

Краснодарский университет МВД России

**Е. М. Куликов
А. Р. Каспаров
А. М. Хавдок**

**Социальный конфликт
в условиях прогресса информационных технологий**

Учебное пособие

Краснодар
2021

УДК 316.48
ББК 60.524
К90

Одобрено
редакционно-издательским советом
Краснодарского университета
МВД России

Рецензенты:

Е. В. Сальников, доктор философских наук, доцент (Орловский юридический институт МВД России имени В.В. Лукьянова);

А. В. Жуланов, кандидат педагогических наук (Волгоградская академия МВД России).

Куликов Е. М.

К90 Социальный конфликт в условиях прогресса информационных технологий : учебное пособие / Е. М. Куликов, А. Р. Каспаров, А. М. Хавдок. – Краснодар : Краснодарский университет МВД России, 2021. – 76 с.

ISBN 978-5-9266-1776-1

Рассматривается проблемная ситуация, связанная с трансформацией социального конфликта в постиндустриальном социуме XXI в. Излагаются общетеоретические аспекты социального конфликта, уделяется внимание специфике виртуального конфликта как атрибута информационного общества.

Для профессорско-преподавательского состава, адъюнктов, курсантов, слушателей образовательных организаций МВД России и сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации.

УДК 316.48
ББК 60.524

ISBN 978-5-9266-1776-1

© Краснодарский университет
МВД России, 2021
© Куликов Е. М., Каспаров А. Р.,
Хавдок А. М., 2021

Введение

Социальный конфликт на протяжении длительного исторического периода привлекает внимание социологов – как теоретиков, так и эмпириков. Именно социальный конфликт как уникальная форма развития противоречий между различными социальными факторами на макро- и микроуровне социума несет в себе различные последствия для социальной системы в целом, а также ее элементов, подсистем, субъектов, явлений, процессов. В зависимости от той или иной исторической эпохи конфликт существенным образом трансформируется, поэтому вряд ли целесообразно рассуждать о его классическом облике. В частности, в обществе XXI в. по мере вхождения в социальную жизнь информационно-компьютерных технологий конфликты виртуализируются, проникают в сферу высоких технологий. Данный феномен еще недостаточно исследован социологами, вследствие чего формируются системные гносеологические проблемы. Весьма перспективны и эмпирические социологические исследования конфликтов, позволяющие верифицировать теоретические данные, определить факторы генезиса и механизмы распространения конфликтов, выявить социальные последствия конфликтных ситуаций – эксплицитных и имплицитных.

Важное значение имеет прогнозирование генезиса и развития конфликта. Подобные действия должны стать элементом широкого социального мониторинга и сети социально-инженерных исследований. Однако в современном российском обществе такая модель все еще не построена по ряду объективных причин. Именно поэтому социум периодически сталкивается с разнообразными конфликтными ситуациями, которые возникают внезапно и становятся неприятной неожиданностью для государственных управленческих структур.

Протекание конфликтов в социальных группах, общностях, организациях также представляет собой весьма перспективный объект социологического познания. Так, существенный интерес представляют конфликты в российской полиции, выступающие своего рода зеркалом функционирования института правоохранительных органов в современных условиях.

Значимость представленного материала определяется наличием высокого уровня конфликтности в современном российском обществе – на макро- и микроуровне социума. Конфликтность российского общества – отнюдь не свидетельство его дисфункционального состояния. Это атрибутивная характеристика любого современного общества, находящегося в состоянии глубоких трансформаций, нарушающих привычный порядок функционирования институтов, протекания социальных процессов.

С учетом изложенного данное учебное пособие направлено на всестороннее изучение конфликта как социального явления общества, различных факторов, влияющих на социальный конфликт в условиях прогресса информационных технологий, а также протекания конфликтов применительно к группам, организациям.

Глава 1. Теоретико-методологические подходы к исследованию оснований генезиса и развития социального конфликта

1.1. Репрезентация конфликта в зеркале междисциплинарного знания

Конфликты актуализируются во всех основных подсистемах общественной жизни (политической, экономической, социальной и духовной), на всех уровнях организации и развития социальной системы. Такова атрибутивная характеристика социума XXI в. Именно поэтому конфликтами интересуются представители различных гуманитарных дисциплин: социологии, психологии, философии, политологии и др. Ученые – представители различных наук об обществе изучают те или иные аспекты социальных конфликтов, их генезис, становление, развитие, преодоление. Основной, интегративной целевой установкой всех общественных наук выступает диагностика и анализ механизмов, оказывающих воздействие на социальные процессы, прямо или косвенно связанные с конфликтами и их динамикой¹.

Социологическая наука обладает высоким потенциалом теоретического, теоретико-прикладного и эмпирического анализа конфликта. Начиная с середины XIX в., с периода творчества французского социолога О. Конта, заложившего концептуальные основания социологической науки, было выдвинуто немало весомых теорий, направленных на всестороннее раскрытие сущности конфликта, прежде всего, как социального явления (это в большей мере соответствует предмету социологии).

В частности, Г. Зиммель всесторонне разработал семантику социологии конфликта, а также сформулировал основные понятия конфликта как деятельностной функции, которую следует рассматривать как позитивное явление в социальном взаимодействии. Наследие научных разработок Г. Зиммеля, учитывающего, преж-

¹ Ефисько О.О. Конфликт как социальное явление // Научный вестник Московского государственного технического университета гражданской авиации. 2006. № 101. С. 190–192.

де всего, этические, культурные, сексуальные и другие аспекты, заключается в рассмотрении конфликта¹.

К. Маркс утверждал, что конфликты последовательно возникали на протяжении всей истории во времена социальных революций. Эти революции, или «классовые антагонизмы», были результатом господства одного класса над другим. С окончанием феодализма новый революционный класс, названный им буржуазией, господствовал над пролетариатом рабочих. Буржуазия была революционной в том смысле, что она представляла собой радикальное изменение структуры общества. По словам К. Маркса, общество в целом все более и более раскалывается на два больших враждебных лагеря, на два больших класса, непосредственно стоящих друг против друга, – буржуазию и пролетариат.

В середине XIX в., по мере бурного развития индустриализации промышленные предприниматели, «владельцы средств производства», по выражению Маркса, становились все более эксплуататорскими по отношению к рабочему классу. Коллега и друг К. Маркса Ф. Энгельс написал в 1844 г. работу «Положение рабочего класса в Англии», в которой подробно описал ужасные условия.

К. Маркс и Ф. Энгельс называют капитализмом способ организации экономики, при котором вещи, используемые для приготовления и транспортировки продуктов (таких, как земля, нефть, заводы, корабли и т. д.), находятся в собственности отдельных людей и компаний, а не правительства².

К. Маркс описывал современное общество в понятии отчуждения – состояние, в котором индивид изолирован и оторван от своего общества, работы или чувства собственного «я». Философ определил четыре специфических типа отчуждения.

1. *Отчуждение от продукта своего труда.* Промышленный рабочий не имеет возможности соотнести себя с продуктом, над которым он трудится. Вместо того чтобы годами учиться на часовщика, неквалифицированный рабочий может работать на часовой фабрике и нажимать там кнопки, чтобы скрепить детали.

¹ Тагибова А.А. Конфликты в системе корпоративных отношений // Общество: социология, психология, педагогика. 2016. № 10. С. 35–40.

² URL: <https://courses.lumenlearning.com/alamo-sociology/chapter/reading-conflict-theory> (дата обращения: 12.01.2021).

Он не заботится о том, делает ли он часы или автомобили, а просто о том, что работа существует.

2. *Отчуждение от процесса своего труда.* Рабочий не контролирует условия своей работы, потому что он не владеет средствами производства. Если человека нанимают на работу в ресторан быстрого питания, он должен готовить еду так, как его учат; нет места для творчества или изменений.

3. *Отчуждение от других.* Рабочие конкурируют, а не сотрудничают. Сотрудники соперничают за временные интервалы, бонусы и гарантии занятости. Даже когда рабочий уходит ночью и идет домой, конкуренция не заканчивается.

4. Конечным результатом индустриализации является *потеря связи между работником и его профессией*. Поскольку нет ничего, что связывало бы работника с его трудом, нет больше чувства собственного «я». Вместо того чтобы гордиться своей личностью, человек – это просто винтик в машине.

Таким образом, в целом отчуждение в современном обществе означает, что человек не имеет никакого контроля над своей жизнью. Даже в феодальных обществах человек не контролировал способ своего труда, когда он выполнялся¹.

Согласно теории конфликта, те, кто обладает богатством и властью, пытаются удержать ее любыми возможными способами, главным образом подавляя бедных и бессильных. Основная предпосылка теории конфликтов состоит в том, что индивиды и группы внутри общества будут стремиться максимизировать и поддерживать свое собственное богатство и власть.

1. Теория конфликтов фокусируется на конкуренции между группами внутри общества за ограниченные ресурсы.

2. Теория конфликта рассматривает социальные и экономические институты как инструменты борьбы между группами или классами, используемые для поддержания неравенства и господства правящего класса.

3. Марксистская теория конфликта рассматривает общество как разделенное по линии экономического класса между пролетарским рабочим классом и буржуазным правящим классами.

¹ URL: <https://courses.lumenlearning.com/alamo-sociology/chapter/reading-conflict-theory> (дата обращения: 12.01.2021).

4. Более поздние версии теории конфликта рассматривают другие аспекты конфликта между капиталистическими фракциями и между различными социальными, религиозными и другими типами групп¹.

В современной теории конфликтов есть четыре основных допущения, которые полезно понять: конкуренция, революция, структурное неравенство и война.

Конкуренция. Теоретики конфликта считают, что соревнование является постоянным, а иногда и подавляющим фактором почти во всех человеческих отношениях и взаимодействиях. Конкуренция существует в результате дефицита ресурсов, в том числе материальных: денег, собственности, товаров и т. д. Помимо материальных ресурсов, индивиды и группы внутри общества также соперничают за нематериальные ресурсы. Это может быть свободное время, доминирование, социальный статус, сексуальные партнеры и т. д. Теоретики конфликта предполагают, что конкуренция является дефолтом (а не сотрудничеством).

Революция. Учитывая предположение теоретиков конфликта о том, что конфликт происходит между социальными классами, одним из его результатов является революционное событие. Идея состоит в том, что изменение динамики власти между группами не происходит в результате постепенной адаптации. Скорее, это происходит как симптом конфликта между этими группами. Таким образом, изменения в динамике власти часто бывают резкими и масштабными, а не постепенными и эволюционными.

Структурное неравенство. Важным предположением теории конфликтов является то, что человеческие отношения и социальные структуры испытывают неравенство власти. Таким образом, некоторые люди и группы по своей природе получают больше власти и вознаграждений, чем другие.

Война. Теоретики конфликта склонны рассматривать войну либо как объединитель, либо как «очиститель» общества. В условиях войны общество может стать в некотором роде единым, но противоборство между несколькими обществами все еще остается. С другой стороны, война может также привести к полному уничтожению общества.

¹ URL: <https://ru.moneyynx.com/conflict-theory> (дата обращения: 12.01.2021).

М. Вебер – немецкий социолог, философ, юрист и политический экономист – перенял многие аспекты теории конфликта К. Маркса, а позже еще более усовершенствовал некоторые его идеи. Он считал, что некоторые формы социального взаимодействия, включая конфликт, порождают убеждения и солидарность между индивидами и группами внутри общества. Таким образом, реакция индивида на неравенство может быть различной в зависимости от групп, с которыми он связан, от того, считают ли они власть имущих легитимными и т. д.¹

Первая половина XX в. ознаменовалась широким развитием теории конфликтов как самостоятельного научного направления, на этом этапе большое внимание было уделено детальной разработке концепции социального конфликта. При этом различные ученые представили свое видение проблемной ситуации, которое зачастую противоречило друг другу. Подобный методологический релятивизм, однако, не снизил эвристический потенциал социологической науки. В отличие от философов, социологи стали использовать некоторые социальные методы (в том числе количественные и качественные) для изучения общественных явлений, в результате чего результаты стали более эффективными².

Американский социолог Т. Парсонс – представитель функционализма, который учитывает систему общественных отношений, людей, руководствующихся определенными нормами и ценностями. Ключевой элемент его теоретических построений – гипотеза о рациональном характере социальных действий и взаимодействий, которая принципиально отличается от психоанализа, бихевиоризма и иных подобных направлений³.

Современные социологи в целом утверждают, что конфликт, как и любой другой социальный феномен, является необходимым элементом для деятельности общества. В частности, Р. Дарендорф полагает, что общество может измениться в любое время, так как оно перманентно содержит конфликты и противо-

¹ URL: <https://www.investopedia.com/terms/c/conflict-theory.asp> (дата обращения: 12.01.2021).

² Аксененко Ю.Н., Каспарян В.Н. и др. Социология и психология управления. Ростов н/Д: Феникс, 2001. С. 112.

³ Парсонс Т. Система координат действия и общая теория систем действия: культура, личность и место социальных систем // Американская социологическая мысль / под ред. В.И. Добренкова. М., 1996.

речия. Каждая часть социальной системы, в силу своих атрибутивных характеристик, так или иначе, обладает потенциальной способностью вызывать изменения и беспорядки¹.

Причина конфликта определяется Р. Дарендорфом посредством уникальной авторской методики объективного противопоставления интересов. По его мнению, социальные конфликты являются синтезом отношений «господства–подчинения», а конфликты между организованными политическими партиями при этом постоянно кристаллизуются².

Следует обратить внимание на представления ученого о необходимости конфликта для поддержания отношений с социальными группами. В этой системе научных координат он является движущей силой социального взаимодействия, его специфическим «драйвером». Таким образом, конфликт также выполняет позитивную деятельность, связанную с социализацией личности и формированием социальных групп, созданием и поддержанием устойчивых структур и сил равновесия, а также напоминает о некоторых социальных проблемах и недостатках.

Один из наиболее авторитетных исследователей проблематики социального конфликта – Л. Козер – пришел к выводу, что в результате конфликта происходят эволюционные изменения, а не революционные, при сохранении стабильности внутренних и внешних изменений в организации. Поэтому основная идея ученого состоит в том, что, во-первых, конфликт необходим, он – причина или следствие, изменение в рамках актуальной социальной системы; во-вторых, конфликт – проявление атрибутивных характеристик современных социальных систем; в-третьих, конфликт имеет положительный эффект при конструктивном использовании различными группами, ассоциациями, классами, организациями, таким образом, в конечном счете все зависит от специфики реагирования на социальный конфликт управленческих структур³.

¹ Дарендорф Р. Современный конфликт. Очерки политической своды. М.: РОССПЭН, 2002. С. 42.

² Там же.

³ Козер Л. Функции социального конфликта // Психология конфликта. СПб.: Питер, 2001.

В противоположность подходу Л. Козера, французский социолог А. Турен анализирует социологию действий, деятельности, акторов, а также социальных систем, в которых общество может формироваться посредством конфликтов и социальных движений¹.

В свою очередь К. Болдинг считает, что конфликт – это общий характер возникновения и развития, проявление системы в целом, а это, так или иначе, строго обязательные социальные условия. В этой связи в целях предотвращения и разрешения конфликтов, исследователи предложили «социальную терапию» для профилактики конфликтов².

Теоретики конфликта конца XX и XXI вв. продолжали расширять теорию конфликта за пределы строгих экономических классов, установленных К. Марксом, хотя экономические отношения остаются основной чертой неравенства между группами в различных отраслях. Теория конфликтов оказывает большое влияние на современные и постмодернистские теории сексуального и расового неравенства, исследования мира и конфликтов, а также на многие разновидности исследований идентичности, возникшие в западных академических кругах за последние несколько десятилетий.

Распространенное критическое замечание в адрес теории конфликтов заключается в том, что она не отражает того, каким образом экономические взаимодействия могут быть взаимовыгодными для различных вовлеченных классов. Например, теория конфликтов описывает отношения между работодателями и наемными работниками как конфликт, в котором работодатели хотят платить как можно меньше за труд наемных работников, которые в то же время хотят максимизировать свою заработную плату. Однако на практике между работниками и работодателями часто складываются гармоничные отношения³.

Таким образом, в зарубежной социологической теории конфликта речь идет об общем существовании как негативных, так и

¹ Турен А. Возвращение человека действующего. Очерк социологии. М.: Научный мир, 2006. С. 50–57.

² Аксененко Ю.Н., Каспарян В.Н. и др. Указ. соч. С. 232.

³ URL: <https://www.investopedia.com/terms/c/conflict-theory.asp> (дата обращения: 12.01.2021).

позитивных функций конфликта, а также о локализации системных противоречий на уровне социальных институтов, организаций и общества в целом. Мнения ученых о конфликтах иногда сильно разнятся, акцентируя внимание на положительных или отрицательных последствиях для человека, социальной группы или общества в целом, – это показывает анализ публикаций в социологической научной литературе.

Социологическое мышление в России также демонстрирует различные подходы к исследованию конфликтов, и они во многом являются производными идеями зарубежных социологов-конфликтологов. По мнению подавляющего большинства российских исследователей, конфликты следует определять как социальные противоречия¹. В то же время взгляды российских ученых часто расходятся относительно детерминант конфликта (межэтнические конфликты, классовое, государственное устройство, конфликты между сторонами и т. д.).

Большой вклад в развитие теории социального конфликта внес российский исследователь А.Г. Здравомыслов, изучавший природу конфликта, движущие силы и мотивацию, развитие и разрешение конфликтов, связанных с современностью. Автор свел все конфликты в обществе к трем типам: конфликты потребностей, конфликты интересов и конфликты ценностей, указав, что именно потребности, интересы и ценности выступают в качестве движущих сил конфликта².

Таким образом, конфликт является объектом не только социологии, но и ряда других наук об обществе. Именно поэтому в отношении научно-теоретического понимания конфликта формируется несколько концептуальных полюсов, зачастую существенно отличающихся друг от друга (уровнем и широтой анализа, вниманием к объективным или субъективным сторонам конфликта). Чаще всего точкой консенсуса для представителей различных научных направлений выступает понимание конфликта как наивысшей стадии развития противоречий, свойственных для

¹ Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. М., 1995. С. 94.

² Здравомыслов А.Г. Социология конфликта: Россия на путях преодоления кризиса: учеб. пособие для студентов высших учебных заведений. 2-е изд., доп. М.: Аспект Пресс, 1995. С. 164.

функционирования социума, а также соответствующих социально-биологической природе человека; одним из наиболее дискуссионных вопросов для науки выступают последствия конфликта. Анализ основных атрибутивных характеристик социальной системы показывает, что внутри нее периодически возникают напряжения в силу множества факторов. Кроме того, природа человека такова, что он в той или иной мере является носителем иррациональных качеств, способных в ряде случаев обострять противоречия. Именно поэтому конфликтологи рассматривают конфликт на стыке объективных и субъективных противоречий.

1.2. Социальный конфликт: понятие, факторы генезиса, стадии развития

С момента возникновения социологии в XIX в. социальный конфликт регулярно оказывался в центре ее внимания. В этой связи целесообразно обратить внимание на то, что существует несколько различных концепций социального конфликта, берущих свое начало с классического этапа развития социологии. Однако, вместе с тем следует учитывать, что одновременно ученые нередко используют более широкое по своему смысловому содержанию понятие «конфликт».

Э. Гидденс определял конфликт как «реальную борьбу между активными людьми или группами, независимо от происхождения этой борьбы, ее методов и средств, мобилизованных каждой из сторон»¹.

Современные социологи понимают конфликт как форму выражения противоречий. По мнению В.И. Курбатова, «конфликт – это взаимодействие двух или более субъектов, имеющих взаимоисключающие цели и реализующих их в ущерб друг другу (или один за счет другого)»². Очень часто считается, что конфликт – это серьезное разногласие, столкновение противоположных интересов и мнений. Исследователи констатируют, что, не-

¹ Курбатов В.И. Общая характеристика конфликта // Конфликтология. Ростов н/Д: Феникс, 2000. С. 52.

² Там же.

смотря на большое количество подходов к определению конфликта, существует несколько позиций, которые их связывают:

- все определения указывают на социальные, открытые или скрытые конфликты и обострение взаимодействия;
- социальная общность (класс, государство, социальная система и т. д.) является субъектом конфликта;
- конфликт – это всегда противоречие, даже взаимное исключение целей и интересов¹.

А.А. Тагибова, в свою очередь, определяет конфликт как элемент духовной жизни общества, и естественное социокультурное явление, приемлемое для всех социальных систем и социальных групп»². Подобное позиционирование конфликта, связывающее его с духовной культурой общества, позволяет выявить ряд системных детерминант конфликта, обусловленных социокультурной спецификой как людей, так и групп, общностей и т. п.³

В научной литературе широко распространено представление о том, что социальный конфликт – это актуализированное противоречие, генезис которого связан с некоторым важным этапом социального развития и являющееся важным признаком его общественного развития. Противоречие состоит в явном столкновении субъектов социальной деятельности и (или) типов или социальных групп и определяется наличием конфликтогена, а также влиянием факторов внешней среды⁴.

Э. Азар – один из родоначальников теории разрешения конфликтов, был первым, кто описал насильственные события в развивающемся мире как затяжные социальные конфликты. Они возникают тогда, когда группы лишены возможности удовлетворения основных потребностей на основе социальной идентичности. Однако депривация – это результат комплекса причинно-

¹ Дмитриев А.В., Кудрявцев В.Н., Кудрявцев С.В. Введение в общую теорию конфликтов / Юридическая конфликтология. М., 1993. Ч. 1. С. 95.

² Тагибова А.А. Конфликты в системе корпоративных отношений // Общество: социология, психология, педагогика. 2016. № 10. С. 35–40.

³ Козлов С.А. Социальный конфликт: грани исследования и современная реальность // Научный вестник Московского государственного технического университета гражданской авиации. 2006. № 101. С. 193–196.

⁴ Сыбенова Н.Н. Социальный конфликт: синергетический анализ: дис. ... канд. филос. наук. Улан-Удэ, 2011.

следственных связей, включающих роль государства и структуру международных связей, а также исходные условия (колониальное наследие, отечественная историческая обстановка и т. д.). Именно эти факторы играют важную роль в генезисе социального конфликта. Такое понимание конфликта резко контрастировало с реалистическим представлением о политике, которая являлась сферой неизбежной борьбы за власть, когда акторы на всех уровнях пытались установить некоторое преимущество. С точки зрения Азара, разрешение конфликтов связано с идеалами коллективной безопасности и процветания¹.

Анализ основных подходов к определению понятия «конфликт» показывает, что в социологии наиболее устоявшимся является позиционирование конфликта как столкновения интересов взаимодействующих групп, причем не только общих, но и специфических, реализация которых может вызвать разногласия, противостояние другим группам, преследующим свои цели. Расхождение интересов по определенным вопросам создает возможность потенциального столкновения. Осознание удовлетворения собственных требований и ожиданий формирует образ врага, который в групповом сознании приводит к пониманию необходимости мобилизации усилий и выбора наилучших способов борьбы².

Исследователи также обращают внимание на то, что конфликт является важнейшим аспектом взаимодействия человека в обществе, своеобразной ячейкой социального бытия. Это своего рода отношения между потенциальными или реальными субъектами социального действия, мотивация которых определяется противоположными ценностями и нормами, интересами и потребностями³. В этой связи социальные основания большинства конфликтных ситуаций не вызывают сомнений. Конфликт разворачивается в пределах социальной системы, подчиняется основным законам развития социального организма, испытывает воз-

¹ URL: https://www.researchgate.net/publication/324507082_A_THEORY_OF_PROTRACTED_SOCIAL_CONFLICT (дата обращения: 12.01.2021).

² Жуйкова Т.Н. Социальный конфликт как предмет научного исследования // Вестник Воронежского института МВД России. 2007. № 4. С. 62–68.

³ Юсупова С.Н., Стазаева И.В. Управление конфликтами. Саратов, 2015.

действие широкого спектра факторов, связанных с экономической, политической, социальной и духовной подсистемами.

Учитывая тот факт, что существует множество разновидностей конфликтов (межэтнический, социальный, межличностный и др.), вполне очевидным является и многофакторность его генезиса и развития. Многое зависит от социально-исторического контекста развертывания конфликта, а также от того, в какой из сфер, подсистем, уровней социума он локализуется. В данном случае интерес представляют, прежде всего, причины генезиса социального конфликта. По мнению Т.Н. Жуйковой, наличествуют три основные причины конфликта.

1. Противоположные ценностные ориентации по отношению к наиболее значимым сторонам жизни.

2. Экономическое и социальное неравенство – сильная разница в распределении ценностей (доходов, информации, культурных элементов и т. д.) между индивидами или группами.

3. Отношения между элементами социальной структуры. Конфликты по этому вопросу связаны с: а) различными целями, преследуемыми отдельными элементами этих структур; б) стремлением структурного элемента занять более высокое место в иерархии при ограниченных ресурсах¹.

Авторами данного пособия в 2020 году было проведено раздаточное групповое анкетирование жителей Краснодарского края (общий объем выборки – 1 720 человек).

Полученные результаты свидетельствуют о том, что большинство интенсивных участников социальных конфликтов составляют люди с высшим образованием – 68,2% (рис. 1). Это в целом соответствует нормальному распределению в российском обществе, так как большинство жителей имеет высшее образование. Еще 30% интенсивных участников социальных конфликтов имеют среднее образование. Также 1,7% опрошенных – незначительный показатель – характеризуются неоконченным образованием. Как показывает исследование, по данному критерию оценки (образование) уровень конфликтности не выходит за средние статистические показатели.

¹ Жуйкова Т.Н. Указ. соч.



Рис. 1. Социологический профиль участников социальных конфликтов.
Уровень образования

В результате проведенного исследования (рис. 2) выяснилось, что чаще всего становятся участниками социальных конфликтов респонденты в возрасте 40–60 лет (более 6000 упоминаний в выборке). Такая ситуация вполне объяснима с научной точки зрения: именно эта возрастная группа отличается лидирующим самоощущением в социуме; кроме того, именно выходцы из данной возрастной группы чаще всего занимают руководящие позиции в системе государственного и корпоративного управления. На втором месте по конфликтной активности находится группа в возрасте 25–39, а на третьем – в возрасте более 60 лет. Остальные возрастные группы гораздо меньше активно участвуют в социальных конфликтах.

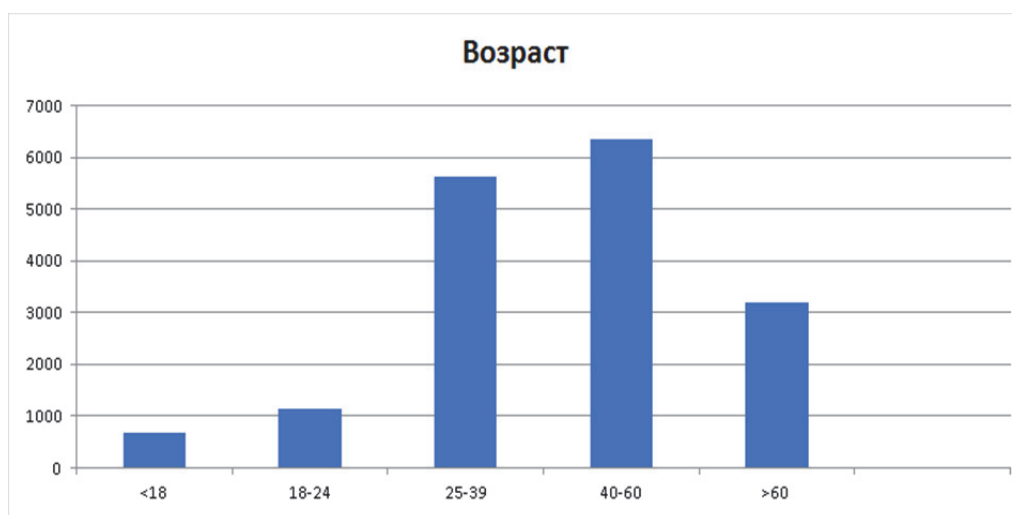


Рис. 2. Возраст активных участников социальных конфликтов

Как показало проведенное исследование (рис. 3), женщины чаще оказываются активными участниками социальных конфликтов. Подобное положение детерминировано двумя обстоятельствами: во-первых, это в целом соответствует соотношению женщин и мужчин в российском обществе; во-вторых, следует отметить, что женщины более эмоциональны, чем мужчины в процессе социальных действий и взаимодействий, что выступает одним из факторов противоречий, способных перерасти в социальный конфликт. Именно поэтому полученное распределение в целом выглядит релевантным положению в современном российском обществе.

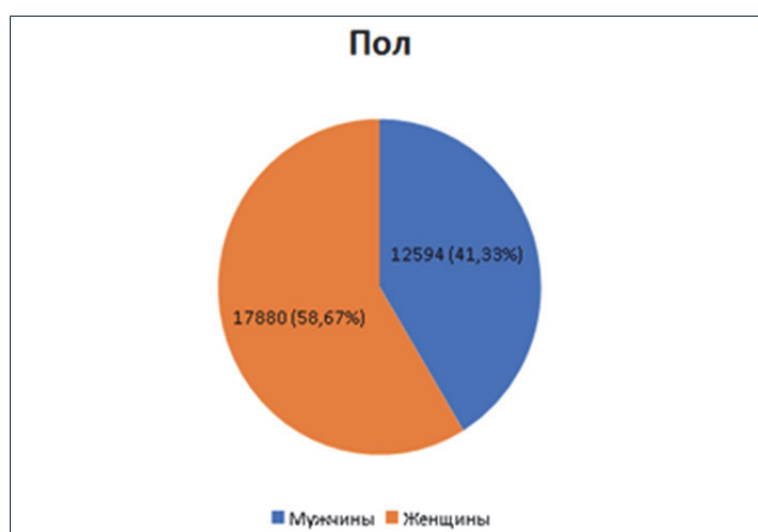


Рис. 3. Гендерные особенности активных участников конфликтов

В результате проведенного социологического исследования была получена информация о том, что 61,5% активных участников социальных конфликтов женаты, либо замужем (рис. 4). Почти каждый пятый участник конфликтов холост (19,7%). Кроме того, 13,5% респондентов данной категории разведены, а еще 5,3% являлись на момент опроса вдовцами. Как показало проведенное исследование, в целом показатель семейного положения не влияет на вовлеченность в социальный конфликт и вероятностное распределение не преодолевает среднестатистические параметры.

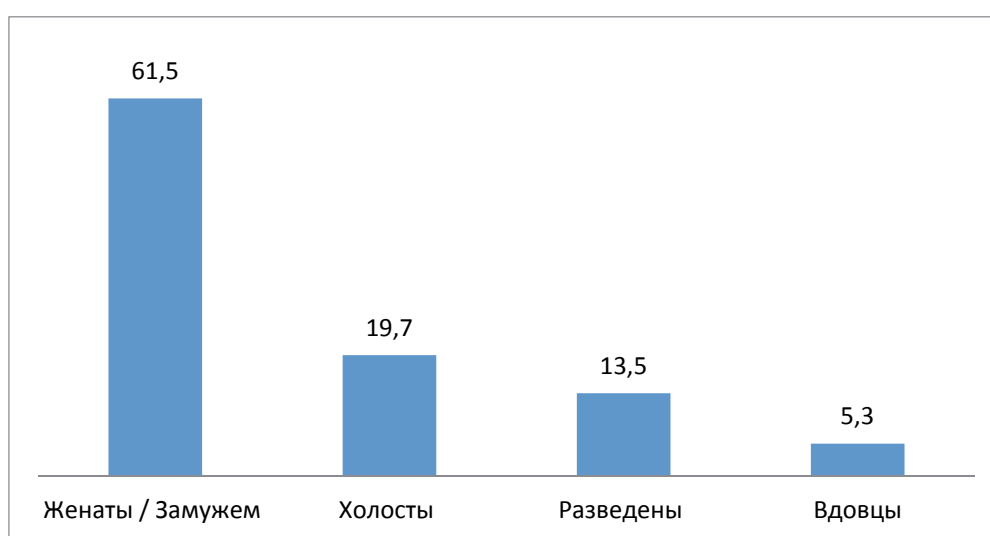


Рис. 4. Семейное положение активных участников конфликтов

В результате проведенного социологического исследования выяснилось, что существенной закономерности, связанной с вовлеченностью активных участников социальных конфликтов в систему религиозных верований, не наблюдается (рис. 5). В частности, агностики в большинстве своем составили ядро активных участников конфликтов (35,9%). Верующие (28,2%) и атеисты (29,4%) также в достаточно серьезной мере оказались вовлечены в социальный конфликт. Кроме того, 6,5% респондентов затруднились ответить на данный вопрос. Как показало исследование, наличие либо отсутствие религиозного верования не влияет существенно на активное участие в социальном конфликте. Здесь, по-видимому, влияние оказывают другие факторы.

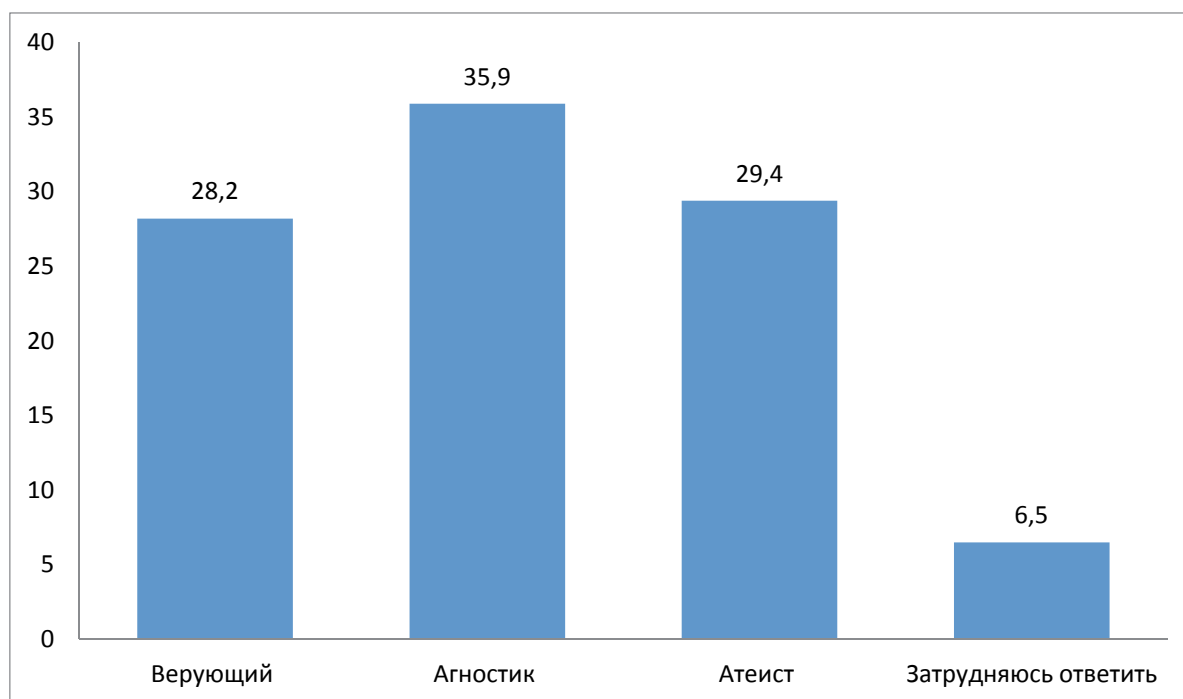


Рис. 5. Религиозные воззрения активных участников конфликтов

Социальный конфликт затрагивает различные аспекты функционирования общества, может быть связан с первичными социальными институтами. В этой связи важной проблемой для социологической науки может стать анализ социального конфликта в контексте угроз национальной безопасности.

О.А. Белевский считает, что угрозой государству следует считать только те конфликты, которые вызывают серьезные проблемы в жизненно важных процессах государства, подрывают стабильность его существования и несут явные угрозы системе государственного управления¹.

Таким образом, социальный конфликт является одной из разновидностей конфликта. Специфика социального конфликта проявляется в том, что он представляет собой высшую и наиболее опасную форму развития противоречий на групповом и массовом уровнях, затрагивающую деятельность групп, общностей, классов, организаций и т. п. Подобный вид конфликта характеризуется, как правило, сложным симбиозом факторов генезиса и развития, глубиной противоречия, широким кругом участников. Именно

¹ Белёвский О.А. Современный социальный конфликт как угроза национальной безопасности // Гуманитарные научные исследования. 2014. № 1 URL: <http://human.snauka.ru/2014/01/5517> (дата обращения: 12.01.2021).

поэтому социальные конфликты, особенно принимающие затяжной, долговременный характер, представляют опасность для общества, а также и для института государства, так как способны непосредственно или опосредованно угрожать социальному порядку и стабильности, создавать риски и угрозы, особенно в долгосрочной перспективе. Социологическая наука – как фундаментальная, так и эмпирическая – стремится активно изучать социальные конфликты и совместно с системой управления находить эффективные пути их разрешения.

1.3. Функции социального конфликта в социуме

Конфликт является важнейшей стороной взаимодействия людей в обществе, своего рода клеточкой социального бытия. Он лежит в основе поведения групп и индивидов, трансформации общественных структур и развития социальных процессов. Некоторые исследователи, признающие конфликт нежелательным, считают его разрушителем нормально функционирующей системы. Однако уже в самом конфликте, как полагет А.В. Колтунов, «заложен стимул к появлению институтов для поддержания системы в устойчивом состоянии. Это и законодательная деятельность, и принятые процедуры для решения споров, и собрания трудового коллектива¹.

Вопрос о функциях конфликта в современном обществе является весьма непростым. На уровне обыденного сознания конфликту в основном приписываются негативные функции. Такой «алармистский» дискурс зачастую навязывается СМИ, Интернетом, различными выступлениями политиков и общественных деятелей. На самом деле конфликт, наряду с теми очевидными рисками, которые он несет, выполняет множество позитивных функций. Кратко позитивные и негативные функции конфликта представлены в схеме (рис. 6).

¹ Колтунов А.В. Позитивные функции социальных конфликтов в вузе // Вестник Челябинского государственного университета. 2014. № 24. С. 103–106.

Функции конфликта

отрицательная	положительная
1.Снижение производительности труда и рост текучести кадров	1.интеграция, сплочение членов группы
2.Неудовлетворенность, плохое моральное состояние коллектива	2.Стимулирование поисков эффективного выхода из проблемной ситуации
3.Ухудшение социального взаимодействия и сворачивание общения между конфликтующими сторонами	3.Творческая атмосфера, разнообразие мнений, интеллектуально-эмоциональная напряженность
4.Увеличение враждебности между конфликтующими сторонами	4.Углубление работы над поиском принятия решения
5.Повышение лояльности к неформальным организациям	5.Улучшение сотрудничества, устранение трудностей в осуществлении решений
6.Смещение акцента: придание большего значения «победе» в конфликте, чем решению реальной проблеме	6.Оздоровление моральной атмосферы

Рис. 6. Схема. Функции конфликта¹

Исследователи справедливо отмечают отсутствие четких критериев различения конструктивных и деструктивных конфликтов. Наличие таких критериев позволило бы получить оценку существующего характера отношений людей в коллективе и прогноз их возможного развития. Грань между конструктивными и деструктивными функциями, казалось бы, достаточно четко просматриваемая в теории, заметно теряет свою однозначность, когда дело доходит до оценки последствий конкретного конфликта.

Прежде всего, трудно дать обобщенную оценку положительной и отрицательной ролям конфликта. Подавляющее большинство конкретных конфликтов имеет одновременно и конструктивные, и деструктивные функции. Степень конструктивности и деструктивности конкретного конфликта может меняться на различных стадиях его развития. Один и тот же конфликт

¹ URL: <https://avtorsvoejzhizni.ru/lechenie/psihologiya-konflikta-funktsii-konflikta-v-psihologii.html> (дата обращения: 12.01.2021).

может быть деструктивным в одном отношении и конструктивным в другом, играть негативную роль на одном этапе развития, в одних конкретных обстоятельствах и позитивную – на другом этапе, в другой конкретной ситуации. В столкновении могут быть заинтересованы не сами оппоненты, а иные силы, провоцирующие конфликт, поэтому функции конфликта с позиций разных участников могут оцениваться по-разному¹.

Исследователи различают явные и латентные (скрытые) функции конфликта. Явные функции конфликта характеризуются тем, что его последствия совпадают с целями, которые провозглашали и преследовали оппоненты конфликта. В свою очередь, скрытые (латентные) функции конфликта – такие, когда его последствия обнаруживаются лишь с течением времени и когда намерения в определенной степени отличаются от ранее провозглашенных участниками конфликта.

Все функции конфликта с определенной степенью условности можно разделить на: 1) общие функции конфликта – имеют место на различных уровнях социальной системы; 2) функции конфликта на личностном уровне, которые касаются влияния непосредственно на личность².

Особый интерес представляют позитивные функции конфликта, связанные с современными информационно-компьютерными технологиями. Речь идет о достаточно распространенном явлении в последние годы, заключающемся в виртуальных конфликтах, где стороны действуют не непосредственно, а опосредованно. Как следствие, люди, потеряв энергию в виртуальных «войнах», демонстрируют в повседневной жизни правомерное поведение.

В ходе проведенного социологического исследования была получена информация о том, что респонденты в большей мере негативно, чем позитивно воспринимают социальный конфликт (рис. 7). Это в целом соответствует доминирующей в обществе системе социокультурных координат. В частности, об этом свидетельствует доля оценок «скорее отрицательное» (35,1%) и

¹ Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учеб. для вузов. М.: Юнити, 2000.

² Социология конфликта: учеб.-метод. пособие для студентов, обучающихся по направлениям 39.03.01; 39.04.01 «Социология» и (39.06.01) «Социологические науки» / сост.: И.А. Бегина, С.В. Везиницына С.Г. Ивченков и др.; под ред. С.Г. Ивченкова. Саратов: Изд-во Саратов. ун-та, 2017.

«отрицательное» (16,3%) отношение. В то же время, противоположной точки зрения придерживаются лишь 6,3%, они дали оценку «положительное», 17,7% респондентов – «скорее положительное». Кроме того, 24,6% участников исследования заявили о нейтральном отношении к социальному конфликту.

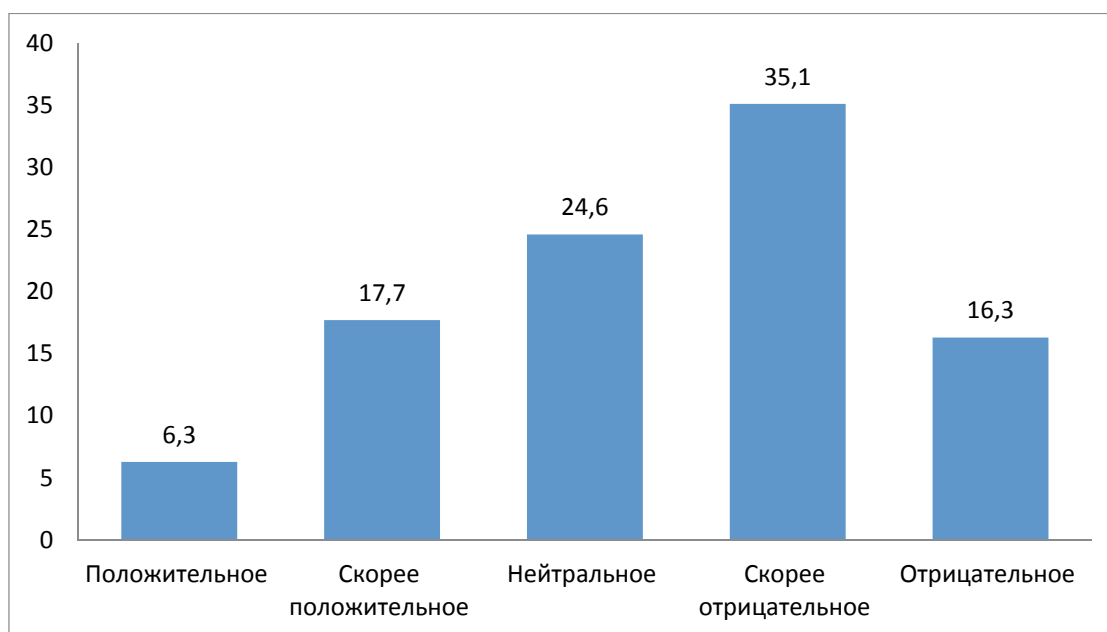


Рис. 7. Ваше отношение к социальному конфликту?

В результате проведенного социологического исследования выяснилось, что большинство опрошенных (60,3%) убеждены в том, что очевидным последствием конфликта выступает рост агрессии и напряженности в социуме (рис. 8). Менее существенно распространена точка зрения о том, что опасность представляет вовлеченность сторонами конфликта других людей (21,6%). Еще 9,4% участников исследования придерживаются мнения, что конфликт может привести к нарушению работы общественных институтов, структур, социальных организаций. Другие варианты ответа предложили 6% респондентов, а 2,7% опрошенных затруднились ответить на данный вопрос.

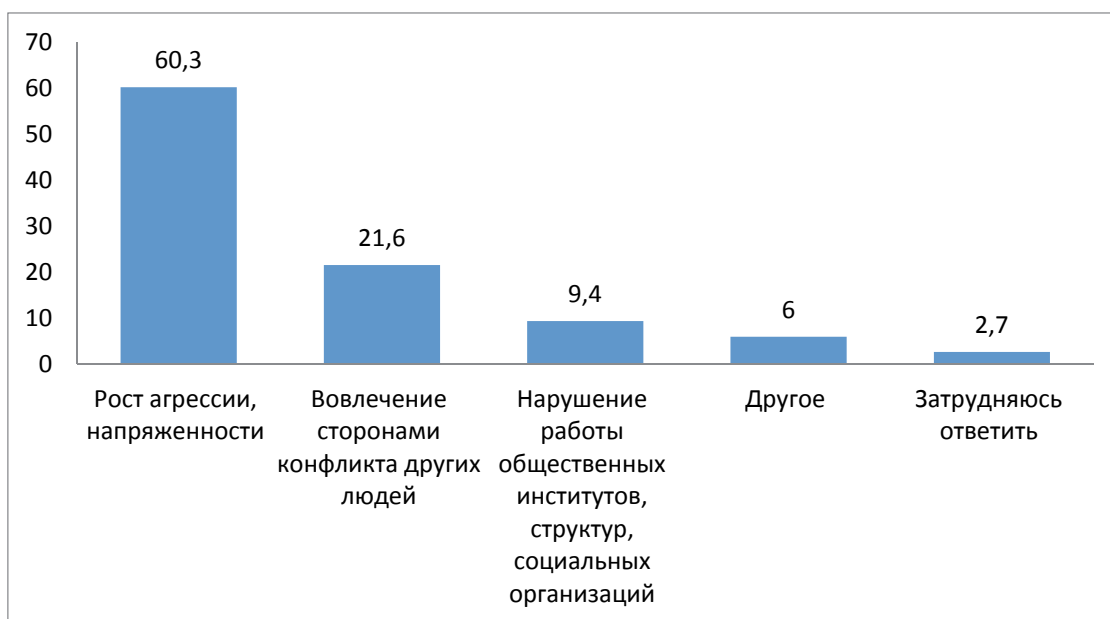


Рис. 8. Каковы последствия конфликтов в обществе?

Подводя итоги, целесообразно отметить, что социальный конфликт является атрибутивной характеристикой общества. В таком случае форма развития противоречий вбирает в себя все основные последствия происходящих в социуме явлений, процессов, событий. Наблюдается воздействие общества как на социальный конфликт, так и, напротив, влияние социального конфликта на общество. Характер трансформаций политической, экономической, социальной и духовной подсистем общества создает определенные риски и угрозы, которые становятся своеобразной питательной средой для социального конфликта. Однако и он может влиять на общество, определять характер и направленность его развития. Совершенно очевидно, что социальный конфликт и общество находятся в активном взаимодействии.

Контрольные вопросы и задания

1. Что является объектом и предметом социологии конфликта?
2. Определите содержание понятия «конфликт».
3. Какие виды социальных конфликтов вы знаете? По каким основаниям различаются социальные конфликты?
4. В силу каких причин возникают социальные конфликты?

5. Как влияет современное информационное общество на генезис и развитие конфликтов?
6. Какие стадии протекания конфликта вам известны?
7. Перечислите последствия социальных конфликтов.
8. Отметьте основные функции конфликта в обществе. Может ли конфликт характеризоваться социально интегрирующими функциями?
9. В чем суть концепции конфликта Р. Дарендорфа?
10. Охарактеризуйте понимание конфликта Л. Козером.

Рекомендуемая литература

1. Анцупов А.Я., Прошанов С.Л. История отечественной конфликтологии. М.: Проспект, 2018.
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учеб. СПб.: Питер, 2019.
3. Белашева И.В., Бакунова И.В. и др. Конфликтология: психологические теории, системы, технологии. Ставрополь: Изд-во СКФУ, 2018.
4. Международные организации и их роль в урегулировании конфликтов [Электронный ресурс]: учеб. пособие / ред.: Т.А. Закаурцева, Т.В. Каширина. 3-е изд. М.: ИТК «Дашков и К», 2019 .
5. Самыгин С.И., Коновалов В.Н. Конфликтология в социальной работе: учеб. пособие. М.: ИТК «Дашков и К», 2019.
6. Светлов В.А., Семенов В.А. Конфликтология: учеб. для бакалавриата и магистратуры. М.: Юрайт, 2019.
7. Светлов В.А. Введение в конфликтологию: учеб. пособие. 4-е изд., стер. М.: Флинта, 2018.
8. Соломатина Е.Н. Социология конфликта: учеб. пособие для вузов. М.: Академический Проект, 2020.
9. Туронок С.Г. Политическая конфликтология и технологии урегулирования конфликтов (для бакалавров). М.: КноРус, 2019.
10. Чернова Г.Р., Сергеева М.В., Беляева А.А. Конфликтология: учеб. пособие для СПО. М.: Юрайт, 2019.
11. Шарков Ф.И., Сперанский В.И. Общая конфликтология: учеб. М.: ИТК «Дашков и К», 2018.

Глава 2. Особенности факторов конфликтогенности в информационном обществе

2.1. Информационное общество XXI в. как среда генезиса и развития социального конфликта

Информационное (постиндустриальное) общество – закономерный этап эволюции социальной системы в конце XX – начале XXI в. Вхождение информации в жизнь социума носило лавинообразный характер и стало основным драйвером происходящих изменений. Насыщение социальной системы информацией, выход на первый план глобальной компьютерной сети Интернет вместе с тем имели неоднозначные последствия. С одной стороны, возникла та конфигурация социума, о которой в свое время рассуждал футуролог М. Маклюэн¹. Исследователь говорил о таком явлении, как «глобальная деревня», которое характеризуется опосредованным высоко интенсифицированным общением людей. С другой стороны, усилились риски вследствие глубоких трансформаций информационно-коммуникационных процессов, что привело к изменениям в функционировании основных социальных институтов и подсистем. Подобное положение создало благоприятную среду для «реинкарнации» социального конфликта в новых высокотехнологичных условиях.

А.А. Плотников обращает внимание на особую роль феномена социального конфликта в процессе трансформации происходящей информатизации. Информатизация, затрагивающая значительную часть общественной жизни и обуславливающая переход от индустриального общества к обществу нового типа, тесно связана с социальными конфликтами, служащими индикаторами качественных изменений, происходящих в ходе этого процесса².

¹ Маклюэн М. Понимание медиа: внешние расширения человека. М.: Кучково поле, 2007.

² Плотников А.А. Конфликт в условиях информатизации общества: эволюция, особенности, технологии управления: дис. ... канд. филос. наук. Н. Новгород, 2016. С. 8–10.

Воплощением негативного тренда в использовании человеком возможностей информационно-компьютерных технологий для деструктивных целей выступает информационная война.

А.Д. Васильев и Ф.Е. Подсохин указывают: «Информационная война – совокупность массовых коммуникативных практик, целью которых является воздействие (или противодействие подобному воздействию) посредством специфического употребления единиц языка на общность людей (географическую, этнографическую, конфессиональную, политическую, экономическую и т. д.) при одновременном обеспечении безопасности и защиты актора для достижения информационного превосходства в стратегических целях»¹.

А.В. Борхсениус отмечает, что информационные войны являются разновидностью информационного конфликта (информационного противоборства), для которого характерно латентное протекание, использование неагрессивных методов воздействия².

Ученые считают, что информационная война «представляет собой один из современных типов социального конфликта, который наиболее ярко и масштабно проявляет себя в условиях информационного общества. На текущий момент сущность явления информационной войны выражается в информационном противоборстве или конфликте с применением современных технических средств, информационных и коммуникативных технологий, целью которого является манипуляция сознанием противника в своих интересах»³.

Структура современного информационного общества сложнее предшествующих, поскольку основополагающее звено этого общества – информационные компьютерные технологии – не является самостоятельной производственной единицей, а есть продукт специфической индустрии. Информационные технологии приводят как к количественным, так и к качественным переменам в обществе. Эти технологии позволяют осуществлять децентра-

¹ Васильев А.Д., Подсохин Ф.Е. Информационная война: лингвистический аспект // Политическая лингвистика. 2016. С. 10–16.

² Борхсениус А.В. Информационная война: проблема теоретической интерпретации // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Государственное и муниципальное управление. 2016. С. 79–89.

³ Плотников А.А. Указ. соч.

лизацию практически в любой сфере деятельности, что приводит к возникновению различных малых предприятий и гибких организационных структур.

В ходе информационной деятельности субъекты вступают в различные отношения, которые могут приобретать характер единства и сотрудничества или конфликта и конфронтации. Информационная сфера общественной жизни – это социальный феномен, образовавшийся и существующий на основе социального информационного взаимодействия субъектов, наполненный информационными объектами, процессами, явлениями. Это социальное образование, обладающее особой формой бытия. В процессе своего существования информационная сфера образует информационную реальность, представляющую собой форму существования как инфосферы в целом, так и основных ее компонентов.

А.А. Плотников обосновывает положение: «... основной конфликтогенез представляют изменения в общественных отношениях, связанных напрямую с возникновением принципиально новых сущностей, таких как: глобальное информационное пространство, средства массовых коммуникаций, информационные технологии, информационная культура, информационная экономика, а также виртуальные аналоги отдельных процессов и явлений в жизни социума»¹.

Обращаясь к вопросу о возможности построения типологии социального конфликта информационного общества, можно выделить тип социального конфликта между различными субъектами (их интересами). Интерес, в свою очередь, определяется потребностями и способностями человека. Согласно П.М. Ершову, потребности выступают как побудительная сила деятельности, т. е. как тот потенциал человека, который стимулирует деятельность. В информационном обществе появляется новый вид потребностей – информационные, которые вырастают из практики, из реального противоречия между фактической и необходимой информацией или одним из ее видов – знанием. Разрешение противоречия совершается за счет доведения фактического знания до необходимого уровня.

¹ Плотников А.А. Указ. соч.

Как известно, полярным понятию «информационные потребности» может быть понятие «информационные способности». Потребность любого вида мобилизует способности человека для ее удовлетворения. Информационные способности – это функциональные системы. Они формируются в процессе жизнедеятельности в связи с необходимостью решать познавательные проблемы. В самом общем виде способности можно рассматривать как социально заданную возможность создания на биосубстрате человека функциональных систем (умений) для выполнения определенной деятельности¹.

Диалектическое противоречие информационных потребностей и способностей порождает интересы, требующие удовлетворения. Рассогласование баланса между потребностями и способностями и есть источник межсубъектных информационных социальных конфликтов. В словарях по конфликтологии появляются статьи, раскрывающие понятие «информационный конфликт». Например, А.Я. Анцупов определяет информационный конфликт как «... социальный конфликт в сфере производства и распространения информации, одним из субъектов которого являются журналисты или средства массовой информации». Данное определение достаточно узкое, так как не учитывает, что в современном обществе субъектом информационного конфликта могут быть не только СМИ. Более широкое определение дает С.Б. Давлетчина, исследователь описывает информационный конфликт «... как разновидность конфликтного противоборства, ведущегося за контроль над информационными потоками с целью завоевания информационного пространства и использования его в своих интересах и целях при одновременном блокировании или подавлении интересов соперника и недопущении осуществления им своих информационных целей².

Особую роль в этом процессе трансформации феномена социального конфликта сыграло одно из доминирующих и фундаментальных явлений общественного развития – процесс инфор-

¹ Катайцева Е.А. Сущность понятия «человеческий потенциал» // Вестник Российской академии государственной службы при Президенте Российской Федерации. 2009. № 6. С. 31.

² Грязнова Е.В., Афанасьев С.В. Социальный конфликт в информационном обществе: к вопросу о типологии // Конфликтология. 2016. № 4. С. 227–235.

матизации т. е. симбиоз научно-технических и социокультурных тенденций общественного прогресса. Информатизация, затрагивающая большинство сфер общественной жизни и обуславливающая переход от индустриального общества к обществу нового типа – постиндустриальному, или информационному, является тесной связью с социальными конфликтами и, конечно же, показателем качественных изменений, происходящих в этом процессе. В связи с этим зарождение основного конфликта непосредственно представляет собой изменения общественных отношений, связанные с возникновением совершенно нового организма, такого как глобальное информационное пространство, средства массовой информации, информационные технологии, информация, культура, информационная экономика, а также виртуальные аналоги отдельных процессов и явлений в социальной жизни.

Таким образом, в информационном обществе существенным образом меняются условия, в которых существует социум и его основные сферы (подсистемы). На первый план выходит информационно-коммуникационный фактор, который непосредственно или опосредованно оказывает влияние на все стороны жизни общества, основные социальные явления и процессы. В сложившихся условиях социокоммуникативных трансформаций конфликт отнюдь не утрачивает своего значения, а, напротив, видоизменяется, принимая новые формы. Так, в постиндустриальном обществе все чаще проявляются информационные противоборства, нередко в форме информационных войн, когда именно информация используется в качестве оружия, прежде всего, в аспекте воздействия на сознание массовой аудитории. Происходит повсеместная виртуализация социального пространства, вследствие чего многие явления и феномены физической реальности «копируются» и проникают в виртуальную среду. В результате подобных процессов усиливаются риски, связанные с развитием информационных конфликтов.

2.2. Виртуальный конфликт: понятие, особенности протекания, социальные последствия

В XXI в. одним из феноменов стал виртуальный конфликт. Его генезис непосредственно связан с информационной революцией и развитием сети Интернет, что, в свою очередь, создало предпосылки для феномена виртуальной реальности. Виртуальность, согласно А. Крокеру, имеет два компонента – это существование чего-либо в цифровой форме и вместе с тем иллюзорность и гиперреальность. Соответственно, виртуализация в рамках этой теории имеет двойственную трактовку: с одной стороны, это появление новой цифровой формы существования явлений, а с другой – метафора отчуждения человека от своей телесности и человечности¹.

А. Бюлем определяет виртуальность как компьютерную симуляцию пространственных характеристик объекта. Виртуализация в таком случае представляет «опосредованный и вызванный компьютеризацией процесс замещения реально существующих структур виртуальными конструктами»².

Как отмечают исследователи, виртуальный конфликт – это такой конфликт, «источник которого находится не в той реальности, в которой протекает сам конфликт, и он не может быть разрешен за счет средств, принадлежащих той реальности, в которой он протекает»³.

Под конфликтом в виртуальном пространстве исследователи понимают противостояние между социальными субъектами, которое возникает из-за нехватки ресурсов, нарушения групповых правил и норм, в ходе борьбы за власть, а также в связи с агрессивным поведением пользователей⁴.

¹ Kroker A. Weinstein M. Data Trash: The Theory of Virtual Class. Montreal, New World Perspectives, 2001. S. 18.

² Bühl A. Die virtuelle Gesellschaft: Ökonomie, Politik und Kultur im Zeichen des Cyberspace. Opladen: Westdeutscher Verlag, 1997. S. 78.

³ Дзараева Н.А., Смирнова Е.А. Конфликты в виртуальном дискурсе // Проблемы романо-германской филологии, педагогики и методики преподавания языков. 2016. № 12. С. 34–39.

⁴ URL: <https://cyberpsy.ru/articles/bondarenko-internet-deviantnost> (дата обращения: 12.01.2021).

По мнению исследователей, острота виртуального конфликта может быть обусловлена «отсутствием тех традиционных барьеров социальной обстановки, которые действуют в физической, но иногда не работают в виртуальной реальности»¹.

Роль Интернета в современных конфликтах привлекает все больше внимание ученых. В этой связи необходимо исследовать, как появление и проникновение современных коммуникационных технологий во всем мире влияет на насильственные конфликты. Основываясь на этих важных выводах, можно предложить четыре исходные точки для будущих исследований. Во-первых, исследование связи между Интернетом и насильственными конфликтами должно учитывать глубокие изменения, которые претерпел Интернет за последние десятилетия, а также то, в какой степени его природа становится все более эндогенной для местных условий. Во-вторых, в настоящее время мало что известно о последствиях применения коммуникационных технологий в условиях насильственных конфликтов, выходящих за рамки первоначальной мобилизации. В-третьих, архитектурные и алгоритмические конструкции платформ социальных сетей в значительной степени влияют на возможности и ограничения человеческих взаимодействий в интернете, но до сих пор остаются недостаточно изученными. В-четвертых, необходимы дальнейшие исследования, чтобы понять, как Интернет изменил способы передачи и изображения насильственных конфликтов как онлайн, так и оффлайн².

Социологи в настоящее время представили детальное описание того, как цифровые исследования конфликтов решали некоторые важные проблемы, в частности, способствовали точной оценке начала мобилизации, нацеливания, интенсивности (продолжительности) и фаз прекращения конфликтов. Анализ кибербезопасности может преодолеть проблемные ситуации, создав более детализированные и специализированные исследователь-

¹ Жуйков А.А., Каспаров А.Р., Нурахмедова А.А. Виртуальные конфликты в социальных сетях Интернета как угроза информационной безопасности // Вестник Адыгейского государственного университета. Сер. 1: Регионоведение: философия, история, социология, юриспруденция, политология, культурология. 2019. С. 89–94.

² URL: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0738894217733878?journalCode=cmpb> (дата обращения: 12.01.2021).

ские наборы данных и создав механизмы обмена данными о событиях с научным сообществом¹.

Как полагает Э.Ф. Асадуллин, существуют «некоторые свойства виртуального пространства, которые влияют на конфликт. Во-первых, это физическое расстояние. Эта особенность приводит к нескольким факторам, влияющим на возникновение конфликтных ситуаций. Во-вторых, сенсорная редукция. Эта особенность вызывает затруднения в общении и ухудшение взаимопонимания собеседников. В-третьих, «ускорение» взаимодействия и сокращение времени. В-четвертых, анонимность. Эта особенность приводит к тому, что индивид несколько «отстраняется» от конфликта и его последствий. Кроме того, отсутствие достаточно «убедительных» санкций и возможности влияния на девиантное поведение индивидов не позволяет нам успешно управлять развитием конфликтных ситуаций»².

Отсутствие доверия также может стать причиной разногласий и вызвать ряд обвинений в провокации, троллинге, специальном подстрекательстве и провоцировании конфликта. В то же время многие авторы считают, что доверие необходимо для управления конфликтами внутри сообщества, а отсутствие его в виртуальном пространстве приводит к ухудшению социального контроля и неэффективности механизма разрешения противоречий³.

Специфика виртуального конфликта затрудняет его научный анализ и социально-управленческое сопровождение. Основная проблема связана с отсутствием такой системы индикаторов, которая бы однозначно свидетельствовала о наличии виртуального конфликта. Современная социологическая наука пытается решить эту проблему как на фундаментальном, так и на теоретико-прикладном уровнях познания.

Как отмечают исследователи, в условиях информационного общества особую опасность имеют провокации конфликтов в

¹ URL: <https://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/1905/1905.01777.pdf> (дата обращения: 12.01.2021).

² Асадуллин Э.Ф. Виртуальная антропология социально-исторического познания. СПб: Нестор, 2009.

³ URL: <https://uchebnik.biz/book/231-sociologiya-organizacij/47--84-upravlenie-konfliktom-v-organizacii> (дата обращения: 12.01.2021)

социальных сетях Интернета, обладающих существенной ролью в генезисе и развитии виртуальных столкновений, так как они могут стать элементом общего агрессивного воздействия¹.

Распространена точка зрения о том, что внутренняя или внешняя причина конфликта в социальных сетях Интернета зависит от типа сообщества и его деталей, причем возможны одновременные конфликты, вызванные особенностями среды его протекания (виртуальное пространство) и перенесенные в офлайн. Конечно, некоторые столкновения можно предвидеть заранее, иногда они вызваны самим пользователем из-за автономных ценностей, социального статуса и взглядов (религиозных, социальных, политических). В то же время мы можем и будем продолжать говорить о том, что именно форма коммуникации делает конфликт неизбежным.

Исследователи указывают на недостаточную телесность общения, что приводит к высокой вероятности недопонимания и непропорциональной реакции. Такая специфика общения в сочетании с относительной анонимностью увеличением скорости онлайн-взаимодействия приводит к агрессии и еще большему конфликту. Таким образом, условия, в которых люди взаимодействуют в интернете, порождают напряженность и враждебность, которые невозможно избежать или контролировать из-за нестабильной природы виртуальных сообществ². Об этом свидетельствует также контент-анализ сообщений в интернет-пространстве на предмет наличия индикаторов конфликтности, который был проведен авторами данного пособия в ноябре–декабре 2020 г.

¹ Жуйков А.А., Каспаров А.Р., Нурахмедова А.А. Указ. соч.

² Грушевицкая Т.Г. Основы международной коммуникации [Электронный ресурс]. 2003. URL: <https://uchebnik.biz/book/173-osnovy-mezhkulturnoj-kommunikacii/42-42-neverbalnaya-kommunikaciya>

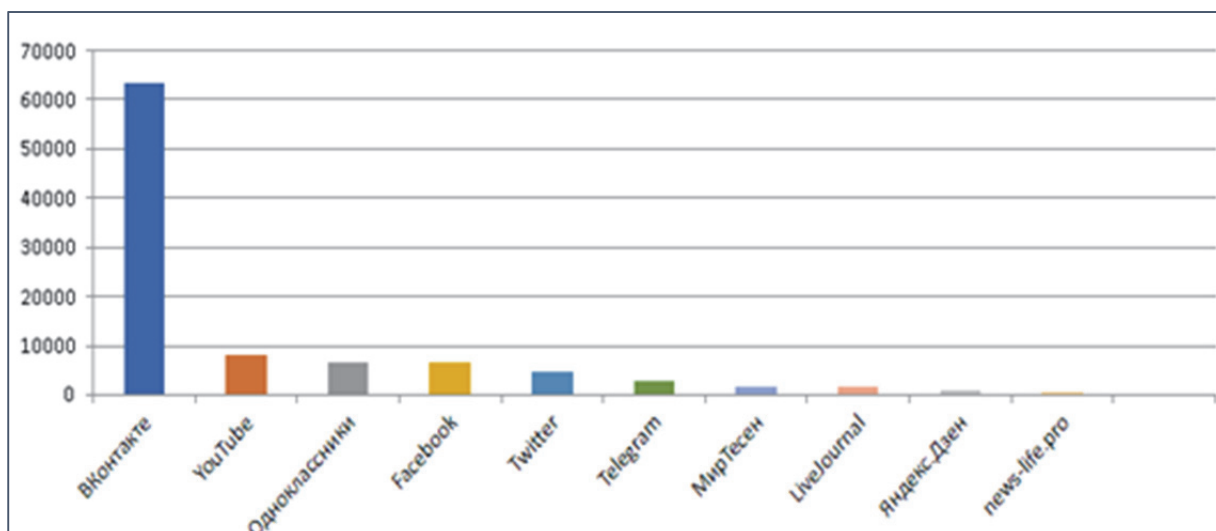


Рис. 9. Топ-10 площадок по количеству сообщений

Как показало проведенное исследование (рис. 9), по числу индикаторов наличия конфликтных взаимодействий между участниками лидирующее положение занимает социальная сеть «ВКонтакте» (более 60 тысяч подобных сообщений). Остальные ресурсы глобальной сети содержат значительно меньше подобных индикаторов. В частности, «Ютуб», «Одноклассники» и «Фейсбук» характеризуются показателями порядка 6–8 тысяч индикаторов конфликтного взаимодействия интернет-пользователей. Менее 5 тысяч индикаторов наличия конфликтов у «Твиттера».

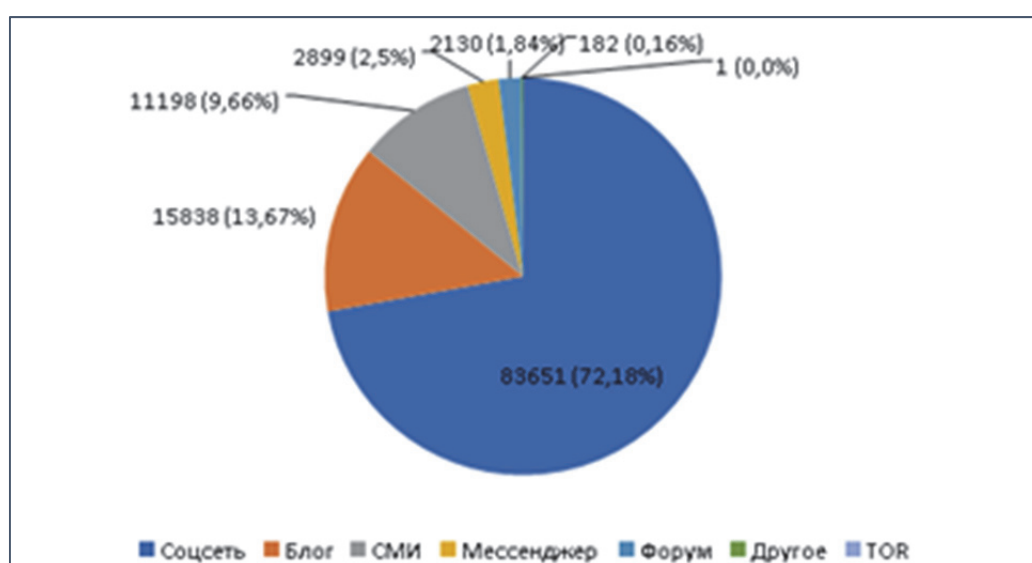


Рис. 10. Типы соцмедиа

В результате проведенного исследования (рис. 10) была получена информация о том, что наибольшая частота конфликтных взаимодействий наблюдается в социальных сетях – 72,2%. Именно они в настоящее время – своеобразный драйвер виртуальных конфликтов. Остальные средства массовой коммуникации характеризуются значительно меньшим числом подобных взаимодействий. В частности, блогосфера Интернета содержит 13,7% признаков наличия социальных конфликтов. Электронные СМИ имеют показатель по данному критерию оценки 9,7%. Остальные социальные медиа не превышают 2,5%.

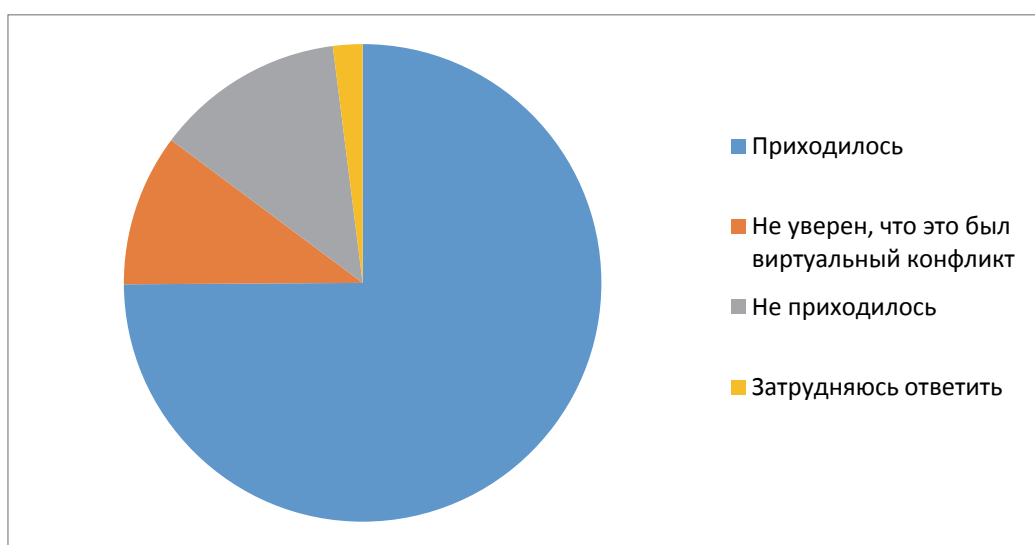


Рис. 11. Приходилось ли вам принимать участие в виртуальном конфликте?

Как показывают полученные данные (рис. 11), подавляющее большинство участников исследования признали, что им приходилось хотя бы один раз принимать участие в виртуальных конфликтах (74,9%). Убеждены, что им не приходилось участвовать в виртуальных конфликтах, 12,8% респондентов. Еще 10,3% участников исследования не уверены в характере конфликта, в котором они принимали участие (виртуальном или не виртуальном). Кроме того, 2% респондентов затруднились дать содержательный ответ на вопрос.

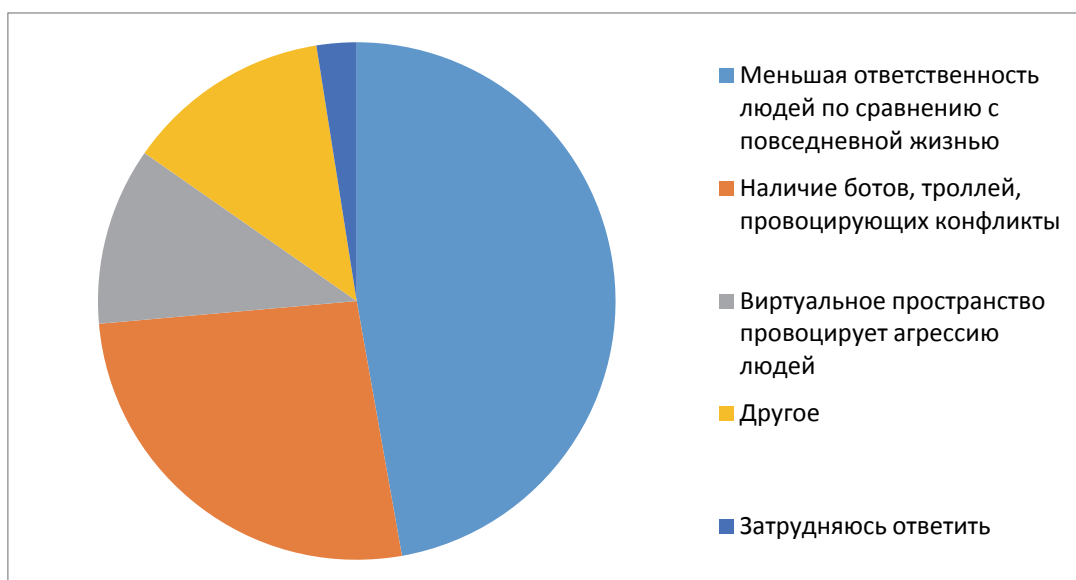


Рис. 12. Почему возникают виртуальные конфликты?

В результате проведенного исследования (рис. 12) была получена информация о том, что основной причиной возникновения виртуальных конфликтов респондентам видится низкая ответственность интернет-коммуникаторов (47,2%). Почти каждый четвертый участник опроса полагает, что причиной генезиса виртуальных конфликтов выступает наличие ботов, троллей, провоцирующих противостояние (26,4%). Также 11,1% убеждены в том, что спецификой виртуального пространства выступает его способность провоцировать агрессию людей. Другой вариант ответа выбрали 12,8% участников исследования, а 2,5% опрошиваемых затруднились ответить на вопрос.

Подводя итоги, целесообразно отметить, что виртуальный конфликт постепенно становится одной из серьезных проблем общества XXI в. Данная разновидность конфликта непосредственно связана с прогрессом информационно-компьютерных и телекоммуникационных технологий. В результате генезиса виртуальной среды происходит «электронное копирование» многих явлений, процессов, феноменов повседневной реальности – не стал исключением и социальный конфликт. Однако в отличие от традиционного течения конфликта, виртуальный конфликт имеет ряд специфических черт и особенностей, затрудняющих его прогнозирование, мониторинг и т. п. Кроме того, в настоящее время наука не обладает исчерпывающим теоретическим и прикладным

инструментарием для оценки последствий виртуального конфликта, особенно для физической, повседневной реальности. При этом по мере развития информационно-компьютерных технологий и Интернета большинство социальных конфликтов могут трансформироваться в виртуальные.

2.3. Конфликт в российской полиции в зеркале социологического анализа

Постиндустриальное общество – период глубоких социальных трансформаций, особенно интенсифицировавшихся в начале XXI в. В это время происходят кардинальные изменения в различных сферах жизни общества, меняющие привычный облик многих социальных явлений, процессов. По мнению исследователей, главная особенность новой социальной реальности – значительная демократизация глобального социального пространства. Современное, вышедшее из-под прежнего контроля общество создало большие проблемы для самого института управления и поставило ему во главу угла необходимость серьезных изменений именно в связи с резким повышением значимости факторов различных интересов общества. Сами группы интересов стали значительно больше – это прямое следствие усиления статистического принципа самоуправления в обществе, что, по сути, усилило социальный конфликт¹.

Также стоит учитывать тот факт, что условия глубоких трансформаций социальной системы априори создают риски развития конфликтов, так как возникает множество точек напряжения как на макро-, так и на микроуровне социальной реальности. Именно поэтому конфликты начинают активно развиваться даже в тех институциональных структурах, где ранее не отмечалось наличие такой проблемы.

Следует отметить, что развитие российского общества в последние десятилетия связано не только с трансформацией в целом, но и с внутренними изменениями в социальной структуре и социальных институтах, ее составляющих. Изменились не только

¹ Грязнова Е.В., Афанасьев С.В. Социальный конфликт в информационном обществе: к вопросу о типологии // Конфликтология. 2016. № 4. С. 227–235.

структурно-функциональные характеристики государственных институтов, но и их содержательные компоненты (подсистемы). Таким образом, как полагают исследователи, можно наблюдать развитие социальных процессов через призму конфликтов на разных уровнях и в разных формах. Изучение этих процессов очень важно, когда речь идет о таком социальном институте, как управление внутренних дел, основной задачей которого является обеспечение функционирования правоохранительной деятельности в обществе¹.

Полиция в России как относительно закрытый социальный институт характеризуется, с одной стороны, особенностями профессиональной деятельности, а с другой – спецификой индивидуально-личностного характера. Нарушение баланса этих компонентов приводит к изменению поведенческой стратегии сотрудников органов внутренних дел, в результате чего происходит формирование конфликтных рисков. Это сказывается на морально-психологическом и профессиональном климате в коллективе, а также на функциональной и профессиональной эффективности деятельности органов внутренних дел. В этой связи важным представляется вопрос о том, какие объективные и специфические факторы способствуют генезису и развитию конфликтов в российской полиции.

Фактором конфликта является специфика российской полиции как на организационном уровне, так и на уровне самого процесса. Как социальный институт она характеризуется строгой иерархией, подчиненностью, управляемостью и целенаправленным повторением действий и взаимодействий. Кроме того, полиция может рассматриваться с точки зрения деятельности и развития различных категорий деятельности сотрудников полиции и т. д., выражающихся в личностных, организационных и институциональных изменениях.

Конфликтный риск сотрудников органов внутренних дел бывает объективным и субъективным. Исходя из цели конфликта, структурных проблем полиции как социальной организации, возможностей неудовлетворенности социальными условиями, уровнем социальной защищенности, содержанием самой службы

¹ Каспаров А.Р. Конфликтологический потенциал российской полиции: соционормативное измерение: дис. ... канд. соц. наук. Краснодар, 2016. С. 10–11.

выражаются субъективные основания причин конфликта: недостаточная управленческая подготовка руководителя отдела, низкий конфликтный потенциал, несоблюдение прав работников, нарушения в процессе организации службы и труда, плохой учет или игнорирование этносоциальных, этноконфессиональных ценностей работника¹.

Конфликты в полиции в России достаточно часто встречаются в повседневной жизни могут быть локализованы в основном на уровне организации, коллектива, особенно на межличностном уровне. Основные виды конфликтов, возникающие во время службы в учреждении внутренних дел, следующие.

1. Внутренние организационные и административные конфликты. Такие споры возникают, когда руководитель учреждения, не обладающий достаточными навыками управленческой деятельности, не в состоянии определить эффективные механизмы взаимодействия с другими подразделениями и учесть определенные этические, культурные, гендерные, групповые особенности и т. д.

2. Споры, касающиеся профессиональной деятельности. Эта амбивалентность возникает, когда целеполагание различных подходов сталкивается друг с другом.

3. Аксиоматические споры. Элементы духовной жизни общества, в том числе и ценности, оказывают существенное влияние на социальные конфликты, их возникновение, развитие и завершение.

4. Структурные и функциональные конфликты. Такие споры касаются нарушений, как структурных элементов организации, так и функций организации в целом.

5. Столкновение социальных различий. Речь идет о расслоении полицейских, конфликтах, основанных на различиях в демографических, этнических, материальных и статусных различиях, часть из которых связана с их социальными условиями².

Учитывая опасность социальных последствий многих разновидностей конфликтов в российской полиции, для социологической науки большое значение имеет проблематика профилактики и снижения развития конфликтных ситуаций.

¹ Каспаров А.Р. Указ. соч.

² Там же.

В предотвращении конфликтов очень важно индивидуальное отношение к работникам. Каждый руководитель должен быть осведомлен о формировании соответствующего уровня правовой культуры, профессиональных навыков и умений сотрудников учреждения внутренних дел, используя все доступные методы нравственной, психолого-педагогической работы. При этом получение подобной информации возможно, в том числе, посредством проводимых эмпирических социологических исследований. Простые их разновидности (например, раздаточное групповое анкетирование) руководитель может освоить и самостоятельно, однако желательно все же обращаться к помощи профессиональных социологов-исследователей (если не имеется ограничений доступа информации в отдельных подразделениях и ведомствах).

Морально-психологическая работа тоже очень важна. Она основана на принципах целеустремленности, непрерывности, объективности, активности, эффективности, дифференцированного подхода и комплексного использования всех организационных ресурсов. Управленческие действия при выполнении морально-психологической работы направлены на комплекс личностных качеств сотрудников, психологический микроклимат служебного коллектива и имеют множество целей:

1) патриотизм, который определяется спецификой профессиональной деятельности сотрудников полиции, а также общественными ожиданиями профессионально-нравственного имиджа сотрудников правоохранительных органов в государстве;

2) высокая морально-психологическая готовность сотрудников ОВД к выполнению своих служебных обязанностей в любых, даже самых экстремальных условиях;

3) формирование устойчивых психологических качеств и нравственных установок в ситуации противодействия негативным воздействиям со стороны правонарушителей.

Обладание глубокими и устойчивыми правовыми знаниями, взглядами и мыслями, убеждениями и чувствами, высокой правовой культурой, навыками социально активного правового поведения сотрудниками органов внутренних дел будет способствовать предотвращению конфликтов в российской полиции¹.

¹ Каспаров А.Р. Указ. соч. С. 105.

Таким образом, конфликт в российской полиции позиционируется социологической наукой двойственным образом. С одной стороны, сказываются объективные последствия происходящих глубоких трансформаций социальной системы на макроуровне. Вследствие этого продуцируются инновационные риски и угрозы, создающие напряженность в функционировании социальных институтов и подсистем, в том числе и российской полиции. С другой стороны, сама служба в полиции существенно отличается от работы большинства россиян. Зачастую эмоциональные и физические нагрузки, с которыми приходится сталкиваться полицейским при несении службы, непосредственно или опосредованно влияют на конфликты.

В этой связи при профилактике и противодействии конфликтам в российской полиции необходимо опираться на рекомендации социологической науки, прежде всего, ее эмпирической ветви. В то же время сейчас в большей мере данные вопросы относятся к компетенции психологии, что представляется неоптимальным. Как представляется, в ближайшей временной перспективе необходимо добиться большей активности социологической науки именно применительно к профилактике и преодолению конфликтов в российской полиции, так как только социологический подход представляет собой оптимальное сочетание макро- и микросоциального анализа, что полностью соответствует предмету изысканий.

Контрольные вопросы и задания

1. Какие факторы детерминируют конфликт в современном информационном обществе?
2. Применительно к российскому обществу XXI в., какие факторы конфликтогенности имеют наибольшее значение?
3. Чем отличаются факторы конфликтогенности в информационном обществе от иных исторических этапов развития социума?
4. Что такое виртуальный конфликт?
5. Каковы индикаторы виртуального конфликта?
6. Как связана виртуальная и физическая среда. Приведите примеры влияния виртуального мира на повседневную реальность.

7. Как влияют социальные трансформации информационного общества на профессиональные конфликты?
8. В чем отличительные признаки конфликта в российской полиции?
9. Почему исследование конфликтов в российской полиции актуально?
10. Каковы последствия конфликтов в российской полиции вы могли бы отметить?
11. Что должно предпринять государство, чтобы минимизировать конфликты в российской полиции?

Рекомендуемая литература

1. Анцупов А.Я., Прошанов С.Л. История отечественной конфликтологии. М.: Проспект, 2018.
2. Анцупов А.Я., Шипилов А. И. Конфликтология: учеб. СПб.: Питер, 2019.
3. Белашева И.В., Бакунова И.В. и др. Конфликтология: психологические теории, системы, технологии. Ставрополь: Изд-во СКФУ, 2018 .
4. Международные организации и их роль в урегулировании конфликтов: учеб. пособие / ред.: Т.А. Закаурцева, Т.В. Каширина. 3-е изд. М.: ИТК «Дашков и К», 2019 .
5. Самыгин С.И., Коновалов В.Н. Конфликтология в социальной работе: учеб. пособие. М.: ИТК «Дашков и К», 2019.
6. Светлов В.А., Семенов В.А. Конфликтология: учеб. для бакалавриата и магистратуры. М.: Юрайт. 2019.
7. Светлов В.А. Введение в конфликтологию: учеб. пособие. 4-е изд., стер. М.: Флинта, 2018.
8. Соломатина Е.Н. Социология конфликта: учеб. пособие для вузов. М.: Академический Проект, 2020.
9. Туронок С.Г. Политическая конфликтология и технологии урегулирования конфликтов (для бакалавров). М.: КноРус, 2019.
10. Чернова Г.Р., Сергеева М.В., Беляева А.А. Конфликтология: учеб. пособие для СПО. М.: Юрайт, 2019.
11. Шарков Ф.И., Сперанский В.И. Общая конфликтология: учеб. М.: ИТК «Дашков и К», 2018.

Глава 3. Профилактика социального конфликта в виртуальной и физической социальной реальности

3.1. Профилактика конфликта: общетеоретические аспекты

Несмотря на то, что социальный конфликт – многозначное понятие и существует множество разновидностей его протекания, все же стоит отметить, что некоторые конфликты несут в себе опасные последствия как на макро-, так и на микроуровне. Именно поэтому наука и система государственного управления стремятся глубоко исследовать проблематику профилактики конфликтов и выработать эффективные алгоритмы, которые были бы действенны для широкого круга конфликтных ситуаций.

Как известно, управление конфликтом предполагает не только регулирование уже возникшего противостояния, но и создание условий для его предупреждения. Причем наибольшую значимость из двух указанных задач управления имеет профилактика.

Вся деятельность по предупреждению конфликтов представляет собой одно из конкретных выражений человеческой способности обобщать имеющиеся теоретические и эмпирические данные и на этой основе предсказывать, прогнозировать будущее, распространяя таким образом область познанного на еще непознанное. Эта человеческая способность имеет особое значение в управленческой деятельности. Справедливо говорят, что руководить – значит предвидеть.

Профилактика конфликта представляет такой вид управленческой деятельности, который состоит в заблаговременном устранении или ослаблении конфликтогенных факторов и ограничении таким путем возможности их возникновения или деструктивного развития в будущем. Успех этой деятельности определяется рядом предпосылок:

- знанием общих принципов управления социальными организациями и умением использовать их для анализа конфликтных ситуаций;
- уровнем общетеоретических знаний о сущности конфликта, его причинах, видах и этапах развития;

- глубиной анализа на этой общей теоретической основе конкретной предконфликтной ситуации;
- степенью соответствия избранных методов корректировки сложившейся опасной ситуации ее конкретному содержанию¹.

Деятельность по предупреждению конфликтов во многих случаях оказывается неэффективной, так как существует ряд препятствий.

1. Психологическая природа, связанная с человеческой психикой, характеризуется как непреодолимое стремление человека к свободе и независимости. В связи с этим всякое вмешательство люди воспринимают, как правило, негативно. Оценивая подобные действия как выражение стремления ограничить их независимость и свободу.

2. Существование некоторых общепринятых нравственных норм, регулирующих человеческие взаимоотношения. Исходя из них, люди считают свое поведение сугубо личным делом, а вмешательство третьего лица рассматривают как нарушение общепринятых норм нравственности, одной из которых является неприкосновенность личной жизни.

Успешная деятельность по предупреждению конфликта может вестись только в границах, устанавливаемых психологическими, нравственными и правовыми требованиями к регулированию человеческих взаимоотношений. Причем такая деятельность становится целесообразной только в том случае, если возникла реальная опасность перерастания личных или групповых взаимоотношений в разрушительные, деструктивные формы, такие, например, как разрыв личных взаимоотношений, распад семьи, развал трудовой группы, межкулассовые, межэтнические или межгосударственные столкновения.

Профилактика конфликта представляет собой по своей сути воздействие на те социально-психологические явления, которые могут стать элементами структуры будущего конфликта, на его участников и на используемые ими ресурсы. Поскольку каждый конфликт связан с ущемлением тех или иных потребностей и ин-

¹ Овсянникова Е.А., Серебрякова А.А. Конфликтология. М., 2015.

тересов людей как материальных, так и духовных, начинать его предупреждение следует с его дальних, глубинных предпосылок¹.

Как полагают исследователи, для управления и разрешения конфликтов требуется разработка, внедрение и использование социальных технологий. Здесь можно говорить о прикладной части познания конфликта, поскольку речь идет о разработке технологических средств. Но есть и практическая сторона конфликта, которая относится к конкретной ситуации, которая происходит в определенном месте и в определенное время. Иными словами, это ситуационный подход к управлению конфликтами и их разрешению. Когда рассуждают об управлении конфликтами, фокусируются непосредственно на взаимодействии, которое требует немедленного реагирования со стороны конфликта, поэтому подготовка связанного с противоречием персонала, участвующего в принятии решений, имеет первостепенное значение².

Системный характер управления конфликтами связан с формами социального лидерства:

- системный характер участников, конфронтация;
- продолжение реализации позитивных действий социальных конфликтов на благо большинства общества в социально контролируемой постановке и достижении целей;
- необходимость правового обеспечения (распределения, институционализации) конфликтного взаимодействия;
- внедрение организационных механизмов, позитивно влияющих на конфликты.

Таким образом, в контексте социологической науки формируется общепризнанное понимание процесса управления конфликтами. Важную роль в успешном предотвращении конфликтов играет получение социологами знаний о характере и деталях конфликта. В то же время исследователи правомерно позиционировали управление конфликтами в широком и узком смысле. Поэтому управление конфликтами в узком смысле требует учета объективных факторов, которые зачастую определяют возможности и методы предотвращения конфликтов, как правило, для

¹ Овсянникова Е.А., Серебрякова А.А. Указ. соч.

² Левина Е.В. Конфликты в виртуальном пространстве: особенности регулирования и разрешения// Международный научно-исследовательский журнал. 2016. № 9. С. 135–139.

достижения взаимовыгодных договоренностей, компромиссов, снижения напряженности из-за конфликта, стабилизации обстановки, предотвращения конфронтации и насилия, принятия мер по обеспечению диалога, организации переговоров между спорящими сторонами.

Управление конфликтом в самом широком смысле означает управление тремя основными факторами, когда субъект социального управления сознательно воздействует на причину конфликта, с тем чтобы сознательно изменить характер конфликта в целом или в определенном направлении. Это предупреждение возникновения конфликтогенных проблем на предконфликтной стадии, разрешение противоречий на этапе открытого противоборства, урегулирование конфронтационных коммуникаций в постконфликтный период¹.

Под предупреждением (профилактикой) социального конфликта в рамках его управления понимается процесс воздействия на конфликтную ситуацию для того, чтобы устранить причину противоборства, смягчить его, выявить или подавить.

Под предотвращением конфликтов традиционно понимается использование заранее определенных мер для устранения их нежелательного внедрения, которые воздействуют на пораженные источники и вызывают социальную напряженность до тех пор, пока не произойдет открытое противостояние и другая сторона не поймет смысл и основную возникшую проблему. Целью предупреждения конфликта является предотвращение развития социального противостояния и недопущение ущерба в виде моральных, материальных, человеческих и иных потерь. Предотвращение конфликтов управленческой деятельностью, направленной на выявление, устранение обострений, исключает возможность возникновения деструктивных конфликтных ситуаций.

По мнению конфликтологов, существуют объективные социальные факторы в предотвращении социальных конфликтов:

– социальная стабильность, спокойная экономическая, политическая, экологическая обстановка, материальная поддержка семейного благополучия и воспроизводства и др.;

¹ URL: <https://helpiks.org/9-7141.html> (дата обращения: 24.11.2020).

– уверенность населения в завтрашнем дне, высокий уровень социальной мобильности в результате хороших условий жизни;

– равные возможности для реализации позитивного потенциала людей для удовлетворения их важных экономических, политических, социальных и духовных потребностей;

– справедливый и прозрачный обмен материалами и другими выгодами;

– установление нормативных процедур по предупреждению и разрешению социальных конфликтов и др.

Общая логика предотвращения социальных конфликтов включает в себя следующие взаимосвязанные элементы.

1. Как можно скорее выявить противоречия (этапы развития), вызывающие социальную напряженность и последующее сопротивление оппонента. Важно, что субъекты социального лидерства могут чувствовать неблагоприятную ситуацию в кажущейся нормальной среде.

2. Сбор полной, объективной и всесторонней оперативной информации о характере, причинах, целях, интересах, намерениях предконфликтных ситуаций, предпочтениях сторон, которые могут и будут противоречить друг другу.

3. Структурно-динамический анализ и диагностика разворачивающихся конфликтов.

4. Конфликтный анализ полного распределения имеющихся ресурсов, определение технических методов, приемов, средств и возможностей снижения, ослабления, предотвращения или выявления конфликтов.

5. Прогнозировать развитие конфликтных ситуаций с целью определения вариантов и обстоятельств возможных конфликтов в будущем.

6. Определить правила конфликтного взаимодействия¹.

Таким образом, в основе эффективной профилактики конфликтов лежит научно-управленческий анализ основных факторов, влияющих на генезис и развитие конфликтной ситуации. В этой связи очевидно, что социологическая наука обладает

¹ Кильмашкина Т.Н. Предупреждение социального конфликта как элемент управления им // Труды Академии управления МВД России. 2015. № 1. С. 9–13.

рядом сильных сторон: системностью, объективностью, методологической целостностью в аспекте познания социальных конфликтов. Именно применение социологии для профилактики противоречий позволяет преодолеть волюнтаризм, связанный с субъективным восприятием конфликта, прежде всего, представителями системы управления. Немаловажно и то, что в распоряжении социологической науки находится эмпирический программно-инструментальный комплекс, позволяющий устанавливать и поддерживать связь со всеми сторонами, реально или потенциально вовлеченными в конфликтную ситуацию. Обладание возможностями получения первичной социологической информации о конфликте предоставляет широкие возможности социологической науке эффективного взаимодействия с системой государственного управления на различных уровнях.

3.2. Научное социологическое сопровождение диагностики конфликтов и разработка профилактических мероприятий

Проблема диагностики социального конфликта в отечественной науке представлена не достаточно широко. В частности, наблюдается определенный дисбаланс в пользу фундаментальных, теоретических методов над эмпирическими. Нередко в публикациях исследователей содержатся указания на алгоритмы, модели, характерные для индустриального, а не глобального информационного общества. Обращаясь к схемам анализа конфликта, отраженным в научной литературе, можно обнаружить определенное сходство в представлениях о них специалистов.

А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов утверждают, что анализ споров в процессе решения задач, связанных с выделением основной группы объяснений явлений на основе групп, следующих за основными категориями, является основополагающим¹. Однако определение максимального числа категорий, используемых для описания конфликтов, или максимальное разграничение их частей не является проблемой. Содержание диагностики конфликта в контексте последующего разрешения заключается в изучении

¹ Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Указ. соч.

данного социального явления, выявлении причинно-следственной связи, характерной для его состояния, и использовании ее для устранения негативных тенденций.

Существуют основные этапы диагностики социального конфликта, которые включают в себя два взаимосвязанных блока:

- диагностическое исследование характеристик самого конфликта; его основная функция заключается в описании явления конкретного конфликта в целом, выявлении ключевых количественных и качественных характеристик и анализе происходящего;

- диагностическое исследование социальной среды, окружающей конфликт, позволяющее выявить и зафиксировать изменения в развитии общества в целом в контексте существования и развития данного конфликта¹.

Диагностика социального конфликта предполагает не только перечисление всех основных признаков, элементов и причин данного социального явления, но и проведение детального анализа его характеристик на разных этапах развития, т. е. учет динамики социального конфликта с целью выявления признаков, изменяющих характеристики конфликта. Диагностический анализ социальных конфликтов позволяет выявить ключевые его элементы, которые более или менее осознаются активными силами конфликта и представляют интерес для социальной тематики, определяющей весь процесс противодействия заинтересованных сторон.

Интерес социального субъекта в конфликте должен рассматриваться как комплексный показатель, на основе которого возможно конструирование его эмпирических индикаторов. Он предстает как сложная, внутренне неоднородная совокупность свойств социального субъекта – участника конфликтного противодействия. Интерес вызывает как объективное, так и субъективное отношение личности, группы к своему положению и условиям жизни в данной социальной и экономической структуре, а также обусловленные этим положением и условиями потребности.

¹ Нагайцев В.В. Методология диагностического исследования социальных конфликтов // Известия Алтайского государственного университета. 2010. № 2-1 (66). С. 195–198.

Таким образом, диагностика социального конфликта – это исследовательская система, связанная с получением подробной информации о конкретном конфликте, его причинах.

В диагностике конфликтов важно, прежде всего, осуществить следующие действия:

1. Убедиться, что мы имеем дело с конфликтом, а не с такими явлениями, как односторонняя агрессия, дебаты, конкуренция и т. д.
2. Начать диагностику конфликта с анализа всего состава участников, а не выяснения причины конфликта.
3. Соблюдать определенные диагностические исследования.
4. Демонстрировать равное отношение к сторонам конфликта в процессе диагностики.
5. Не навредить сторонам спора своими диагностическими обследованиями¹.

При диагностике конфликтов исследователи рекомендуют следующий комплекс исследовательских мероприятий:

1. Определить полный состав участников (субъектов) конфликта и их роль в конфликте.
2. Укрепление границ региона – конфликтных зон.
3. Определить предмет спора.
4. Выяснить баланс всех ресурсов сторон конфликта и их силы.
5. Определить тип конфликта.
6. Определить причину конфликта, его отговорки, взгляды сторон на ситуацию, общую и изначальную причины.
7. Разъяснить интересы каждой стороны на предмет конфликта интересов.
8. Учитывать цель спорящей стороны, степень противодействия, меру соответствия интересам спорящей стороны.
9. Анализ содержания собственно конфликтных действий сторон конфликта.
10. Особенности психологического фона конфликта.
11. Уточнить отношение сторон к конкретным последствиям конфликта.

¹ URL: <http://stavcentr-gagarina.ru/wp-content/uploads/2017/02/7.-Конфликты.pdf>
(дата обращения: 12.11.2020).

12. Определить стадию развития конфликта и учесть всю динамику конфликта. Анализ всего периода спора.

13. Проанализировать цену и признаки конфликта, создать «идеальный» шаблон конфликта.

14. Выбрать наилучший способ разрешения споров¹.

Следует подчеркнуть, что диагностика конфликта будет неполноценной, если не использовать активно возможности эмпирической социологии. Суть проблемной ситуации, носящей по преимуществу гносеологический характер, заключается в том, что конфликты тесным образом связаны с социумом, обладают способностью изменяться. По мере развития социальной динамики меняется характер, облик, специфика социальных конфликтов. Подобные изменения в полной мере способна отслеживать именно эмпирическая социология, базирующаяся на анализе первичной – уникальной информации, получаемой в результате применения количественной и качественной методик. Посредством осуществления системно организованных социологических проектов в распоряжении ученых и представителей социального управления оказываются объективные данные, которые могут лечь в основу усовершенствованных технологий диагностики и решения конфликта.

Диагностика конфликта заканчивается определением оптимального решения. Способ разрешения конфликта – это сочетание конкретных средств прекращения насилия (угнетение, применение силы, принуждение, разделение сторон) или достижения консенсуса (переговоры, примирение, компромисс). Это не случайно выбранный способ разрешения споров, так как он напрямую зависит от показаний предыдущего диагноза.

В настоящее время исследования по управлению и разрешению конфликтов можно разделить на три категории. Прежде всего, многие ученые игнорируют процесс конфликта, изучая только цель конфликта и конфликт, даже если его процесс и цель оказывают различное влияние на межличностное взаимодействие. Вторая исследовательская группа связана с изучением возможностей организации удаленной работы с использованием информационных

¹ URL: <http://stavcentr-gagarina.ru/wp-content/uploads/2017/02/7.-Конфликты.pdf> (дата обращения: 12.11.2020).

технологий, таких как электронная почта. ИКТ позволяют организовать работу удаленно, несмотря на большие географические расстояния. Видеоконференции позволяют обеспечить вербальное общение с невербальными частями (не только звуком и его интонацией, но и жестами, мимикой и телодвижениями). Третья исследовательская группа акцентирует внимание на методах и технологиях групповой работы, характеристиках конфликтного взаимодействия и подчеркивает междисциплинарный характер своих исследований¹.

Таким образом, научное социологическое сопровождение диагностики конфликтов и, тем более, разработка профилактических мероприятий, предполагают организацию сложной, многоуровневой системы взаимодействия науки и практики. Следует отметить, что современная социология, а особенно ее эмпирическая ветвь, обладает серьезным эвристическим потенциалом изучения весьма сложных социально-управленческих проблем, в том числе и социального конфликта. Сильными сторонами социологии выступают не столько констатация факта наличия (отсутствия) конфликта, сколько умение на основе диагностики наличия противоречия осуществлять поиск оптимальных средств, форм и способов его преодоления на основе объективных данных и первичной социологической информации. Посредством качественных исследований социология обладает возможностью глубоко исследовать детерминанты, характер протекания конфликта, мотивацию его участников, их социокультурные установки. С помощью количественной социологии представляется возможным верифицировать полученные данные, тестировать социально-управленческие модели, алгоритмы, планирующиеся решения. Именно сочетание количественной и качественной социологии дает возможность эффективно изучать конфликт и вырабатывать действенные алгоритмы его профилактики, а также решения уже возникшего противоречия.

¹ Левина Е.В. Указ соч.

Контрольные вопросы и задания

1. Что является основой мероприятий по профилактике социального конфликта?
2. Чем отличается профилактика социального конфликта в виртуальной и физической социальной реальности?
3. Как социология может оказывать поддержку управленческим мероприятиям по профилактике социального конфликта?
4. Охарактеризуйте возможности эмпирической социологии в профилактике социального конфликта.
5. Как отличается профилактика различных типов социальных конфликтов?
6. Какие управленческие мероприятия эффективны для профилактики виртуального конфликта?
7. Какие первоочередные действия должны осуществить исследователи-социологи при организации мероприятий по профилактике конфликта?
8. С какой целью социологи осуществляют установление и поддержание обратной связи со сторонами конфликта?
9. В чем проявляются различия между эмпирической и прикладной социологией в аспекте организации мероприятий по профилактике конфликта?
10. Каковы перспективы сотрудничества социологии и системы государственного управления при профилактике и противодействии социальному конфликту?
11. Как меняются тактические и стратегические мероприятия социологов в зависимости от вида конфликта, с которыми они сталкиваются?

Рекомендуемая литература

1. Анцупов А.Я., Прошанов С.Л. История отечественной конфликтологии. М.: Проспект, 2018.
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учеб. СПб.: Питер, 2019.
3. Белашева И.В., Бакунова И.В. и др. Конфликтология: психологические теории, системы, технологии. Ставрополь: Изд-во СКФУ, 2018 .

4. Международные организации и их роль в урегулировании конфликтов: учеб. пособие / ред.: Т.А. Закаурцева, Т.В. Каширина. 3-е изд. М.: ИТК «Дашков и К», 2019 .
5. Самыгин С.И., Коновалов В.Н. Конфликтология в социальной работе: учеб. пособие. М.: ИТК «Дашков и К», 2019.
6. Светлов В.А., Семенов В.А. Конфликтология: учеб. для бакалавриата и магистратуры. М.: Юрайт, 2019.
7. Светлов В.А. Введение в конфликтологию: учеб. пособие. 4-е изд., стер. М.: Флинта, 2018.
8. Соломатина Е.Н. Социология конфликта: учеб. пособие для вузов. М.: Академический Проект, 2020.
9. Туронок С.Г. Политическая конфликтология и технологии урегулирования конфликтов (для бакалавров). М.: КноРус. 2019.
10. Чернова Г.Р., Сергеева М.В., Беляева А.А. Конфликтология: учеб. пособие для СПО. М.: Юрайт, 2019.
11. Шарков Ф.И., Сперанский В.И. Общая конфликтология: учеб. М.: ИТК «Дашков и К», 2018.

Заключение

Проведенный анализ социального конфликта в условиях прогресса информационных технологий XXI в. позволяет отметить, что социологическое изучение конфликта еще далеко не исчерпало себя. Основная проблема заключается в том, что по мере трансформаций социальной системы меняется и облик социального конфликта. Из физической реальности в XXI в. конфликт все чаще перемещается в виртуальную среду.

Учитывая тот факт, что конфликт выступает атрибутивной характеристикой социума, его генезис и развитие представляет существенный интерес с эвристической и гносеологической точек зрения. Однако целесообразно заметить, что современная социологическая наука существенным образом отстает от запросов системы государственного управления. В настоящее время ощущается дефицит социально-инженерных разработок конфликтных ситуаций (на макро- и микроуровне). Прежде всего, речь идет о виртуальных конфликтах – инновациях социальной системы XXI в. Современной эмпирической и прикладной социологии существенно недостает мониторинговых исследований, которые позволили бы выявлять информацию динамического, а не статического свойства.

В современном социуме существует множество факторов, способных оказать негативное воздействие на развитие социального конфликта – данный факт также надо принимать во внимание. И безусловно, стоит заметить, что комплексное решение проблемы социального конфликта возможно лишь на основе интеграции социологии и системы социального управления. Подобная интегративная модель станет возможной лишь на основе долговременного, системного, институционального сотрудничества практической социологии и системы управления в деле профилактики и противодействия социальным конфликтам как в физической, так и виртуальной реальности. Именно эмпирическая социология обладает способностью посредством качественного и количественного анализа получать уникальную первичную информацию, которой зачастую нет в распоряжении управленческих структур. В связи с этим перспективы сотрудничества социологов-

исследователей и исследователей социального управления не вызывают сомнений. Зачастую им мешают различные негативные мифы, стереотипы, предрассудки как в сознании социологов, так и управленцев. Однако, как известно, эффективное социальное управление в обществе XXI в., включающее профилактику и противодействие социальным конфликтам, невозможно без научно-технической составляющей, так как высокий динамизм социума исключает применение шаблонных решений и устоявшихся моделей реагирования. Более того, в ближайшие десятилетия облик социума может существенным образом измениться, а в настоящее время научная мысль все еще испытывает проблемы с диагностикой сложившейся ситуации. Именно поэтому перспективное социологическое мышление в настоящее время сталкивается с существенными сложностями, что будет сказываться на научной оценке социального конфликта, тем более, возможных его новых форм.

Литература

1. Аксененко Ю.Н., Каспарян В.Н. и др. Социология и психология управления. Ростов н/Д: Феникс, 2001.
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. М.: Юнити, 2008.
3. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Словарь конфликтолога. М., 2010.
4. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях: учеб. пособие. 2-е изд., перераб. СПб.: Питер, 2009.
5. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учеб. для вузов. М.: Юнити, 2000.
6. Асадуллин Э.Ф. Виртуальная антропология социально-исторического познания. СПб: Нестор, 2009.
7. Белёвский О.А. Современный социальный конфликт как угроза национальной безопасности // Гуманитарные научные исследования. 2014. № 1. URL: <http://human.snauka.ru/2014/01/5517> (дата обращения: 12.01.2021).
8. Белинская Е.П., Илюхина С. Особенности протекания конфликта в виртуальной коммуникации // Вестник РГГУ. Серия: Психология. Педагогика. Образование. 2018. № 1. С. 65–76.
9. Борхсениус А.В. Информационная война: проблема теоретической интерпретации // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Государственное и муниципальное управление. 2016. С. 79–89.
10. Буртовая Е.В. Конфликтология: учеб. пособие. М., 2002.
11. Васильев А.Д., Подсохин Ф.Е. Информационная война: лингвистический аспект // Политическая лингвистика. 2016. С. 10–16.
12. Вебер М. Избранные произведения. М.: Прогресс, 1990.
13. Вебер М. О некоторых категориях понимающей социологии // Избр. произведения. М.: Прогресс, 1990.
14. Вишневская А.В. Конфликтология: курс лекций. М.: РУДН, 2003.
15. Глухова А.В. Политические конфликты: основания, типология, динамика. М.: УРСС, 2000.

16. Глухова А.В. Социокультурный конфликт как фактор современного политического процесса // Логос. 2005. № 4 (49). С. 185–199.
17. Гоббс Т. Левиафан. Избранные произведения. В 2 т. М., 1964. Т. 2.
18. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб., 2008.
19. Грязнова Е.В., Афанасьев С.В. Социальный конфликт в информационном обществе: к вопросу о типологии // Конфликтология. 2016. № 4. С. 227–235.
20. Губарев А.В. Информационные войны как объект политологического исследования: дис. ... канд. полит. наук. Уссурийск, 2005.
21. Дарендорф Р. Современный конфликт. Очерки политической своды. М.: РОССПЭН, 2002.
22. Дарендорф Р. Современный социальный конфликт // Иностранная литература, 1993. № 4.
23. Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта // СОЦИС. 1994. № 5.
24. Дзараева Н.А., Смирнова Е.А. Конфликты в виртуальном дискурсе // Проблемы романо-германской филологии, педагогики и методики преподавания языков. 2016. № 12. С. 34–39.
25. Дмитриев А.В., Кудрявцев В.Н. Введение в общую теорию конфликтов. М., 1998.
26. Дмитриев А.В. Конфликтология. М.: Гардарики, 2000.
27. Дмитриев А.В., Кудрявцев В.Н., Кудрявцев С.В. Введение в общую теорию конфликтов // Юридическая конфликтология. М., 1993. Ч. 1.
28. Дюркгейм Э. О разделении общественного труда. Метод социологии. М., 1991.
29. Ефисько О.О. Конфликт как социальное явление // Научный вестник Московского государственного технического университета гражданской авиации. 2006. № 101. С. 190–192.
30. Жуйков А.А., Каспаров А.Р., Нурахмедова А.А. Виртуальные конфликты в социальных сетях Интернета как угроза информационной безопасности // Вестник Адыгейского государственного университета. Сер. 1: Регионоведение: философия, история, социология, юриспруденция, политология, культурология. 2019. С. 89–94.

31. Жуйкова Т.Н. Социальный конфликт как предмет научного исследования // Вестник Воронежского института МВД России. 2007. № 4. С. 62–68.
32. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. М., 1995.
33. Здравомыслов А.Г. Межнациональные конфликты в постсоветском пространстве. М., 1997.
34. Зеленков М.Ю. Социальная конфликтология. М.: Юридический институт МИИТа, 2003.
35. Зеленков М.Ю. Социальная конфликтология: конспект лекций (схемы, рисунки, афоризмы). М.: Юридический институт МИИТа, 2008. Ч. 2
36. Зеленков М.Ю. Социальная конфликтология в тестах. М.: Юридический институт МИИТа, 2006.
37. Зеркин Д.П. Основы конфликтологии. Ростов н/Д., 1998.
38. Зиммель Г. Избранное. Философия культуры. М.: Юрист, 1996. Т. 1.
39. Иванов О.И. Социальная напряженность и социальный конфликт // Вестник Санкт-Петербургского университета. 2005. № 3.
40. Каспаров А.Р. Конфликтологический потенциал российской полиции: соционормативное измерение: дис. ... канд. соц. наук. Краснодар. 2016.
41. Катайцева Е.А. Сущность понятия «человеческий потенциал» // Вестник Российской академии государственной службы при Президенте Рос. Федерации. 2009. № 6.
42. Кильмашкина Т.Н. Предупреждение социального конфликта как элемент управления им // Труды Академии управления МВД России. 2015. № 1. С. 9–13.
43. Козер Л. Завершение конфликта // Социальный конфликт: современные исследования. М.: ИНИОН, 1991.
44. Козер Л. Функции социального конфликта // Психология конфликта. СПб.: Питер, 2001.
45. Козлов С.А. Социальный конфликт: грани исследования и современная реальность // Научный вестник Московского государственного технического университета гражданской авиации. 2006. № 101. С. 193–196.
46. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию. М., 1999.

47. Колтунов А.В. Позитивные функции социальных конфликтов в вузе // Вестник Челябинского государственного университета. 2014. № 24.
48. Конт О. Дух позитивной философии. (Слово о положительном мышлении) / пер. с фр. И.А. Шапиро. Ростов н/Д: Феникс, 2003.
49. Кудрявцев В.Н., Кудрявцев С.В. Введение в общую теорию конфликтов. М.: 1993.
50. Курбатов В.И. Общая характеристика конфликта // Конфликтология. Ростов н/Д: Феникс, 2000.
51. Кэмпбелл Д. Реалистическая теория группового конфликта // Психологические механизмы регуляции социального поведения. М., 1979.
52. Левина Е.В. Конфликты в виртуальном пространстве: особенности регулирования и разрешения // Международный научно-исследовательский журнал. 2016. № 9. С. 135–139.
53. Маклюэн М. Понимание медиа: внешние расширения человека. М.: Кучково поле, 2007.
54. Маркс К., Энгельс Ф. Сочинения, тома 40–50. Изд. 2-е. М.: Издательство политической литературы, 1975–1981 гг. Т. 46. Ч. 1.
55. Маркс К., Энгельс Ф. Из ранних произведений. М.: Политиздат, 1956.
56. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. М., 1996.
57. Морозова Л.А. Теория государства и права. М., 2010.
58. Немов Р.С. Психология: в 3 кн. М.: Просвещение, 1995.
59. Нагайцев В.В. Методология диагностического исследования социальных конфликтов // Известия Алтайского государственного университета. 2010. № 2-1 (66). С. 195–198.
60. Овсянникова Е.А., Серебрякова А.А. Конфликтология. М., 2015.
61. Парсонс Т. Система координат действия и общая теория систем действия: культура, личность и место социальных систем // Американская социологическая мысль / под ред. В.И. Добренкова. М., 1996.

62. Передерий А.В. Социальный диалог как механизм формирования культуры мышления сотрудника полиции: дис. ... канд. филос. наук. Краснодар, 2014.
63. Плотников А.А. Конфликт в условиях информатизации общества: эволюция, особенности, технологии управления: дис. ... канд. филос. наук. Н. Новгород, 2016.
64. Резникова Т. Международный конфликт: причины, формы проявления и характер развития. М., 2002.
65. Скотт Дж. Конфликты, пути их преодоления. Киев, 1991.
66. Собчик Л.Н. Диагностика межличностных отношений. М., 1990.
67. Соколов С.В. Социальная конфликтология. М., 2001.
68. Социальная конфликтология / под ред. А.В. Морозова. М., 2002.
69. Социология конфликта: учеб.-метод. пособие для студентов, обучающихся по направлениям 39.03.01; 39.04.01 «Социология» и (39.06.01) «Социологические науки» / сост.: И.А. Бегина, С.В. Везиницына, С.Г. Ивченко и др.; под ред. С.Г. Ивченко. Саратов: Изд-во Саратов. ун-та, 2017.
70. Спенсер Г. Личность и государство. М., 2007.
71. Сыбенова Н.Н. Социальный конфликт: синергетический анализ: дис. ... канд. филос. наук. Улан-Удэ, 2011.
72. Тагибова А.А. Конфликты в системе корпоративных отношений // Общество: социология, психология, педагогика. 2016. № 10. С. 35–40.
73. Тернер Дж. Теория конфликта. М., 1985.
74. Трушников Д.Ю. Конфликтология: учеб. Тюмень: ТюмГНГУ, 2009.
75. Турен А. Возвращение человека действующего. Очерк социологии. М.: Научный мир, 2006.
76. Уткин Э.А. Конфликтология. Теория и практика. М., 1998.
77. Фельдман Д.М. Политология конфликта. М., 1998.
78. Философский энциклопедический словарь. М.: Советская энциклопедия, 1983.
79. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения. М., 1990.

80. Фрейд З. Психология бессознательного. М., 1989.
81. Фрейд З. Психология Я и защитные механизмы. М., 1993.
82. Фромм Э. Анатомия человеческой деструктивности. М., 1994.
83. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. СПб.: Питер, 2003.
84. Хорни К. Ваши внутренние конфликты. СПб., 1997.
85. Чаткина А.А. Переговоры как альтернативный способ разрешения конфликтов // Перспективы развития науки и образования. Сборник научных трудов по материалам XVIII международной научно-практической конференции. Саранск, 2017.
86. Чумиков А.Н. Управление конфликтами. М., 1995.
87. Юсупова С.Н., Стазаева И.В. Управление конфликтами. Саратов, 2015.
88. Bühl A. Die virtuelle Gesellschaft: Ökonomie, Politik und Kultur im Zeichen des Cyberspace. Opladen: Westdeutscher Verlag, 1997. S. 78.
89. Hoopes J. The Therapist: Elton Mayo. In False Prophets: The Gurus who created modern management. N-Y, 2003. P. 129–159.
90. URL: <https://cyberpsy.ru/articles/bondarenko-internet-deviantnost> (дата обращения: 12.11.2020).
91. URL: <https://uchebnik.biz/book/173-osnovy-mezhkulturnoj-kommunikacii/42-42-verbalnaya-kommunikaciya> (дата обращения: 12.11.2020).
92. URL: <https://uchebnik.biz/book/231-sociologiya-organizacij/47--84-upravlenie-konfliktom-v-organizacii> (дата обращения: 12.11.2020).
93. Kroker A., Weinstein M. Data Trash: The Theory of Virtual Class. Montreal, New World Perspectives, 2001. P. 18. (дата обращения: 12.11.2020).
94. URL: <https://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/1905/1905.77.pdf> (дата обращения: 12.01.2021).
95. URL: <https://courses.lumenlearning.com/alamo-sociology/chapter/reading-conflict-theory/> (дата обращения: 12.01.2021).
96. URL: <https://www.investopedia.com/terms/c/conflict-theory.asp> (дата обращения: 12.01.2021).

Контрольные вопросы и задания

1. Сравните социологический и психологический подходы к конфликту. В чем сходства и различия подходов?
2. Марксизм о социальном конфликте.
3. Российские социологи о социальном конфликте. Охарактеризуйте концепцию одного из российских ученых (на выбор).
4. Пути и направления противодействия социальным конфликтам.
5. Эмпирическая социология в оценке и профилактике социального конфликта.
6. Виртуальный конфликт в социальной системе.
7. Информационные войны как разновидность современного конфликта.
8. Причины и последствия информационных войн.
9. Конфликт и проблема удовлетворения информационных потребностей в современном обществе.
10. Проблема диагностики и разрешения виртуальных конфликтов.
11. Факторы, влияющие на генезис конфликтов в российской полиции.
12. Виды конфликтов в российской полиции.
13. Профилактика конфликта: возможности эмпирической социологии.
14. Сильные и слабые стороны количественной и качественной социологии в управлении конфликтом.
15. Проблемы взаимодействия социологов и представителей управленческих структур при профилактике конфликта.
16. Особенности научно-управленческого взаимодействия на предконфликтной стадии.
17. Алгоритм предупреждения социального конфликта.
18. Проблема установления обратной связи с целевыми аудиториями социальных конфликтов.
19. Тенденции развития социальных конфликтов в современном обществе.
20. Дискуссии о стадиях социального конфликта в современной социологии.

Вопросы к зачету

1. Конфликт как феномен общественной жизни.
2. Объект и предмет социологии конфликта.
3. Природа конфликта.
4. Конфликт как нормальное социальное отношение.
5. Становление и развитие конфликтологии как науки.
6. Проблематика конфликта в контексте социальных процессов и изменений.
7. Проблематика конфликта в социологии М. Вебера.
8. Роль бюрократии в политическом конфликте.
9. Проблематика конфликта в социологии религии.
10. Социальный конфликт, личностный конфликт и девиантное поведение (по Э. Дюркгейму).
11. Функции конфликтов.
12. Нравственность и регулирование конфликтов.
13. Нормативный элемент, социальная напряженность и конфликт в теориях структурного функционализма.
14. Класс и классовый конфликт в индустриальном обществе (по Р. Дарендорфу).
15. Развитие общества и институционализация конфликта.
16. Системы управления и процедурные аспекты регулирования конфликта.
17. Конфликт и противоречие.
18. Конфликт и стратификация.
19. Базовые социальные потребности и конфликт.
20. Участники конфликта.
21. Стадии развития конфликта.
22. Основные типы конфликтов.
23. Субъективный фактор и мотивация конфликта.
24. Ресурсный и ценностный подход к изучению конфликта.
25. Уровни конфликтующих сторон.
26. Рациональные и эмотивные компоненты конфликта.
27. Конфликт интересов и системы распределения.
28. Конфликт интересов и культура.
29. Ценностный конфликт.
30. Уровни конфликта.

31. Конфликт и легитимация власти.
32. Этнические конфликты.
33. Религиозные конфликты.
34. Семейные конфликты.
35. Межгрупповые молодежные конфликты.
36. Социально-политические конфликты.
37. Правовые конфликты.
38. Инновационные конфликты.
39. Особенности профилактики виртуального конфликта.
40. Специфика конфликта в российской полиции. Виды конфликтных ситуаций в служебной деятельности.

Глоссарий

Автокоммуникация – естественное условие психологической активности человека, постоянное общение с самим собой, приводящее при определенных обстоятельствах к внутриличностному конфликту.

Адаптационный синдром – сочетание симптомов стрессового состояния человека, побуждение организма к защитно-приспособительной саморегуляции.

Адаптация социальная – 1) постоянный процесс активного приспособления индивида к условиям социальной среды и результат этого процесса. Соотношение этих компонентов, определяющее характер поведения, зависит от целей и ценностных ориентаций индивида, возможностей их достижения в социальной среде.

Адаптивность–неадаптивность – тенденции функционирования целеустремленной системы, определяющиеся соответствием (несоответствием) между ее целями и достигаемыми в процессе деятельности результатами.

Аддитивность – свойство величин, заключающееся в том, что сумма значений величин, соответствующих частям объекта, равна значению величины, соответствующей целому объекту.

Арбитраж – специальный орган для рассмотрения коллективных трудовых споров; комиссия, формируемая из числа профессионально подготовленных нейтральных лиц с согласия участников социально-трудового конфликта в целях выработки рекомендаций по урегулированию разногласий между ними.

Влияние – процесс и результат изменения индивидом поведения другого человека, его установок, намерений, представлений, оценок и т. п. в ходе взаимодействия с ним.

Влияние функционально-ролевое – вид влияния, характер, интенсивность и направленность которого определяются не личностными особенностями партнеров по взаимодействию, а их ролевыми позициями.

Внутригрупповой конфликт – столкновение, разногласие между личностью и группой, вызванное различиями индивидуальных и общих интересов, ослаблением сплоченности и совместных действий либо несоблюдением норм группового поведения.

Внутриличностный конфликт – внутреннее противоборство человека как следствие автокоммуникации, функционального дискомфорта в сфере рационального и эмоционального, необходимости выбора между желаемым и должным, выгодным и опасным, интересным и скучным, кризиса мотивов или их реализации.

Восприятие межличностное – восприятие, понимание и оценка человека человеком.

Границы конфликта – его внешние пределы в пространстве и во времени, а также относительно той социальной системы, в масштабах которой возникает и развивается конфликтное столкновение.

Группа неформальная – реальная социальная общность, не имеющая юридически фиксированного статуса, добровольно объединенная на основе интересов, дружбы и симпатий либо на основе прагматической пользы.

Группа референтная – реальная или условная социальная общность, с которой индивид соотносит себя как с эталоном, и на нормы, мнения, ценности и оценки которой он ориентируется в своем поведении и самооценке.

Децентрация – механизм преодоления эгоцентризма личности, заключающийся в изменении точки зрения, позиции субъекта в результате столкновения, сопоставления и интеграции ее с позициями, отличными от собственной.

Динамика конфликта – движение конфликтного столкновения, стадии и фазы его развития.

Диспозиция – готовность, предрасположенность субъекта к поведенческому акту, действию, поступку, их последовательности.

Забастовка – временный добровольный отказ работников от выполнения трудовых обязанностей; крайняя форма конфликтного столкновения.

Защита психологическая – специальная регулятивная система стабилизации личности, направленная на устранение или сведение до минимума чувства тревоги, связанного с осознанием конфликта.

Интеграция групповая – 1) состояние группы, характеризующееся упорядоченностью внутригрупповых структур, согласованностью основных компонентов системы групповой активности,

устойчивостью взаимосвязей между ними, стабильностью и преемственностью их функционирования и признаками, свидетельствующими о единстве, целостности социальной общности; 2) иерархически организованная совокупность внутригрупповых процессов, обеспечивающих достижение названного состояния.

Источники конфликтов – стечение неблагоприятных жизненных обстоятельств, воздействующих на поведение людей, проблемы трудовой мотивации, обрывы в коммуникативных связях, различия в темпераменте и характере, возрасте, уровне образования, убеждениях и т. п.

Классификация конфликтов – группировка, систематизация конфликтных столкновений, деление их по существенным признакам, типам и видам.

Компромисс – стиль поведения в конфликтных ситуациях, способ разрешения конфликтов.

Конфликт – социальное явление, способ взаимодействия людей при столкновении их несовместимых взглядов, позиций и интересов, противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух или более сторон.

Конфликтология – отрасль обществознания и человековедения; область научного знания о природе, причинах, видах и динамике конфликтов, методах их предупреждения и способах разрешения.

Мотив – 1) побуждение к деятельности, связанное с удовлетворением потребностей субъекта; совокупность внешних или внутренних условий, вызывающих активность субъекта и определяющих ее направленность, 2) побуждающий и определяющий выбор направленности деятельности предмет (материальный или идеальный), ради которого она осуществляется; 3) осознаваемая причина, лежащая в основе выбора действий и поступков личности.

Нормы групповые – совокупность правил и требований, вырабатываемых каждой реально функционирующей общностью и играющих роль важнейшего средства регуляции поведения членов данной группы, характера их взаимоотношений, взаимодействия и общения.

Организационный конфликт – столкновение, разногласие отдельных лиц, групп в пределах социальной системы (структурного образования), вызванное изменениями внешней среды или

нарушением внутреннего регламентированного порядка; столкновение противоположно направленных организационных позиций индивидов или групп безотносительно целей друг друга.

Переговоры – способ преодоления конфликтного противоречия, заинтересованный диалог оппонентов с целью урегулирования конфликта.

Примирительные процедуры – условия и методы (согласительная комиссия, посредничество, арбитраж) урегулирования социально-трудового конфликта.

Разрешение конфликта – завершение конфликтного столкновения по доброй воле его участников, достижение ими определенного согласия по спорной проблеме.

Социальное партнерство – система мероприятий по обеспечению сотрудничества наемных работников, работодателей и представителей органов государственной власти в целях согласования социально-экономических интересов, договорного урегулирования социально-трудовых отношений и цивилизованного разрешения трудовых споров (конфликтов).

Управление конфликтами – целенаправленное воздействие на поведение людей в конфликтных ситуациях; деятельность по предупреждению, урегулированию и разрешению конфликтных столкновений, разногласий отдельных лиц и социальных групп.

Функция конфликта – выражение социального (позитивного или негативного) назначения конфликтного столкновения, зависимости между ним и другими явлениями общественной жизни.

Эмоциональный конфликт – столкновение, разногласие между людьми, вызванное личностным восприятием происходящего, чувственной реакцией на поведение окружающих, расхождением взглядов.

Тесты для самопроверки

1. Конфликтология как самостоятельное направление в социологии появилась:

- а) в конце 50-х гг. XIX в.;
- б) в конце 50-х гг. XX в.;
- в) в начале XVII в.;
- г) в начале XIX в.

2. В группу методов управления конфликтами входят:

- а) структурные методы;
- б) метод социометрии;
- в) анкетный опрос;
- г) социальная инженерия.

3. В период течения какой фазы конфликта возможности его разрешения самые высокие:

- а) на начальной фазе;
- б) на фазе подъема;
- в) на пике конфликта;
- г) на фазе спада.

4. Конфликт в переводе с латинского означает:

- а) соглашение;
- б) столкновение;
- в) существование;
- г) взаимодействие.

5. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:

- а) психологии;
- б) социологии;
- в) педагогике;
- г) политологии.

6. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

- а) межличностные;
- б) межгосударственные;
- в) межнациональные;
- г) внутриличностные.

7. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:

- а) К. Маркса и Ф. Энгельса;
- б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;
- в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;
- д) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса.

8. Какой из методов относится к группе методов управления конфликтами:

- а) метод тестирования;
- б) метод картографии;
- в) метод наблюдения;
- д) метод эксперимента.

9. Кто из ученых сформулировал основные представления о конфликте как деятельностном функционале?

- а) Р. Дарендорф;
- б) Г. Зиммель;
- в) Т. Парсонс;
- г) К. Маркс.

10. По мнению Т. Парсонса, главной категорией при характеристике социальных процессов выступает...

- а) дезорганизация;
- б) социальное действие;
- в) социальные явления;
- г) социальные феномены.

11. Кто из ученых пришел к выводу, что у общества, пытающегося искоренить конфликты, нет будущего?

- а) К. Маркс;
- б) Р. Дарендорф;
- в) Л. Козер;
- г) Г. Зиммель.

12. Какая из перечисленных функций конфликта отрицательная?

- а) углубление работы над поиском решения проблемы;
- б) повышение лояльности к неформальным организациям;
- в) смещение акцента;
- г) сворачивание общения между конфликтующими сторонами.

13. Кто из ученых обосновал идею виртуализации общества?

- а) Д. Белл;
- б) М. Маклюэн;
- в) М. Вебер;
- г) А. Крокер.

14. Что необходимо для диагностики и разрешения виртуальных конфликтов?

- а) допустить существование нескольких реальностей и полиреальную природу самого человека;
- б) отказаться от ранее выдвинутых теорий классического конфликта;
- в) придать большую эмпирическую направленность социологическим разработкам;
- г) все вышеперечисленное.

15. Какой из типов конфликтов не существует в российской полиции?

- а) конфликты в сфере организации и управления.
- б) конфликты в сфере профессиональной деятельности.
- в) аксиологические конфликты
- г) нормативные.

16. Что, по мнению Э. Дюркгейма, может способствовать профилактике конфликтов?

- а) сплоченность и солидарность;
- б) индивидуализация;
- в) научно-технический прогресс;
- г) все перечисленное.

Оглавление

Введение.....	3
Глава 1. Теоретико-методологические подходы к исследованию оснований генезиса и развития социального конфликта.....	5
1.1. Репрезентация конфликта в зеркале междисциплинарного знания.....	5
1.2. Социальный конфликт: понятие, факторы генезиса, стадии развития.....	13
1.3. Функции социального конфликта в социуме.....	21
Глава 2. Особенности факторов конфликтогенности в информационном обществе.....	27
2.1. Информационное общество XXI в. как среда генезиса и развития социального конфликта.....	27
2.2. Виртуальный конфликт: понятие, особенности протекания, социальные последствия.....	32
2.3. Конфликт в российской полиции в зеркале социологического анализа.....	39
Глава 3. Профилактика социального конфликта в виртуальной и физической социальной реальности...	45
3.1. Профилактика конфликта: общетеоретические аспекты.....	45
3.2. Научное социологическое сопровождение диагностики конфликтов и разработка профилактических мероприятий.....	50
Заключение.....	57
Литература.....	59
Контрольные вопросы и задания.....	65
Вопросы к зачету.....	66
Глоссарий.....	68
Тесты для самопроверки.....	72

Учебное издание

Куликов Евгений Михайлович
Каспаров Аскер Робертович
Хавдок Анзаур Моратович

**Социальный конфликт
в условиях прогресса информационных технологий**

Учебное пособие

Редактор *В. С. Ревина*
Компьютерная верстка *С. В. Коноваловой*

ISBN 978-5-9266-1776-1



Подписано в печать 18.05.2021. Формат 60x84 1/16.
Усл. печ. л. 4,0. Тираж 80 экз. Заказ 130.

Краснодарский университет МВД России.
350005, г. Краснодар, ул. Ярославская, 128