

структурами, що створюють єдину інформаційно-комунікаційну систему і причетні до книжкової справи.

Подальшого дослідження потребують внутрішні комунікації українських електронних видавництв у сучасних умовах соціально-комунікаційної реальності.

Список літератури

1. Блюмин А. М. Мировые информационные ресурсы: учеб. пособ. / А. М. Блюмин, Н. А. Феоктистов. — М., 2010. — С. 149–165.
2. Бориснёв С. В. Социология коммуникации: учеб. пособ. для вузов / С. В. Бориснев. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2003. — 270 с.
3. Ильганаева В. А. Социальные коммуникации (теория, методология, деятельность): словарь-справочник / В. А. Ильганаева. — Х. : КП Типография №13, 2009. — 392 с.
4. Лаврик О. Л. Академическая библиотека в современной информационной среде / О. Л. Лаврик. — Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2003. — 251 с.
5. Про затвердження Положення про Національний реєстр електронних інформаційних ресурсів: Постанова Кабінету міністрів України від 17 берез. 2004 р. № 326 [Електронний ресурс]. — Режим доступу <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/326-2004-%D0%BF>. — Загол. з екрана.

Надійшла до редколегії 28.08.2012 р.

УДК 316.772.4: [316.654+316.48]

Г. В. АФЕНЧЕНКО

РОЛЬ ЗАСОБІВ КОМУНІКАЦІЇ В ПОДОЛАННІ СОЦІАЛЬНИХ КОНФЛІКТІВ

Розглядається можливість адаптації до соціальних змін і подолання соціальних конфліктів через відкриті колективні обговорення із застосуванням сучасних комунікаційних технологій.

Ключові слова: соціальний конфлікт, соціальні зміни, травма, громадська думка, збагачення, медіація.

Рассматривается возможность адаптации к социальным изменениям и преодоления социальных конфликтов путем открытых коллективных обсуждений с применением современных коммуникационных технологий.

Ключевые слова: социальный конфликт, социальные изменения, травма, общественное мнение, обогащение, медиация.

The possibility of adaptation to social change and overcoming social conflict through open discussions with the collective use of modern communication technology are defined.

Key words: social conflict, social change, injury, public opinion, deliberation, mediation.

Розвиток сучасного українського суспільства зумовив необхідність глибокого наукового осмислення проблеми соціальних конфліктів, дослідження факторів їхнього відтворення в умовах соціальних відносин, що трансформуються відповідно до цінностей і нормам перехідного періоду. Швидко зросла кількість різноманітних конфліктів у суспільстві, і це потребує від учених-фахівців конкретних рекомендацій з урегулювання конфліктних відносин у всіх сферах соціальної взаємодії.

Актуальність і значущість теми зумовлені такими обставинами. У наш час виникла потреба у практичних рекомендаціях з питань запобігання й урегулювання різноманітних конфліктів у соціумі. Наявність широкої емпіричної бази й значного досвіду урегулювання конфліктів і протиріч в організаціях сформувала думку про PR як про наукову дисципліну, що має конкретну практичну спрямованість. Однак теоретичні розробки в цій сфері значно поступаються практичним. Це, у свою чергу, не дозволяє досягти універсалізму й високої ефективності діяльності органів законодавчої й виконавчої влади, які управляють структурами з запобігання й вирішення соціальних конфліктів, що виникають.

Мета статті — висвітлення фундаментальних і прикладних теоретичних положень щодо закономірностей виникнення, розвитку й завершення конфліктної взаємодії соціальних суб'єктів.

У сучасному інформаційному просторі суспільства сформувався чітко виражена потреба у виявленні й обґрунтуванні найприйнятніших і найадекватніших для українського соціуму способів запобігання й конструктивного вирішення конфліктів, що виникають.

У соціологічній науці зібрано значну кількість емпіричного матеріалу з проблем соціальних протиріч і соціальних конфліктів, водночас рівень теоретичної розробки проблеми соціальних конфліктів не завжди відповідає напрацьованому рівню практичних знань — конфлікт-менеджменту.

Конфлікт-менеджмент — це сукупність прийомів управлінської діяльності, спрямованих на відновлення раціонально-оптимальної системи соціальної взаємодії в організації. Конфлікт в організації розглядається як різновид соціального конфлікту. Його основою є об'єктивна розбіжність цілей та інтересів працівників підрозділів в організаціях. Конфліктні позиції сторін також ґрунтуються на протилежності виробничих завдань. Такі конфлікти відіграють конструктивну роль під час вибору кращого управлінського рішення.

Системний характер явища соціального конфлікту передбачає, що під час концептуального визначення й будови типологічних схем його вирішення були реалізовані процеси соціальних

змін, проаналізовані діючі фактори різного змісту й рівнів. Такі дослідження занадто абстрактні й трудомісткі, тому що зважають на діалектику об'єктивного й суб'єктивного, індивідуального й суспільного в їхньому взаємозв'язку і взаємозумовленості.

Складнощами для аналізу є й форми протікання соціальних конфліктів: а) відкриті суперечливі дії; б) суперечливі психологічні стани на індивідуальному та колективному рівнях, які не проявляються у відкритих діях.

Умовно можна виокремити два поширені концептуальні підходи до визначення соціального конфлікту. Послідовники першого підходу (Р. Мак, Р. Снайдер), орієнтованого на актуальні дії, вважають соціальний конфлікт окремим видом соціальної взаємодії. Учасники конфлікту мають взаємовиключні або несумісні цінності. При цьому виокремлюють подібні за змістом поняття (конкуренція, змагання, суперництво, різні інтереси й установки).

Прихильники другого підходу (Р. Дарендорф) наголошують на мотивах і діях, широко розглядають соціальний конфлікт і доповнюють суперечливими психологічними станами, так і різними формами відкритих зіткнень.

Підходи до моделювання соціальних конфліктів дозволяють визначити два види моделей — процесуальну та структурну. У процесуальній моделі увага зосереджується на динаміці конфліктних епізодів, аналізуються події й виявляється їхній вплив одна на одну. Результати дослідження можуть бути корисними для зміни характеру взаємодії.

У структурній моделі соціального конфлікту вивчаються умови, що є основою конфлікту й визначають його динаміку. При цьому аналізуються процедури й правила взаємодії, зовнішні чинники, а також спонукальні мотиви, зумовлені структурою інтересів сторін. Поведінка кожного з учасників є результатом цих структурних параметрів. Розуміння структурних факторів дозволяє змінювати параметри, щоб впливати на конфліктну ситуацію протягом тривалого періоду часу.

Використання процесуальної та структурної моделей у їхньому взаємозв'язку надає повне уявлення про виникнення й розвиток соціального конфлікту. Крім того, дозволяє охарактеризувати вплив конфліктів на параметри соціальної структури, а також уявити динаміку соціальних змін.

Соціальні конфлікти тісно пов'язані із соціальними змінами. Адже будь-яка соціальна зміна може розглядатися як результат і наслідок конфліктів колективних агентств (термін означає соціальну групу, носія (виразника) ознак, функцій певного соціального інституту).

Теорії зміни презентують соціальні трансформації як тривалі, непередбачувані, часто не визначені, що мають несподіваний фінал, процеси, рух яких зумовлює колективне агентство.

Визначення соціальних змін має свої аспекти:

- наявність активної рушійної сили змін — колективного агентства;
- тиск колективного агентства, яке має доступ до структурних і культурних ресурсів;
- вплив попередніх станів соціуму і соціальних змін на цю соціальну групу;
- соціальні зміни нерівною мірою торкаються різних сегментів суспільства, що позначається на здатності різних спільнот брати участь у соціальних змінах і мати користь для себе;
- соціальні зміни відбуваються різними темпами, з різною швидкістю радикальних трансформацій, що свідчить про диференційоване й неоднакове сприйняття спільнотами нововведень, зокрема культурного характеру;
- неоднакове сприйняття соціальних змін з новою чинністю породжує соціальні конфлікти.

Соціальне становлення відбувається в загальному культурному середовищі, єдиному інформаційному й символічному просторі. Однак сприйняття, тлумачення, інтерпретація соціальної дії можуть бути зовсім різними в кожній зі сторін, що конфліктують. За влучним твердженням П. Штомпки, культура має два значення: середовище зміни й об'єкт зміни [9, с. 7]. На неї впливають дії різних агентів і великі соціальні трансформації.

П. Штомпка вводить поняття «травми» для опису ситуації дезорганізації, зсуву, неузгодженості в соціальній структурі під час процесу соціальних змін. Відбуваються роздвоєння, розкол, суперечливість у розумінні людьми суспільства й можливості соціальної дії. Під час соціальних змін виникають дезорганізованість, неузгодженість у функціонуванні соціальної структури. У соціального актора виникає неузгодженість між віруваннями, цінностями, нормами, прийнятими в суспільстві раніше, і дисфункцією соціальної структури, необхідністю діяти по-новому, всупереч попередньому досвіду.

Особливо травматично сприймаються різкі зміни, що виникають швидко й зненацька, коли зачіпаються глибинні, ключові компоненти культури. Люди усвідомлюють, що новий спосіб дії, який виник спонтанно або викликаний ситуацією, не відповідає традиційним нормам поведінки.

На думку П. Штомпки, травма — «соціальний факт» у класичному, дюркгеймівському розумінні. «Вона поширюється серед членів певної групи, що поділяє цей факт. Набуваючи характеру

зовнішнього факту стосовно кожного з них, вона сприймається як щось, що змушує й накладає зобов'язання на їхні дії. Травма — колективний феномен, стан, пережитий групою, спільнотою, суспільством у результаті руйнівних подій, що інтерпретуються як культурно травматичні» [9, с.10].

За симптомами травми він визначив три сфери їхнього прояву в суспільстві на прикладі Польщі:

- на демографічному рівні негативні соціально-демографічні зміни;
- вплив на соціальну структуру у вигляді руйнування каналів соціальних відносин, ієрархії, порядку;
- вплив на культуру суспільства, коли відбувається порушення устрою життя, звичаїв, традицій, характеру масових комунікацій, утрата цінностей, прагнення до нездійснених цілей, пропонування неприйнятної поведінки як норми, зникнення довіри.

Умови середовища, які призводять до травми:

1. Події або ситуації, які характеризуються як травматичні.
2. Спроби визначення, пояснення подій, що відбуваються, і вираження їх у суспільній думці.
3. Прояв травматичних симптомів у суспільстві, які можна зафіксувати безпосередньо.
4. Процеси адаптації до існуючих умов і обставин.
5. Подолання травми, що проявляється в нових культурних зразках, формуванні соціальної структури, стабілізації демографічних показників і рівня життя.

На думку фахівців, не всі групи суспільства однаково сприйнятливі до культурних травм. Імовірно, є центральні групи, що глибоко переживають і сприймають якусь травму, і периферійні групи, для яких вона є несуттєвою. У кожній групі різний доступ до культурних ресурсів і можливостей інтерпретації таких подій, як травма. Для різних груп вплив тих самих потенційно травматичних подій (ситуацій) може бути якісно протилежним.

Інтерпретуючи Р. Мертона, розглянемо чотири способи подолання травми соціальних змін: інновація, бунт, ритуалізм, ретриатизм. Перші два — активні, конструктивні, а друга пара — пасивні типи поведінки. Інновація — це спонтанна або навмисна реальна поведінка людей, яка приводить до часткової зміни цінностей і норм з метою пом'якшення невідповідностей у культурі. Бунт — радикальна спроба повної трансформації системи суспільних відносин. Ритуалістська адаптація звертається до старих традицій, звичок і культивує їх з надією «сховатися» від травм. Ігноруванням травми є в цьому контексті ретриатизм, тобто спроба діяти начебто її немає.

На нашу думку, кожен із цих варіантів зумовлює соціальний конфлікт: або явно виражений, або потенційно можливий.

Дослідники в останні роки фіксують, що суспільна солідарність украй слабка. Багато людей відчують себе за межами усталеного життя. Вони поводяться егоїстично, активізується схильність до девіантної поведінки й конфліктного вирішення проблем. Суспільна аномія має свої соціально-психологічні симптоми, найважливішим з яких є негативні емоційні стани (дискомфорт, страхи, деструктивні почуття та ін.).

А. Л. Журавльов вважає [3], що існують різні рівні суб'єктності великих соціальних груп — від простого усвідомлення її членами факту належності групи до їхньої готовності до організації соціально значущих конструктивних колективних дій.

Шляхи підвищення суспільної солідарності й подолання травматичних наслідків, виходу зі стану суспільної аномії фахівці пов'язують з ефективною соціальною політикою держави і формуванням основ громадянського суспільства. Розвиток соціальних інститутів й виникнення суспільної солідарності взаємозалежні, що проявляється насамперед у формуванні зрілої громадської думки, яка впливає на прийняття управлінських рішень.

Проблематика громадської думки дозволяє припустити можливість створення механізмів цілеспрямованого формування й функціонування суспільства, що допомагає долати травматичні ситуації, знижувати конфліктність у ньому та зберігати цілісність його соціальної структури й культурного середовища.

Громадська думка розглядається як система суджень, оцінок і настанов громадськості щодо процесів, які відбуваються в реальному світі, та інтересів, що виникають у населення.

Спрощено можна говорити про існування трьох провідних факторів, які детермінують формування і функціонування суспільної думки в сучасному суспільстві. Перший — власне соціальна реальність, яка прямо й опосередковано впливає на людей і фіксується їхньою свідомістю. Другий — культура людей, котрі живуть у цій реальності. Третій — масові інформаційні та комунікаційні процеси, які відбивають цю реальність і її образи, що культивуються у свідомості людей.

Значущі в цілому для суспільства проблеми не обмежуються тематикою міжособистісного спілкування, і тому індивіди, групи, суспільство не формують разом свого ставлення до того, що відбувається. Люди поступово втрачають навички й не виробляють нових форм і способів поведінки, нової мови для обговорення найважливіших проблем. Як наслідок виникає громадська думка, що неспроможна виконувати властиві їй функції, знижу-

ється її консультативна здатність і таким чином зменшується ефективність інститутів демократії.

Як вважає Б. Докторов [2], збагачена громадська думка певної сукупності людей — це безліч суджень, оцінок щодо тих або інших фрагментів реальності, вироблена цією сукупністю за наявності необхідної інформації щодо відповідних проблем і в процесі широкого міжособистісного обговорення.

Отже, збагачення — це прискіпливе оцінювання різних точок зору стосовно розглянутих проблем, зокрема — пошук балансу наслідків рішень, прийнятих згідно з думками, що існують. Ядром цього визначення є власне «прискіпливе оцінювання».

Особливу увагу фахівці звертають на обґрунтування процедури, технології збагачення думок щодо соціально значущих проблем, які стосуються інтересів великих груп населення.

Б. Докторов відзначає, що найважливішою складовою процесу збагачення є інформування, надання населенню релевантної інформації. При цьому передбачається, що «інформація повинна бути не тільки об'єктивною, повною, своєчасною, але й має бути зрозумілою людям. В іншому разі під загрозою опиняється сама ідея обговорення». Інформацією, що збагачує, слугують результати досліджень, статистика, матеріали опитувань, свідчення експертів, очевидців та ін.

Процес формування громадської думки багато в чому залежить від можливості, дієвості прямої, безпосередньої комунікації між усіма зацікавленими особами.

Багато теоретичних, концептуальних питань, які стосуються збагаченої думки й методів її так би мовити збагачення, ще не розроблено. Практика демократії виробила деякі ефективні форми прилучення людей до обговорення загальнонаціональних проблем.

Так, уже понад 20 років в Америці існує мережа Форумів із загальнонаціональних проблем NIF (National Issues Forums). Вона почала створюватися в 1982 р. для підтримки ініціатив суспільних обговорень у країні. NIF — це добровільна, неурядова, позапартійна загальнонаціональна мережа форумів і дослідницьких груп, яка базується на тому простому припущенні, що громадянам необхідно збиратися й обговорювати спільні проблеми для того, щоб діяти.

Інший напрям подолання травми соціальних змін і зниження конфліктності в суспільстві — за допомогою механізму медіації.

У своїй статті «Конфлікти як власність» відомий норвезький кримінолог Н. Кристі висловив думку про те, що вирішувати конфлікти — це не лише функція системи правосуддя, але й можливість учасників самого конфлікту й співтовариства в цілому. Саме

завдяки існуванню різноманітних громадських форм правосуддя й вирішенню конфліктів людство поступово сформувало сучасні уявлення про мораль і моральність.

Однією з таких форм є медіація у співтовариствах. Медіація — це метод вирішення конфліктів через посередника. За його допомогою сторони налагоджують комунікацію між собою й аналізують конфліктну ситуацію таким чином, що самі можуть виявити та вибрати той варіант вирішення конфлікту, який задовольнив би інтереси й потреби всіх його учасників. На відміну від арбітражу, де посередник, вислухавши аргументи обох сторін, виносить рішення, медіатор допомагає сторонам прийняти своє рішення самостійно.

Таку процедуру практикують служби медіації — громадські організації, основним завданням яких є надання допомоги членам співтовариства у вирішенні конфліктів через надання посередницьких послуг. У США ці організації об'єднані в загальну мережу — Національну Асоціацію Медіації у Співтовариствах (National Association For Community Mediation). У радянський період роль таких організацій виконували різні суспільні структури (товариські суди, профспілкові збори, збори трудових колективів або партійних осередків). Важливо, що ці форми спілкування виконували функцію врегулювання і відновлення соціальних відносин.

В Україні в 90-х рр. ХХ ст. створювалися громадські організації — групи медіації. У Львові виникла Асоціація посередників щодо вирішення конфліктів у родині. Серед ініціатив, спрямованих на зміцнення практики вирішення конфліктів у співтовариствах, слід згадати проект Українського Центру Згоди [10] «Кримський Діалог», що сприяє створенню кількох суспільних ініціатив у Криму (таких як Агентство регіонального розвитку «Гармонія»), проект Християнського Дитячого Фонду, спрямований на просування однієї з форм «відновлюючого» правосуддя — сімейних конференцій.

Однією з найнебезпечніших тенденцій сучасного розвитку стало помітне збільшення кількості, гостроти й деструктивності соціальних конфліктів на різних його рівнях. У сучасних умовах конфлікти є основним чинником, який загрожує безпеці держави й істотно сповільнює відродження суспільства.

Наукова система знань про різні соціальні конфлікти, що містить науково-теоретичні й методологічні основи соціології конфлікту й практичні напрацювання з медіації в PR-діяльності, здатна стати ефективним засобом запобігання й подолання конфліктних ситуацій і може бути предметом подальших досліджень.

Список літератури

1. Дарендорф Р. Современный социальный конфликт: Очерк политики свободы / Пер. с нем./ Р. Дарендорф. — М. : РОССПЭН, 2002. — 288 с.
2. Докторов Б. З. Пост-гэллаповские опросные технологии: историко-футурологические сюжеты. В кн.: Актуальные проблемы трансформации социального пространства / Под об. ред. С. А. Васильева. / Б. З. Докторов. — СПб. : МЦСЭИ «Леонтьевский центр», 2004. — С. 225 — 250.
3. Журавлев А. Л. Понимание «коллективного субъекта»: основные подходы в психологии // Индивидуальный и групповой субъекты в изменяющемся обществе / А. Л. Журавлев. — М. : Изд-во ИП РАН, 1999. — С. 68 — 70.
4. Здравомыслов А. Г. Социология конфликта: Россия на путях преодоления кризиса: учеб. пособие. — 2-е изд. / А. Г. Здравомыслов. — М. : Аспект Пресс, 1996. — 318 с.
5. Здравомыслов А. Г. Четыре точки зрения на причины социального конфликта / Конфликтология: хрестоматия / А. Г. Здравомыслов. — М. : МПСИ, Изд. «МОДЭК», 2002. — 384 с.
6. Козер Л. Функции социального конфликта /Пер. с англ. О. Назаровой; Под общ. ред. Л. Г. Ионина / Л. Козер. — М. : Идея-Пресс, Дом интеллект. кн., 2000. — 205 с.
7. Сорокин П. А. Преступление и кара, подвиг и награда. Социологический этюд об основных формах общественного поведения и морали / П. А. Сорокин. — СПб., 1914. — 448 с.; (Переиздание — СПб. : Изд. РХГИ, 1999. — 448 с.).
8. Соснин В. А. Социально-психологическая динамика межэтнических конфликтов / В. А. Соснин // Психол. журнал, 1997. — Т. 18. — № 1.
9. Штомпка П. Социальное изменение как травма / П. Штомпка // Социс. — 2001. — № 1. — С. 6 — 16.
10. Украинский Центр Согласия [Электронный ресурс] / К. : Украинский Центр Согласия, 2003. — Режим доступа: http://commonground.org.ua/ucsg_persons.shtml.

Надійшла до редколегії 16.07.2012 р.

УДК 651.53: 327

О. В. КОНОВЧЕНКО

**КЛАСИФІКАЦІЯ МІЖНАРОДНОЇ КОНТРАКТНО-
ДОГОВІРНОЇ ДОКУМЕНТАЦІЇ: ДОКУМЕНТОЗНАВЧИЙ
АСПЕКТ**

Проаналізовано важливі для документознавства критерії класифікації міжнародної контрактно-договірної документації.

Ключові слова: міжнародна контрактно-договірна документація, міжнародний договір, міжнародний цивільно-правовий договір, реквізити договору.