой системе обучения (50 %).
2. «Воспитательные», предполагающие убеждающее воздействие на участников конфликтов (30 %).
3. «Карательные», направленные на наказание и давление (10 %).

4. «Пассивные», основанные на убеждении в неизбежности данных конфликтов и невозможности, нежелании или незнании путей их устранения (10 %).

Разброс мнений свидетельствует о конструктивности позиций респондентов. Лишь каждый десятый пребывал в растерянности.

Большинство же склонно либо менять глубинные основания конфликтности, либо проводить воспитательную работу по совершенствованию межличностных отношений. Десятая часть студентов настроена авторитарно. Приведем наиболее яркие характеристики технологий преодоления конфликтов, сформулированные участниками опроса.

Организационные способы

Совершенствования, по мнению опрошенных студентов, требуют в первую очередь проблемы выбора, оценивания и организации учебных занятий деканатом и преподавателями. Предлагается дать возможность выбора как учебных курсов, так и преподавателей, сделать более гибким график учебы: “Выбирать преподавателей не только умных, но и демократичных, чтобы слушали и слышали”, — написал один из респондентов. Имеющаяся система пятибалльной оценки знаний вызывает недовольство не только студентов, но и преподавателей. Ее рекомендуют заменить более гибкой (даже 100-балльной!). Предлагается также ставить оценки методом анонимного тестирования, проводить письменные экзамены для большей адекватности оценки знаний. Следовало бы более четко организовывать учебные занятия, устанавливать жесткие временные рамки на сессии, определять допустимое количество пропусков занятий. “Преподавателям надо поднять зарплату, а то у меня уже нет денег их спонсировать”, — пожаловался другой испытуемый.

Воспитательные способы

В некоторых ответах было справедливо указано: “Часто в конфликтах виноваты и преподаватели, и студенты, необходимы взаимопонимание и взаимная вежливость”. Но большинство рекомендаций касалось именно педагогов:

- «надо, чтобы они были более человекопонимающими по отношению к студентам, старались их заинтересовать»;

- «я бы попросила преподавателей быть более культурными в общении, больше уделять студентам внимания, выяснять их индивидуальные склонности и способности»;

— “хотелось бы, чтобы преподаватели были понимающими и справедливыми”.

В большинстве случаев предложения не имели операционального характера, из них неясно, как можно “воспитать” педагогов.

Карательные способы

В этом случае опрашиваемые были более определенны. Они предлагали урезать права преподавателей, увольнять некомпетентных, штрафовать провинившихся, строже следить за проведением занятий. Вот характерные способы регулирования конфликтов “студент—преподаватель”:

- “необходимо создать анонимный ящик жалоб, где бы студенты выражали свой протест”;

- “следует создать комиссию, куда студенты могли бы прийти с рассказом о проблеме, чтобы в дальнейшем “наказать” “виновных” преподавателей”.

Сопоставление данных приводит к мысли о том, что значительная часть конфликтов в студенческой среде проистекает не только от неумения или нежелания участников соблюдать нормы общения, но и от несовершенства или даже отсутствия самих этих норм как следствия неблагополучной ситуации в вузе. Анализ показывает, что абсолютное большинство названных студентами конфликтов остаются неразрешенными, больно задевая чувственно-эмоциональную сферу студентов. Следствием являются снижение мотивации к учебе и ухудшение ее качества, неэффективные временные затраты, болезни и т.д.

В таблице 4 показано, как характер складывающихся межличностных отношений в ходе эксперимента повлиял на содержание и степень конфликта, а также на его результат. Была обнаружена следующая закономерность: групповая конфронтация свойственна отношениям соперничества, но

отсутствует при партнерстве и содружестве. Что касается доминирования, то в случаях признанного лидерства одного из членов группы этот уровень отношений, находящийся на крайнем полюсе несимметричных отношений, не приводил к конфликтам.

Таблица 4

Межличностные отношения и конфликтность

Уровень межличностных отношений	Характеристика отношений	Частота конфликтов	Результативность коллективного решения
Соперничество	Игнорирование мнение других манипуляция, всплеск эмоции	Высокая	Низкая
Доминирование	Подавление других с использованием простого принуждением	Средняя	Высокая или Низкая
Партнерство	Равноправие, согласование мнение, совместная рефлексия	Низкая	Средняя
Содружество	Отношение другому к как к самооценности, стремление к объединению консенсусу.	Низкая	Высокая

Взаимодействие в студенческих группах чаще всего складывалось по типу партнерства. На втором месте по удельному весу был уровень соперничества. Наконец, редкими вариантами групповой работы становились доминирование либо содружество. Как свидетельствует табл. 4, наиболее конфликтным типом межличностных отношений являлось соперничество.

Социологические исследования последних лет свидетельствуют, что в студенческой среде развиваются и крепнут черты рыночной модели коммуникации, характеризуемые индивидуализацией, возрастанием возможности личного выбора и автономного действия, необходимостью

периодического перезаключения договоров в социальных контактах, меркантилизацией отношений повседневного общения.

Студенческие конфликты чаще всего имеют деструктивную функцию, поскольку создают психоэмоциональную напряженность, разрывают социальные связи, препятствуют нормальному протеканию учебного процесса. Во многом это является следствием жесткости самой структуры взаимоотношений, прежде всего, по линии “преподаватель — студент”, а также отсутствия демократических стандартов поведения и навыков урегулирования конфликтов.

Существует и ролевая причина: неумение или нежелание администраций вузов, преподавательского корпуса, учебно-вспомогательного персонала эффективно выполнять свои обязанности по организации и содержанию учебного процесса.

Наконец, казахстанскому обществу в целом и вузовскому сообществу в частности необходимо культивировать конфликтологическую парадигму мировосприятия, когда естественные различия между людьми воспринимаются с необходимой долей толерантности, а конфликты выявляются на ранней стадии и разрешаются в процессе сотрудничества, выполняя общественно необходимую инновационную функцию.

2.2 РАЗНОРОДНОСТЬ СОЦИАЛЬНОГО СОСТАВА СТУДЕНЧЕСКОЙ ГРУППЫ, КАК ОДИН ИЗ ФАКТОРОВ ЕЕ КОНФЛИКТНОСТИ.

Тема внутригрупповых конфликтов в студенческой среде в отечественной социологии и социальной психологии практически не изучена. Попытки, предпринятые некоторыми авторами в рамках своих исследований, показывают отсутствие студенческих конфликтов или же их незначительность и незначимость. Объясняют это тем, что в современном обществе и студенчестве,

в частности, наблюдается тенденция к индивидуализации, в отличие от советского общества. Выдвигается также гипотеза равнодушного отношения студентов друг к другу, незаинтересованности их в общении и совместном времяпровождении, а поэтому и отсутствии внутригрупповых и межличностных конфликтов в студенческой среде.

В период с 2006г. и по 2007 г. проводился опрос студентов нескольких вузов. В опросе участвовало 805 человек (388 - юношей и 417- девушек) с разных курсов, разного возраста и социального положения.

Анализ результатов исследования показал, что студенты предпочитают общение друг с другом, дружеские взаимосвязи и не только в свободное, но также и в учебное время; для них во взаимоотношениях с одногруппниками имеют значения такие ценности как понимание (42,9 %), взаимопомощь (29,3 %), дружба (26,6 %), взаимоуважение (15,8 %), возможность общения; конфликтные ситуации существуют, и они не безвредны, так как отрицательно влияют на учебную деятельность, ухудшают психологический климат в группе в зоне учебного процесса.

Одна из проблем, которую мы изучали при исследовании студенческой группы, заключалась в выявлении связи между количеством конфликтных отношений и внутригрупповым составом, а именно, распределению студентов внутри группы по социальному статусу. Результаты анализа внутригруппового распределения студентов по социальному составу занесены в таблицу 5. Этот вопрос не случайный, так как именно социальное происхождение определяет стиль поведения, отношение к основным материальным и духовным ценностям, которые напрямую связаны с воспитанием в семье, уровнем образования родителей и уровнем экономического положения семьи. У Э. Дюргейма, выдающегося социолога нашего времени, мы читаем, что воспитание «... многолико. Действительно, в некотором смысле, можно сказать, что в обществе столько разных систем воспитания, сколько различных групп. Даже сегодня не наблюдаем ли мы, как меняется воспитание в зависимости от социальных классов или даже места жительства? Городское воспитание отличается от

сельского, воспитание буржуа от воспитания рабочего. Очевидно, что воспитание наших детей не должно было бы зависеть от случая рождения, то есть от того, в каком месте и от каких родителей родился ребенок. Но даже если моральное сознание нашего времени получит по этому вопросу то подтверждение, которого оно ожидает, воспитание не станет из-за этого более единообразным.

В таблице 5. показано распределение студенческих групп по социальному признаку. С первого взгляда, трудно уловить какую-либо закономерность, но все же попробуем.

Те группы, в которых наименьший процент конфликтных взаимоотношений, более однороден по составу. К примеру, в группе №12 из 19 человек 17 принадлежит к одному и тому же социальному классу, и количество конфликтов составляет 0%; в группе №2 из 27 чел. учащиеся из семей рабочих и служащих представлены в одинаковом количестве (по 11 чел.); в группах №9 и №10 также представители только двух социальных слоев, почти в одинаковом количестве, тогда как в группах с большим процентом конфликтов наблюдается большее разнообразие социальных слоев, либо значительное преобладание какого-либо одного.

Следовательно наши различия в количестве конфликтных ситуаций внутри студенческой группы не случайны и они связаны с ее социальным составом. Иными словами, то воспитание, которое дано в семье, стиль и манеры поведения и общения с окружающими, заложенные этические нормы и моральные принципы, значительно влияют на дальнейшую социальную адаптацию молодого человека в студенческой среде.

Таблица 5.

Внутригрупповое распределение по социальному составу

№ п/п	Количество человек	число к/ситуаций	в %	социальное происхождение	причины конфликтных отношений

				Крестьяне	рабочие	служащие	интеллигенция	в/служащие	коммерсанты	другие	в %	бытовые	учебная	ценности	в общении	другие
1	12	6	50		2	4	6				50		1	4	5	
2	27	4	14,8		11	11	2			3				1		3
3	28	14	50,0		5	6	2	8		7	28,6	6	1	2	7	
4	16	8	50,0		2	11	3				68,8	1	2	1	5	
5	15	8	53,3		7	3	5				73,3	2	3		3	
6	27	8	29,6		8	12	3	1		3				4	7	
7	27	6	22,2	1	9	5		1		11					6	
8	14	7	50,0		10	4					71,4			1	6	
9	27	4	14,8		11	16									4	
10	19	1	5,3		8	11									1	
11	14	14	100,0		3	10		1			71,4			1	13	
12	19	0	0,0			17			1	1						
13	21	16	76,2		5	3		13		2	61,9			4	12	

Это подтверждают и проведенные исследования: наибольшее количество конфликтных ситуаций возникает из-за проблем в общении.

В рамках этого же исследования, были проанализированы различия между первокурсниками разных вузов города, они показали, что тренинги знакомств, проводимые с абитуриентами перед началом учебных занятий, значительно улучшают способность к адаптации в учебной группе.

СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ МОНИТОРИНГ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ В СИСТЕМЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

3.1 ИНСТРУМЕНТАЛЬНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ.

Исследования показывают, что потери от конфликтных переживаний составляют около 15% рабочего времени, а производительность труда по тем же причинам может снижаться на 60% и более. Поэтому конфликты требуют разрешения.

Оптимально разрешить конфликт — значит осознать его причины и умело устранить их, используя при этом все имеющиеся возможности.

Методы убеждения обращены к сознанию людей, анализу и объяснению создавшейся ситуации. Взгляд на конфликт со стороны, мнение по его поводу авторитетного человека обычно очень эффективны. Таким может быть один из членов педагогического коллектива, уважаемый, опытный учитель. Особенно действенно умение рассматривать сложившиеся ситуации со стороны, причем с некоторой долей юмора.

Хорошим способом разрешения конфликта является организация нового типа деятельности, где конфликтующие стороны должны выполнять совместную, требующую взаимопонимания работу. В этом случае конфликт сглаживается в новой сфере общения и деятельности.

Большое значение имеет использование методов стимулирования, включающих в себя весь спектр воздействий на личность - от объявления благодарности до различных видов порицания.

Взглянув на конфликтную ситуацию с юмором, отметив ее смешные моменты, можно легко и быстро разрядить обстановку. Беспрепятственное выражение отрицательных эмоций позволяет постепенно перейти к положительным. Человек, умиротворенный после такого выхода чувств, принимает доводы более спокойно. Например, специалист по семейной психотерапии предлагает женщине, находящейся у него на приеме, высказывать о своем муже самые резкие суждения. После такого монолога, длящегося иногда более часа, женщина, вздохнув, как правило, говорит, что вообще-то у него есть и неплохие качества, и начинает их перечислять.

Остановимся на методах нейтрализации конфликтов неконструктивных, негативных по своему содержанию. Отрицательные конфликты бывают межличностные и поведенческие. Для того чтобы не возникало поведенческих конфликтов, очень важно правильно общаться с человеком, т.е., учитывая индивидуальные особенности собеседника, склонить его в споре, конфликте к своей точке зрения. В этом помогут следующие правила.

Правило первое. Единственный способ одержать верх в споре - уклониться от него. В девяти случаях из десяти спор кончается тем, что каждый из его участников еще больше убеждается в своей абсолютной правоте. Эта рекомендация особенно актуальна для определенных видов деятельности, например при заключении каких - либо сделок и договоров. Очень многие американские компании в качестве одного из условий деятельности своих агентов выдвигают условие: не спорьте!

Правило второе. По возможности не начинайте спор с заявления: «Я вам докажу...» Не говорите собеседнику, что он не прав. Вряд ли в этом случае удастся добиться соглашения, ведь вы нанесли удар по его интеллекту, самолюбию, что равносильно утверждению: «Я умнее вас». Возникает внутреннее сопротивление и несогласие с вами еще до начала спора. О вашем намерении что-то доказать никто не должен знать. В общем, проявляйте уважение к мнению вашего собеседника. По возможности не говорите ему, что он не прав, тем более в редкой форме.

Правило третье. Если вы убедились, что ошибаетесь, признайте это быстро и решительно.

Правило четвертое. Беседуя с человеком, не начинайте разговор с обсуждения тех вопросов, по которым расходитесь во мнениях. Сразу же подчеркните те аспекты, в отношении которых вы единодушны. Добейтесь того, чтобы собеседник с самого начала говорил «да, да». Старайтесь не дать ему возможности ответить «нет».

Дело в том, что отрицательный ответ является наиболее труднопреодолимым препятствием. Стоит человеку сказать «нет», как его самолюбие начинает требовать, чтобы он оставался последовательным в своих суждениях. В случае «да» никакой реакции противодействий не происходит. Поэтому чем большее количество «да» мы получим от собеседника с самого начала, тем больше вероятность склонить его к принятию нужного конечного предложения.

Правило пятое. Большинство людей, стараясь склонить кого-либо к своей точке зрения, излишне много говорят. Не допускайте этой ошибки. Дайте возможность выговориться собеседнику — он лучше осведомлен о своих проблемах. Целесообразнее задавать ему вопросы.

Правило шестое. Никому не нравится, когда настойчиво навязывают какое-либо дело. Гораздо приятнее считать, что мы действуем по собственному побуждению. Мы любим, чтобы наши желания, потребности, взгляды были учтены. Поэтому, склоняя собеседник к своей точке зрения, позвольте ему считать, что данная мысль принадлежит надлежит ему.

Седьмое правило. Если вы чувствуете, что напряженность в коллективе заметно возросло целесообразно устроить какое-либо развлекательное мероприятие- вечеринку, поход в театр, выезд на природу и т.п.

Исследования ученых показали, что если время, растроченное на конфликт принять за 100%, то:

по вине руководителя - 52%,

ввиду психологической несовместимости сотрудников -33%,

из-за неправильной расстановки кадров - 15%

По данным исследованиям, женщина-руководитель больше вникает в суть конфликта, анализирует его причины для того, чтобы исключить их в будущем (у мужчин подобное встречается реже). В ситуации, требующей наказания подчиненного, женщины чаще прибегают к мерам морального и психологического воздействия, а не к административным. Они рассматривают более широкий круг возможных решений: простить на первый раз, предупредить, высказать неодобрение на словах и др. Они чаще оправдывают своих подчиненных и коллег, в своих решениях конфликта всегда допускают мирный исход, склонны к колебаниям, чаще "ставят себя на место подчиненного". Но если решение о наказании принято, женщины-руководители склонны к более подробному его обоснованию, перебирают несколько вариантов возможных действий, при этом часто опираются на свою интуицию, а не на объективные условия.

3.2 ДИАГНОСТИКА УПРАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫМИ КОНФЛИКТАМИ ИЛИ МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ.

Одним из важнейших условий успешного управления конфликтами является знание руководителем индивидуальных качеств подчиненных, их уровня конфликтности. Так, одни подчиненные имеют высокий уровень конфликтности, они могут спровоцировать конфликт при любых обстоятельствах, даже когда нет повода для конфликта, т.е. могут «устроить бурю в стакане воды». Другой тип подчиненных, наоборот, имеет низкий уровень конфликтности, эти работники, как правило, избегают конфликтов, не отстаивают своей точки зрения, им проще уступить оппоненту. Сотрудники этого типа нуждаются в защите со стороны руководителя. В отношении конфликтных личностей руководителю необходимо соблюдать осторожность, не давать себя спровоцировать на мелкие конфликты, которые могут перерасти в большой конфликт. Эффективным способом предупреждения конфликта является недопущение спора при деловом общении, так как во время спора человек начинает горячиться, теряет самообладание, допускает грубость. По этому поводу Д. Карнеги говорил, что «девяти случаями из десяти спор кончается тем, что каждый из его участников еще больше, чем прежде, утверждает в своей абсолютной правоте... В споре нельзя одержать верх. Нельзя потому, что если вы проиграли в споре, значит, вы проиграли, если же одержали верх, то тоже проиграли... Вы можете быть абсолютно правы, доказывая вашу точку зрения, но все ваши попытки переубедить собеседника останутся, вероятно, столь же тщетными, как если бы вы ошибались» [19, с. 136].

Главная задача руководителя в конфликтной ситуации - выработка правильной тактики: он не должен, поддерживая ту либо иную сторону, выступать в качестве одной из конфликтующих сторон. Для руководителя важно не показывать своей привязанности к отдельным работникам, т.е. сохранять нейтралитет по отношению к подчиненным. Руководитель

должен управлять конфликтом в качестве третьей стороны, чтобы согласовать интересы конфликтующих сторон или подчинить их целям организации.

Важное условие предупреждения конфликтных ситуаций – здоровый нравственно-психологический климат в коллективе. Для него характерны уважение достоинства личности, самокритичность, доброжелательность, высокий авторитет руководителя, его личный пример. Если конфликт в коллективе все же произошел, руководителю необходимо направить все усилия на его успешное разрешение.

Как показывают исследования социологов, женщина-руководитель больше вникает в суть конфликта, анализирует его причины для того, чтобы исключить их в будущем (у мужчин подобное встречается реже). В ситуации, требующей наказания подчиненного, женщины чаще прибегают к мерам морального и психологического воздействия, а не к административным. Они рассматривают более широкий круг возможных решений: простить на первый раз, предупредить, высказать неодобрение на словах и др. Они чаще оправдывают своих подчиненных и коллег, в своих решениях конфликта всегда допускают мирный исход, склонны к колебаниям, чаще «ставят себя на место подчиненного». Но если решение о наказании принято, женщины-руководители склонны к более подробному его обоснованию, перебирают несколько вариантов возможных действий, при этом часто опираются на свою интуицию, а не на объективные условия [10, с. 41]. Различают следующие формы разрешения конфликта.

1. Реорганизация, т.е. изменения организационно-трудового порядка в организации (коллективе), вызвавшего конфликт.
2. Информирование в целях изменения образа ситуации в сознании участников конфликта, пропаганда выгоды мира.
3. Отвлечение, т.е. перенос внимания конфликтующих сторон на другие проблемы или позитивные стороны их отношений
4. Дистанцирование - исключение конфликтующих работников из общих организационно-трудовых отношений путем перевода на другие рабочие места, в другие подразделения. Иногда руководители могут прибегать к таким

мерам, как локаут, который заключается в увольнении части работающих при организационном конфликте.

При разрешении организационных конфликтов руководители могут использовать следующие стили:

- силовой стиль, суть которого состоит в стремлении навязывать свою волю и разрешить конфликт с помощью силы, не считаясь с интересами оппонента. Этот стиль оправдан тогда, когда существует явное преимущество в силе, ресурсах влияния и уверенности в победе.

- стиль уклонения от конфликта используется руководителями, если не затрагиваются важные для них проблемы, ощущается недостаток собственных ресурсов, необходимых для конфликтных действий, а также если подчиненные сами могут успешно урегулировать конфликт.

- стиль компромисса заключается в частичных уступках оппоненту в ожидании подобных действий с его стороны в надежде избежать обострения, которое чревато большими потерями, чем отдельные уступки. Компромиссы наиболее эффективны при разрешении второстепенных вопросов, а также если стороны имеют одинаково убедительные аргументы.

- стиль приспособления характеризуется изменением своей позиции, перестройкой поведения, сглаживанием противоречий в ущерб своим интересам. К этому стилю руководители прибегают тогда, когда необходимо признать собственную неправоту; важнее сохранить с оппонентом хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы; существует возможность позволить подчиненным действовать по собственному усмотрению, чтобы они приобрели навыки, извлекая уроки из своих ошибок; стиль сотрудничества предполагает совместную выработку решений, удовлетворяющих интересы всех сторон. Используется, когда нужно найти общее решение; приобрести совместный опыт работы; у руководителя есть время поработать над возникшей проблемой.

Следует отметить, что все описанные в учебном пособии правила и рекомендации не являются универсальными. Их необходимо применять

творчески, с учетом конкретных условий, объективных и субъективных обстоятельств.

Управление конфликтами можно рассматривать в двух аспектах - внутреннем и внешнем. Первый аспект управления конфликтами заключается в управлении собственным поведением в конфликтном взаимодействии, второй — отражает организационно-технологические стороны этого сложного процесса, в котором субъектом управления может выступать руководитель (менеджер), лидер или посредник (медиатор).

Понятие «управление?» имеет очень широкую сферу применения (управление самоорганизующимися системами, управление техническими системами, управление обществом и др.). Применительно к социальным системам управление представляет собой целенаправленный процесс оптимизации этих систем в соответствии с объективными законами.

В данном определении пояснения требует указание на целенаправленное воздействие в интересах развития или разрушения социальной системы. Дело в том, что с точки зрения функциональности конфликты весьма отличаются, вплоть до противоречивости. Одни из них носят конструктивный характер и способствуют развитию сопряженной с ними социальной системы при условии адекватной динамики конфликтов. Другие носят деструктивный характер и способствуют разрушению социальной системы. Поэтому субъекты социального управления в зависимости от отношения к конкретной социальной системе могут целенаправленно воздействовать на динамик. происходящих в ней конфликтов в соответствии со своими интересами. Заметим, что вопросы использования деструктивных конфликтов в социальной практике могут быть предметом изучения отдельной отрасли конфликтологии — деструктивной конфликтологии.

Для нас важен конструктивный аспект управления конфликтами, т.е. управление конфликтами, направленное на предотвращение деструктивных конфликтов и способствующее адекватному разрешению конструктивных.

Управление конфликтами как сложный процесс включает в себя следующие виды деятельности:

- прогнозирование конфликтов и оценку их функциональной направленности
- предупреждение или стимулирование конфликта;
- регулирование конфликта;
- разрешение конфликта.

Прогнозирование конфликта один из важнейших видов деятельности субъекта управления, направленный на выявление причин данного конфликта в потенциальном развитии. Основными источниками прогнозирования конфликтов является изучение объективных и субъективных условий и факторов взаимодействия между людьми, а также их индивидуально-психологических особенностей. В коллективе, например, такими условиями и факторами могут быть:

- стиль управления;
- уровень социальной напряженности;
- социально-психологический климат;
- лидерство и микрогруппы;
- другие социально-психологические явления.

Регулирование конфликта еще не есть его разрешение, поскольку сохраняются основные структурные компоненты конфликта. Однако все действия по регулированию составляют либо предпосылки разрешения, либо моменты этого процесса. Разрешение конфликта - заключительный его этап. Различаются полное и неполное разрешение конфликта. Если имеет место преобразование или устранение основы конфликта (причин, предмета), то конфликт разрешается полностью. Неполное разрешение имеет место тогда, когда устраняются или преобразуются лишь некоторые структурные элементы конфликта, в частности, содержание противоборства, его поле, мотивационная база конфликтного поведения участников и т.д.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Основными причинами возникновения конфликтных ситуаций в современных организациях являются ограниченность ресурсов, которые нужно делить, взаимозависимость заданий, различия в целях, различия в представленных ценностях, различия в манере поведения, в уровне образования, а также плохая коммуникация, несбалансированность рабочих мест, недостаточная мотивация к выполнению работы. Плохая передача информации является как причиной, так и следствием конфликта. Структура организации является определяющим моментом и для типологии возникающих конфликтных ситуаций. В вертикально-ориентированных организациях конфликты носят преимущественно вертикальный характер «начальник - подчиненный», в горизонтально-ориентированных организациях к этим конфликтам добавляются горизонтальные конфликты «работник - работник».

Последствия конфликтных ситуаций в современных организациях тоже не всегда однозначны. Конфликт может привести как к улучшению функционирования организации в целом (ее отделов в частности), так и к распаду организационной структуры, прекращению деятельности организации (в соответствии с ее целями и задачами). Рассматривать функциональные и дисфункциональные последствия конфликта можно только с точки зрения их баланса. Нельзя добиться однозначно положительного или однозначно отрицательного выхода из конфликта. Всегда в итоге будут присутствовать как конструктивный, так и деструктивный моменты конфликта для организации, подразделений, людей. К потенциальным отрицательным

последствиям конфликта относятся: снижение производительности, неудовлетворенность, снижение морального состояния, увеличение текучести кадров, ухудшение социального взаимодействия, ухудшение коммуникаций и повышение лояльности к подгруппам и неформальным организациям. Однако при эффективном вмешательстве конфликт может иметь положительные последствия. Например, более углубленная работа над поиском решения, разнообразие мнений при принятии решений и улучшение сотрудничества в будущем. Наиболее рациональной и оптимальной по результатам является линия на сотрудничество.

Соответственно и стратегию управления конфликтом руководитель должен выбирать с точки зрения оптимального баланса последствий конфликтной ситуации для организации или ее структурного подразделения. Конфликтным процессом в организации вполне можно управлять. У руководителя есть возможность предвидеть начало конфликтной ситуации, вовремя вмешаться в процесс протекания конфликта, внести свои коррективы и вывести конфликтную ситуацию к оптимальному разрешению. Определяя поведение в конфликте, руководитель должен в первую очередь выяснить причину конфликта, определить цели оппонента (или оппонентов), наметить сферы сближения точек зрения с оппонентом, уточнить поведенческие особенности оппонента. При этом важно помнить, что точно так же, как ни один стиль руководства не может быть эффективным во всех без исключения ситуациях, так и ни один из стилей разрешения конфликта (будь то конкуренция, сотрудничество, компромисс,

уклонение, приспособление) не может быть выделен как самый лучший.

Рассматривая основные методы разрешения конфликтных ситуаций, можно сказать, что они делятся на две группы: негативные, включающие в себя все виды борьбы, преследующие цель достижения победы одной стороны над другой; позитивные, при использовании их предполагается сохранение основы взаимосвязи между субъектами конфликта - разнообразные виды переговоров и конструктивного соперничества. Различие негативных и позитивных методов условно, они нередко дополняют друг друга. Выбор методов разрешения конфликтной ситуации определяет стратегию поведения в конфликте. Руководитель может избрать тактику ухода от конфликта, сглаживания его, компромиссного решения, принуждения или неприятия чужой позиции. Основным способом применения рационально-интуитивного подхода к управлению конфликтом состоит в том, чтобы рассматривать любую конфликтную ситуацию как проблему или потенциальную проблему, которая ждет своего решения. Затем подбирается подходящий метод решения проблем, пользуясь арсеналом возможных стратегических мер контроля конфликтных ситуаций.

Наиболее эффективным способом разрешения конфликтов являются переговоры. Конструктивные возможности переговоров и посредничества крайне высоки. Одним из существенных плюсов данного метода является то, что его применение возможно как при вертикальных конфликтах («вертикальные переговоры»: начальник – группа работников; трудовой коллектив – администрация предприятия), так и при горизонтальных («горизонтальные переговоры»: начальник

отдела - начальник отдела; группа работников - группа работников). В случае особой остроты конфликтной ситуации или невозможности провести переговоры своими силами как дополнение к методу переговоров используется технология посредничества. В процедуре посредничества задействуется независимая нейтральная третья сторона, посредник, который содействует в переговорах между сторонами в неформальной обстановке и помогает им найти приемлемое соглашение и достигнуть его. Основными принципами посредничества являются: нейтральность (эмоционально посредник не присоединяется к какой-то стороне) и беспричастность (не заинтересованность в выигрыше одной из сторон). Посредник не берет ответственность за решения, к которым придут стороны, его функция - организация процесса переговоров.

Однако, есть и дисфункциональные последствия переговорного процесса. Метод переговоров эффективен в рамках определенного коридора, выходя за который переговорный процесс теряет свою эффективность как метод разрешения конфликта и становится способом поддержания конфликтной ситуации. У переговоров есть своя сфера позитивного действия, но они не всегда являются оптимальным способом разрешения конфликта. Затягивание переговоров, выигрыш времени для концентрации ресурсов, маскировка переговорами деструктивных действий, дезинформация оппонента на переговорах - это негативные моменты переговорного процесса. Таким образом, можно сделать вывод: эффективная стратегия переговоров - это, прежде всего, стратегия согласия, поиска и приумножения общих интересов и умение их сочетать таким образом, который не будет впоследствии вызывать желание нарушить

достигнутое соглашение. В реальной жизни руководителям различного ранга зачастую просто не хватает культуры переговорного процесса, навыков ведения переговоров, желания вступить в коммуникацию с оппонентом. Особенно четко это видно на примерах деятельности студенческих общественных организаций.

Методами, применимыми для решения данных конфликтных ситуаций, можно порекомендовать компромиссы, приспособления, сотрудничество. Опыт показывает, что иные методы не являются оптимальными с точки зрения баланса функциональных последствий.

Одним из моментов, вызывающих постоянное конфликтное напряжение и приводящих к регулярным конфликтам (как межличностным, так и организационным) является пересечение сфер деятельности студенческих общественных организаций. При нечеткой границе ответственности и дублировании функций друг - друга, часты ситуации когда никто не хочет брать на себя вину за неудавшееся дело, но каждый хочет приписать успех себе единолично.

Методом профилактики подобных конфликтных ситуаций при функционировании студенческих общественных организаций является подведение проработанной нормативной базы под деятельность студентов. Таким образом еще на начальном этапе различные организации разводятся по разным полям деятельности, разграничиваются их функции и снимаются точки острого соприкосновения и конфликтогенного напряжения.

Эффективное управление научно - педагогическим процессом, творческий подход к обучению и воспитанию студентов обуславливают необходимость серьезного осмысления новой социальной реальности, учета

новых социально-экономических и учебно-организационных факторов, активно воздействующих на формирование потребностей и интересов студентов, способы и формы их познавательной, общественно полезной, социокультурной и других видов жизнедеятельности.

Приступая к исследованию этой проблемы, принималось во внимание следующее:

1. Образ жизни студентов представляет собой совокупность основных способов и видов их жизнедеятельности - учебно-познавательной, общественной, трудовой, коммуникативной. В системе студенческого образа жизни происходит процесс формирования социально-профессиональных и нравственных качеств личности специалиста, которому предстоит работать в условиях становления рыночных отношений и демократизации общества.

2. Специфика образа жизни современного казахстанского студенчества определяется как трансформационными процессами, происходящими в самой высшей школе, во всей системе образования. Определенные коррективы в характеристику образа жизни вносят и региональные особенности.

Объектом исследования явились студенты павлодарских вузов. Их отбор определялся профилем подготовки специалистов (технической, естественной и гуманитарной) и количеством студентов, в них обучающихся.

Основным видом студенческого образа жизни является учебно-познавательная деятельность студента как субъекта образовательного процесса. Проведенное исследование позволило выявить не только содержательные характеристики активности студентов в учебном процессе, но и определить совокупность их образовательных ценностей и мотивов.

Современное студенчество достаточно высоко оценило значимость высшего образования в повышении социального статуса личности.

Руководители всех звеньев вузовского образования от министра, ректора до декана, заведующего кафедрой и преподавателя по достоинству должны оценить и всячески развивать ориентацию студенчества (72 % опрошенных в целом и 85 % среди студентов) на образование как необходимое условие занятия различными видами интеллектуального труда. В два раза выше по

сравнению с 1990 годом оцениваются современными студентами открываемые высшим образованием возможности выпускникам вузов работать в сфере управления (66 %). Многие студенты отчетливо представляют, что в условиях перевода экономики на рыночные принципы ее функционирования вуз может дать необходимые навыки менеджмента.

Изменившиеся условия деятельности высшей школы, все большая ее коммерциализация, заставляют многих молодых людей избирать те факультеты, при поступлении на которые практически отсутствует конкурс. Это относится к абитуриентам ряда технических и естественнонаучных факультетов. Случайный выбор специальности нередко обусловлен стремлением избежать призыва на армейскую службу.

Проведенное исследование показало: студенты связывают свои личные успехи и неудачи в учебе как с объективными причинами (организация учебного процесса, качество преподавания, материальная оснащенность вуза, жилищно-бытовые условия и др.), так и с неразвитостью учебно-познавательной деятельности (неумение организовать свой труд, нежелание учиться в полную меру своих потенциальных возможностей и развивать профессиональные навыки и др.). На наш взгляд, по мере модернизации высшего образования, укрепляя единство методологических и методических основ образовательного процесса, научно-педагогические коллективы вузов должны особое внимание обратить на организацию научно-исследовательской работы студентов как важнейший фактор развития их творческого потенциала, сопричастности к общественно значимым делам.

Необходимо учитывать и то, что на качестве подготовки будущих специалистов сказывается недооценка ими необходимости личной самоорганизации, ритмичности работы в течение всего учебного года, стремление к творческому освоению знаний, покурсовая динамика-развития самостоятельности студента как субъекта образования. Стиль, методы и факторы организации научно-педагогического процесса должны «работать» на формирование у каждого студента самостоятельности как важнейшего

принципа его жизнедеятельности, фактора развития от курса к курсу его учебно-познавательной активности.

Необходима система четко продуманных действий руководителей вузов по преодолению сформировавшегося в студенческой среде противоречия между ориентацией на получение высшего образования как необходимого условия работы в среде управления и недооценкой значимости такого важного качества специалиста в условиях рыночных отношений, как организаторские навыки, умение работать с людьми.

Социальные изменения, происходящие в казахстанском обществе, оказывают существенное воздействие на сферу повседневного общения студенческой молодежи. Четко просматривается ориентация студентов на общение в рамках неформальных микрогрупп по интересам, наблюдается тенденция роста фактора общения со сверстниками. Возрастает удельный вес прагматизма в студенческой среде. Студенты-юноши почти в три раза прагматичней студенток.

Почти каждый пятый студент (19 %) в той или иной степени неудовлетворен уровнем взаимоотношений в своей учебной группе. Один из семи (14,5 %) безразличен к тому, что в ней происходит. Полученные данные свидетельствуют о наличии напряженности в межличностных отношениях, о латентности происходящих конфликтов. Среди причин возникающих конфликтов в студенческой среде чаще всего называются те, которые зависят от личностных качеств самих студентов - равнодушие, бестактность, неумение регулировать возникающие противоречия. По мнению 12 % студентов причиной конфликтов является несовершенство организации учебного процесса, десятая часть «обижены» преподавателями, пятая часть студентов (21 %) источники напряженности в их учебных группах видят в конкуренции, зависти.

Образ жизни студента является интегральным показателем того, каковы мотивы, ценностные ориентации, содержание, способы и формы жизнедеятельности будущего специалиста. В современном обществе происходят значительные изменения в образе жизни студенчества. Есть в этом

процессе трансформации как позитивные, так и негативные стороны. Согласованность и взаимодействие ректоратов, деканатов, коллективов кафедр и студенческого актива в решении проблем учебно-воспитательного процесса, в развитии учебно-познавательной, общественной активности студентов, в организации конструктивного сотрудничества преподавателей и студентов - важнейшее условие совершенствования образа жизни современного студенчества.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Булатова А.Н., Исмагамбетова З.Н. Курс лекций по социологии- Алматы.: Данекер.2000 - с.283

2. Дарменова Б.К. Социология управления- Алматы.: Экономика, 2001. – с.139
3. Гончарев М.А. Основы менеджмента- Москва.: Кнорус, 2006.- с. 475
4. Александрова Е. В. Социально-трудовые конфликты: пути разрешения. - Москва., 1993.
5. Андреев В.И. Саморазвитие культуры разрешения конфликтов/ Хрестоматия по социальной психологии. - Москва.: Международная педагогическая академия, 1994.
6. Анцупов А.Я., Прошанов С.Л. Конфликтология: междисциплинарный подход. - Москва., 1999.
7. Бородкин Ф. М., Коряк И. М. Внимание: конфликт! Новосибирск, 1989.
8. Вебер М. «Избранные произведения», - Москва.: Просвещение, 1990.
9. Веренко И.С. Конфликтология, - Москва.: Swiss, 1990.
10. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент. - Москва., 1996.
11. Войкунский А.А. Я говорю, мы говорим: Очерки о человеческом общении, - Москва.: Прогресс, 1990.
12. Гришина Н.В. Психология конфликта. Москва., 1996.
13. Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта //Социологические исследования, 1994, № 5, с. 144.
14. Дмитриев А А., Кудрявцев С. В. Введение в общую теорию конфликта. - Москва., 1993.
15. Зайцев А.К. Социальный конфликт. - Москва., 2000.
16. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. - Москва.: Аспект-пресс. 1995.
17. Зигерт В., Ланг Л., Руководить без конфликтов. - Москва., 1989.

18. Козер Л. А. Функции социального конфликта//Социальный конфликт: современные исследования. - Москва., 1991.
19. Козер Л.А. Функции социального конфликта.//Американская социологическая мысль.- Москва., 1996.
20. Конфликты в современной России./ Под ред. Е.И. Степанова. - Москва., 1999.
21. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый. - Москва., 1992.
22. Кричевский Р.Л. Если вы - руководитель... - Москва.: Дело, 1993.
23. Лысихин И Е. Духовные факторы возникновения и обострения конфликтных ситуаций//Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технология разрешения. Вып. 9. Ч. 1. - Москва., 1995.
24. Мастенбрук У. Управление конфликтом и развитие организации. - Москва., 1997.
25. Мелибруда Е. Я-ты-мы: Психологические возможности улучшения общения./ Пер. с польск. - Москва.:Прогресс, 1986.
26. Мескон М. Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. - Москва.: Дело, 1992.
27. Обозов Н.Н., Щекин Г.В., Психология работы с людьми, Киев, 1990.
28. Скотт Г Джинни. Конфликты: пути преодоления./ пер. с англ. - Киев: издат. об-во «Верзилин и К ЛТД», 1991.
29. Скотт Г Джинни. Способы разрешения конфликтов./ пер. с англ. - Киев: издат. об-во «Верзилин и К ЛТД», 1991.
30. Скотт Д.Г. Конфликты и пути их преодоления. - Киев: Внешторгиздат, 1991.

31. Социология труда. Учебник для вузов. / Под. Ред. Н.И. Дряхлова и др. – М.: изд-во МГУ., 1993.
32. Сперанский В. И. Основные виды конфликтов; проблемы классификации.//Социально-политический журнал, 1995, № 4, с. 168.
33. Тарасов В.В. Персонал - технология: отбор и подготовка менеджеров. Ленинград, «Машиностроение», 1989.
34. Тутушкина М.К. Практическая психология для менеджеров. - Москва.: «Филинь». 1996.
35. Уотермен Р. Фактор обновления : как сохраняют конкурентоспособность лучшие компании. - Москва.: «Прогресс», 1988.
36. Управление персоналом организации. Высшее образование – Москва.: Инфра-м,1997.
37. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения./ пер. с англ. – Москва.: «Наука», 1992.
38. Фролов. С.С. Социология. – Москва.: «Логос», 1996.
39. Чумиков А.Н. Управление конфликтом. – Москва., 1996.
40. Шаленко В.Н. Конфликты в трудовых коллективах. – Москва., 1992.
41. Экономика труда и социально-трудовые отношения. / Под. ред. Г.Г. Меликьяна, Р.П. Колосовой. - Москва.: изд-во МГУ., 1996.

Реферат

Анализ социальных конфликтов в отечественной социологии пока в основном имеет характер прикладных исследований, на базе которых делаются первые попытки обобщения проблемы и формирования концепций. Основные задачи программы - осмысление конфликта как социального феномена, его рационализация и придание ему цивилизованных, созидательных форм.

Вместе с тем выявились обстоятельства, которые затрудняют анализ социальных конфликтов, разработку концепции социального согласия. Во-первых, сказывается неспособность общественной системы воспринимать конфликт любого уровня. «Советское мышление», допускает только фискальную культуру, выраженную в форме жалоб и мифологических надежд на их удовлетворение «сверху». В действительности же реальный механизм разрешения конфликтов, возникающих, например, в процессе трудовой деятельности, работал против жалобщика, сила была на стороне аппарата подавления. Во-вторых, социальную напряженность и конфликтность нельзя

объяснить только нехваткой товаров или отчуждением труда, отсутствием демократии. Нужно иное качество организации общества, в котором конфликт будет рассматриваться не как нечто экзотическое или запретное, а как нормальный элемент общества, в котором противоречащие друг другу интересы социальных групп постоянно сталкиваются, но умело регулируются законом. В-третьих, наблюдаются недостатки (и даже отсутствие) знаний в сферах политической, экономической и социальной культуры. Нет надежной опоры в виде информации о жизни мира, о разных культурах, об истории, о будущем, зато развиты привычки следовать за «идеологическими поводьями», уповать на всемогущество руководства вместо того, чтобы разобраться в ситуации и действовать самостоятельно.

В таких условиях трудно выделить четкую структуру уровней конфликта. Конфликт даже между двумя людьми, например рабочим и начальником цеха, может быть определен не только как межличностный, но и как социальный, поскольку они представители разных социальных слоев. И наоборот, даже забастовки в некоторых случаях означают не столько социальный конфликт, сколько средство достижения личных целей руководителя, в том числе и политика.