

КУЛЬТУРНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ В УПРАВЛЕНИИ И РАЗРЕШЕНИИ СОЦИАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ

Фан Суан Шон¹, Нгуен Тхи Тхань Зунг²



¹Фан Суан Шон - доктор политических наук, профессор;

²Нгуен Тхи Тхань Зунг - PhD, главный преподаватель,
Институт политологии

Национальная политическая академия им. Хошимина,
г. Ханой, Социалистическая Республика Вьетнам

Аннотация: на процесс управления социальными конфликтами влияют многие факторы, такие как: социальная и культурная среда, совершенствование правовой системы, способность управляющего субъекта, степень напряженности конфликта, менталитет субъектов управления, социальное настроение, адекватность средств и ресурсов, без исключения насильственных инструментов. Однако необходимо подчеркнуть важность культурно-психологических факторов. Эти факторы являются как объективными, так и субъективными. Использование этого элемента в контексте социальных конфликтов будет способствовать более эффективному урегулированию конфликтов.^[1]

Ключевые слова: социальный конфликт, управление социальным конфликтом, культурно-психологические факторы.

Социальный конфликт всегда существует в процессе общественного развития, но каждый конкретный тип конфликта имеет разные причины. Однако процесс урегулирования и разрешения конфликтов не только устраняет эти причины, но также зависит от многих других факторов. В частности, культурно-психологические факторы играют особую роль.

- Культурные ценности, нормы, кодексы поведения и символы

Общество всегда представляет собой единое целое, все отношения: люди - природа, люди - люди, люди - общество, государство - граждане ... и организационная структура: экономические, политические, общественные организации; классы, классы, сообщества, группы ... где конфликты существуют всегда: восприятие, потребности, интересы, статус и власть...

Эти противоречия могут привести к конфликту, конфликт существует как способ разрешения противоречия и обусловлен культурой, происходящей в определенном культурном пространстве. Каждая нация, этническая группа обладает своей культурой и уникальной идентичностью; на этой культурной и самобытной основе сформировалась «субкультура» более мелких групп, таких как населенные пункты, сообщества, группы людей, субъекты, в том числе государственные служащие, управляющие и участвующие в управлении конфликтами.

Культура конкретизируется в системы ценностей, стандарты, кодексы поведения, символы..., которые люди, сообщества, этнические группы, нация ... преследуют, следуют, уважают. Поэтому культура обладает особой силой для мышления и действий, осведомленности и поведения людей так же сообществ в конфликтных ситуациях. Социальный конфликт имеет культурное содержание, поскольку он является атрибутом процесса социального движения и социального развития; как некультурный контент, возникающий из-за ситуаций, выходящих за рамки правовых и этических норм и кодексов поведения в культурной жизни; даже за пределами законов естественного движения. Тогда, социальные конфликты возникали только из-за противоречий, субъективных и мнимых или иллюзионных противоположностей

[1] Эта статья с двумя другими статьями: (1) *Управление земельными конфликтами – важный фактор для развития Центральном Нагорье Вьетнама*, М. Научные исследования 2019. № 3 (29) и (2) *Вьетнамский коммуитаризм в качестве основополагающей ценности политической культуры Вьетнама*, М. Научные исследования 2019. № 5 (31), является результатом исследовательского проекта СТДГ.13.17 / 16-20 в рамках Национальной научно-технической программы на период 2016-2020 гг.

(нереальных) с целью воны необоснованных, незаконных требований. Некультурное поведение будет уменьшено, будет максимально сдержанно в конфликте, если мы создадим культурный контекст конфликта, ориентированный на универсальность Истины, Доброты и Красоты.

В процессе управления социальными конфликтами и их разрешения, классификации конфликтов и правильной идентификации происшествя событий, этапов развития социальных конфликтов имеют большое значение. Вопрос о том, следует ли правильно классифицировать? Это зависит от способности субъектов управления конфликтами, то есть зависит от знаний, навыков и поведения участников конфликта и субъектов управления конфликтами.

Способность управления социальными конфликтами, как уровень политической культуры, когда это помогает вовремя выявить различные типы социальных конфликтов, от природы, формы, масштаба до уровней напряженности. Исходя из этого, применять меры управления и урегулирования. Существует много типов и размеров конфликтов: между нациями, этническими группами, расами, религиями, культурами; между классами, корпорациями, социальными сообществами; между производственными предприятиями, между работниками и работодателями и т.д. Субъект управления социальными конфликтами считается способным, когда ясно понимает ход конфликта: от неявной стадии до стадии публичности, напряженности, противостояния, несовместимости между конфликтующими сторонами и умет анализировать свойства каждого этапа, а также наличие соответствующих и эффективных навыков разрешения конфликта с научной и объективной позицией.

Культура в целом, политическая культура в частности, предоставляет менеджерам по конфликтам индикаторы уровня напряженности конфликта, обеспечивая тем самым надлежащие методы управления. В конфликтной ситуации благодаря наблюдениям и оценке эрозии, нарушений, оскорблений, презрения для прогрессивных ценностей (демократия, верховенство закона, национальный суверенитет...); так же стандартов нормы поведения как верховенство закона, национальные интересы превыше всего, этническое равенство и свобода вероисповедания, религия, свобода слова..., символы (государственный гимн, национальный флаг...) оскорблены, перевернуты, проигнорированы... менеджер может оценить конфликт на каком этапе?

Выбор правильных методов управления и разрешения конфликтов имеет решающее значение для успеха управления и разрешения социальных конфликтов. Выражение культуры в конфликтах оказывает сильное влияние на выбор методов управления. Только культурное понимание позволяет нам выбрать правильные методы. Политическая культура поддержка индивидуализму и политическая культура поддержка общинности оказывают большое влияние на методы управления социальными конфликтами. Подчеркивает. Современные культурные ценности под воздействием рационализма, науки и высоких технологий, культурной интеграции и терпимости ... станут основой и основой для правильного мышления и рациональных действий субъектов управления и разрешение конфликтов.

- **Социальное настроение** - это психическое состояние общества, система специфических психосоциальных качеств (индивидов, сообществ и т.д.), выраженная через качество, количество и интенсивность эмоции, воли, убеждения. Социальное настроение формируется непосредственно на основе культурной идентичности и зависит от многих факторов: экономики, политики, окружающей среды, социальной среды, информации. При распознавании социальных настроений наиболее важны социальные поведенческие тенденции и эмоциональные нюансы: позитивные, негативные; оптимистичный, пессимистичный; стабильность, беспорядок.

Социальное настроение способно вызывать, выявлять и оценивать скрытые характеристики в духовном мире конфликтующих субъектов и создает условия для толкования специальных видов духов субъектов. Наконец, он объясняет конкретные поведения и поведенческие методы конфликтующего субъекта. Это определяет особенно позитивный или негативный характер, тенденцию социального конфликта.

Социальное настроение достигается посредством межличностных связей, эмоций, оценки конфликта, по многим каналам информации, от сплетен, социальных сетей, социальных коммуникаций до каналов официальных государственных органов. Это межличностное взаимодействие, с одной стороны, помогает нам узнать истинную причину, мотивацию и цель конфликта. Это является показателем уровня напряженности, а также эффективности управления конфликтами, особенно в интенсивных конфликтах («горячих точках»). С другой стороны, социальное настроение предупреждает о настроении «толпы» или экстремизме, создаваемом этого настроения.

Если культура может обеспечить показатели интенсивности конфликта, то настроение есть «термометр», чтобы проверить выражение удовлетворенностей заинтересованных сторон, измеряет тенденцию развития конфликта и эффективность управления конфликтами. Если конфликтующие стороны имеют позитивное

социальное настроение, когда возникает конфликт, то они сами могут до некоторой степени управлять конфликтом и разрешать его самостоятельно.

- **Социальный менталитет**, представляет собой сочетание элементов знаний, убеждений, смелости и эмоций ... тем самым создавая видение и поведение социальных субъектов (индивида, группы, или сообщества). Социальный менталитет имеет «познавательный характер и регулирующие функции духовного мира индивидуального и коллективного субъекта описывались с помощью категорий индивидуального, группового, общественного, массового сознания, идеального, субъективной реальности, общественной психологии, общественного настроения, идеологии или мировоззрения».

Столкнувшись с социальным явлением в целом, социальные конфликты в частности, каждая нация, этническая группа, сообщество и человек имеют различные поведения. В этом различном поведении всегда есть разумное, рациональное и оптимальное поведение. Чтобы приобретать оптимальное поведение должно иметь «психологическая позиция», чтобы уметь выбирать или торговать между сильными и слабыми сторонами, между «выгодой» и «проигрышем». «Психологическая позиция», тогда проявляет себя как оптимальные культурные нормы, осознанные разумы. Она проходит через «то, что возможно», такое как иррациональность в рациональности, дисбаланс в гармонии, временность в долгосрочной перспективе ... чтобы найти мудрое, правильное и подходящее решение, лучше всего для конфликтных ситуаций. Таким образом, социальный менталитет является совокупным результатом творческой деятельности человека.

Социальный менталитет помогает формировать стандарты поведения субъектов конфликта или субъектов, вовлеченных в управление конфликтом. Социальный менталитет намного зависит от культурного контекста и «субкультуры» социальной среды, в которой происходит конфликт.

Фактически, одни и те же физические, экономические и технические условия одного и того же ресурса, но разные социальные менталитеты мотивировали разные действия и дали совершенно разные результаты. Также на базовой культурной основе, в том же контексте, особенно в контексте проблем, трудностей, сложности и неблагоприятности... Люди с социальным менталитетом, всегда способные создать для себя обширную базу знаний, твердые убеждения, сильной храбрости, искренние эмоции ставить всеобъемлющие цели, направляющие на ценности доброты; изложить эффективные руководящие принципы и установить четкие стандарты поведения. Поэтому им легче достигать целей.

Когда преобладая негативный менталитет, государство, сообщество, социальная группа или индивид часто попадают в состояние неполноценности, неуверенности, негативности, изолированности, колебательности не могут овладеть мыслями и действиями ... Исходя из этого, самостоятельно нейтрализуя или сужая своих роль в общественной жизни вообще, в конфликтных ситуациях в частности; не развивать все неотъемлемые преимущества в способности и ресурсах для достижения цели. Менталитет может вызывать потенциалы, способствует обнулению характеристики позитивности, находить оптимальный ответ на вопросы: Почему происходит это индивидуальное или коллективное действие? Почему это действие такого рода? Почему субъект конфликта воспринимает явления и действует другими способами? Почему люди вовлекают в конфликт большое количество людей? Почему возникает так много неоправданных требований?

Социальный менталитет предоставляет оптимальные способы субъектам управления конфликтами выявлять не только конфликтные вопросы, но и выбирать и применять соответствующие методы управления: диалог, сотрудничество, переговоры, суды, посредничество или использование насилия ...

Благодаря социальному менталитету субъекты управления могут видеть, что, несмотря на постоянные разногласия во взглядах, интересах ... именно культурные ценности являются явными и сильными факторами, связывающие противоборствующие стороны конфликта. Оттуда это может проложить путь к взаимопониманию, диалогу и созданию механизмов разрешения конфликтов.

В духе менталитета, субъекты управления конфликтами могут понять характеристики, понять сильные слабые стороны, требования конфиденциальности, глубокие углы социального конфликта. Это значит, субъекты управления конфликтами знают все секреты социальных конфликтов. Это помогает участникам в управлении и разрешении социальных конфликтов охватить весь контекст ситуации конфликта, разработать планы, распределить ресурсы и средства и внедрить соответствующие процессы управления. В управлении конфликтами, наличие менталитета не только помогает предотвратить возникновение конфликтов, а также создает условия для эффективно всестороннего управления и разрешения ситуаций, когда конфликты вспыхивают.

Благодаря всестороннему видению, богатым знаниям и глубокому пониманию образа жизни, умению их применения, позитивный менталитет позволит субъектам конфликтов много благоприятно управлять и разрешать социальные конфликты, ограничивают многие причины напряженного конфликта.

В социальном конфликте наличие менталитета улавливает социальное настроение, настроение конфликтующих субъектов, уровни «жара», или интенсивного напряжения, способы реагирования,

требования конфликтов; формирует агенты, характера конфликта. Зная это, субъекты будут управлять конфликтами и разрешать конфликты позитивными, эффективными и долговременными способами, контролировать будь то намерения, экстремистские действия сторон.

- мотив участников конфликта

Человеческая деятельность всегда мотивирована для удовлетворения определенных потребностей и интересов. Нет человеческой деятельности без мотивации. Человеческие потребности побуждают их действовать, удовлетворять потребности от низкого до высокого уровня. Можно понять мотивы людей через их желания и цели действий. Мотивация действующих лиц, вовлеченных в конфликт, является прямым стимулом для поощрения конфликтного поведения участников во время конфликта и может достичь цели путем урегулирования конфликта и его разрешения. Мотивы участников конфликта сильно различаются:

Во-первых, активными мотивами являются те, кто желает, намеревается, планирует и действует конкретно для того, чтобы вывести социальные отношения из-под слабого застоя; хочет чтобы все аспекты, мероприятия в сообществе стали более высокой эффективностью, более здоровой психологической атмосферой. Позитивные мотивы могут привести к конфликтам, когда им мешают негативные факторы.

Во-вторых, негативными мотивами являются конфликты, возникающие в основном из корыстных, локальных, личных интересов и нереалистичных целей, которые часто проявляются в основных формах, таких как борьба за влияние, интересы, права, личный или групповой статус без учета отношений с другими лицами и группами, даже игнорирование и ущемление интересов, прав и положения других лиц или групп.

- Личность субъекта, участвующего в конфликте

Личность часто понимается как уникальная комбинация, особенно психологические характеристики, которые относительно стабильны и устойчивы для отдельных лиц и сообществ и систематически выражаются в действиях и жестах человека. Личность - это конкретное проявление мировоззрения и человеческой точки зрения, нравственного лица человека. Практика показывает, что слишком большая разница в личностных чертах между людьми в группе или сообществами в обществе может быть причиной психологического конфликта в их отношениях.

Личности участников конфликта, как представляется, сильно различаются в зависимости от системы отношений и поведения конфликтующих сторон по отношению к другой стороне и к самим себе. Такое отношение может быть положительным или отрицательным. Если субъект, участвующий в конфликте, имеет разногласия, противоречивые представления, взгляды, мотивы, цели, интересы но все же демонстрирует позитивное отношение к оппоненту, такое как: уважать противника, желание помочь ему изменить свое восприятие и мнение; быть щедрым, самоотверженным; готовность пойти на компромисс, когда это необходимо (позитивный менталитет) .может уменьшить интенсивность конфликта, а также сократить время происхождения конфликта. Наоборот, если участник конфликта упрямый, эгоистичный, местный, высокомерный, неуважительно относящийся к интересам и ценностям противника, желающий попирать достоинство противника, во чтобы то ни стало, чтобы победить в конфликтах (негативный менталитет), тогда социальный конфликт под воздействием психологических факторов не только усиливается по интенсивности и серьезности конфликта, но и сделать это долго, трудно прекратить.

- Способность участников конфликта

Выше мы упомянули способность как уровень культурного развития. Здесь способность в психологическом подходе - это комбинация уникальных атрибутов личности, сообщества или организации, которая отвечает требованиям определенной деятельности, обеспечивая результаты. Человеческая способность всегда влияет на процесс конфликта и управление конфликтом. Человеческая способность проявляется во многих аспектах, но прежде всего она сосредоточена на знаниях, навыках и отношениях. В управлении социальными конфликтами способность участников конфликта заключается в их понимании конфликтных ситуаций, знании управления конфликтами; навыках межличностного общения и навыках управления конфликтами; отношении к управлению этим разрешением конфликта.

Понимание конфликтных ситуаций, знание управления конфликтами поможет людям понять свою работу, быстро выполнить задачи и достичь высокой эффективности во всех задачах управления конфликтами, поставленных командой. С другой стороны, понимание людей, знание особенностей их настроение, физиологии, потребностей и устремлений помогут лидерам найти подходящие способы для создания доверия, создания симпатических отношений со всеми, тем самым сводя к минимуму коллизии и конфликта, возникающих в межличностных отношениях. Социальный конфликт - это сложный социальный процесс, требующий множества обычных, специальных и специфических навыков. Беспристрастное, объективное, научное и не корыстное отношение является серьезным требованием для субъектов, занимающихся управлением и разрешением конфликтов.

- Эмоции участников конфликта

Обычно, любой социальный конфликт вызывает у отдельных людей негативные эмоции, такие как грусть, печаль, страдание, ревность, гнев, страх, отчаяние ... В состоянии негативных эмоций, мысли и действия людей становятся узкими, эгоистичными, субъективными, неделикатным, даже грубыми в социальном взаимодействии. В это время люди легко проявляют беспощадность, легко совершают насильственные действия, оскорбляют личности других людей ...

Оптимистичные эмоции, радость, жизнелюбие субъектов конфликта не только создадут координацию между сторонами в осознании и разрешении конфликтов, но и создадут психологическую атмосферу позитивный здравый смысл, помогающий эффективно разрешать конфликты.

- Психологические травмы сторон в социальном конфликте

Негативное психологическое воздействие социальных конфликтов затрагивает как победителей, так и проигравших. Результаты социального конфликта могут иметь прямые, косвенные и долгосрочные последствия. Когда возникает конфликт, каждая сторона приложит все усилия, чтобы нанести максимальный ущерб физическим и психическим ценностям противника. Процесс поиска путей, средств и инструментов для достижения этой цели (или против этой цели оппозиции) может привести к разногласиям в каждой стороны, создавать разногласия и разрушать именно силу свою сторону, создавая сильное давление и торможение даже при победе.

Если одна из сторон в конфликте будет не побеждена (неудачна), эта сторона получит серьезную психологическую травму в зависимости от цели и характера борьбы. Но даже если страна победит, средства, используемые в борьбе, могут иметь последствия для самих победителей. Исход проигравшего также является навязчивой идеей для победителя. Это особенно серьезно в тех случаях, когда конфликт уже на высоком уровне (конфронтация, несовместимость). Хотя использование принудительных средств и даже насилия оправдано для достижения общей цели, но психологические последствия как для победителя, так и для проигравшего будут серьезными. Такой опыт может повлиять на точку зрения, даже мировоззрение вовлеченных людей.

- Взаимосвязь между культурными и психологическими факторами в управлении социальными конфликтами

Очевидно, что культурные и психологические факторы взаимосвязаны. Они могут создавать предпосылки друг для друга, проникать и мешать друг другу, создавая элемент культурной и психологической интеграции. Разделение культурно-психологических факторов и составляющих их элементов также является относительным.

Если культурные ценности представляют собой продвинутый уровень жизни, образ жизни, они являются руководством и инструментом для субъектов в управлении и разрешении конфликтов, в правильном и глубоком понимании текущей жизни сторон конфликта, то социальное настроение помогает понять мысли, желания, особенно мотивы, эмоции и личности конфликтующего субъекта. В противоречиях, конфликтах, когда стороны разделяют культурные ценности, люди лучше понимают друг друга, сочувствуют друг другу, из чего приходят к консенсусу. Исходя из менталитета, субъекты, выполняющие задачу разрешения конфликта, могут действовать с высокоуровневой своей культурой, избегая мотивов предвзятости, мелочности, эгоизма, чтобы быть объективными, борющимися за справедливость и правду. Без культуры нет такого менталитета; невозможно говорить о мотивации, настроении, личности, эмоциях. Как может быть компромисс, согласие, понимание между конфликтующими сторонами без общих культурных ценностей, некомпетентности и эмоции?

Вывод:

Можно сказать, что культурное мероприятие в управлении и разрешении конфликтов имеет свои уникальные преимущества. В зависимости от характера и масштаба типа конфликта необходимо определить его основную, первую или второстепенную роль в управлении и урегулировании конфликтов. Обладая особой способностью, культурные мероприятия способствуют улавливанию мысли людей и урегулированию человеческих поведений. Они оказываются устойчивыми эффективными, выбраны в первую очередь, а не способы насильственные. Система культурных ценностей станет мощным оружием в процессе управления и устранения напряженных социальных конфликтов, особенно в случае конфликтов, в которых конфликтующие стороны являются высоко культурными.

Когда социальная культура перешла от культуры навязывания, приказов и бюрократизма со стороны государственных органов, и культуры непослушания, произвола, беззакония от граждан к культуре диалога, примирения, тогда управление социальным конфликтом будет очень эффективным. В то время социальное настроение в ситуации конфликта в основном оказывало бы доверие к системе управления, к верховенству права, к правовому государству и справедливости. При таком позитивном социальном настроении,

менталитет конфликтующих и субъектов управление конфликтами, безусловно, будет более объективным, справедливым и ясным. Управление разрешением социальных конфликтов будет более эффективным.

Список литературы

1. *Губанов Н.И. и Губанов Н.Н.*, 2014. Менталитет в системе движущих сил социального развития, Журнал «Историческая психология и социология истории». Том 7. № 2. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.socionauki.ru/journal/articles/254532/> (дата обращения: 25.02.2020).