

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(**Н И У « Б е л Г У »**)

ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

Кафедра социологии и организации работы с молодежью

**КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ ВЛАСТИ И НАСЕЛЕНИЯ НА ПРИМЕРЕ ГОРОДА
ГРАЙВОРОН**

Дипломная работа студента

очной формы обучения
направления подготовки 39.03.01 Социология
4 курса группы 05001213
Иващенко Михаила Александровича

Научный руководитель
д.с.н., доцент
Шаповалова И. С.

Рецензент
заместитель главы
администрации района –
руководитель аппарата
главы
Бляшенко А. А.

БЕЛГОРОД 2016

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
ВВЕДЕНИЕ	3
РАЗДЕЛ I. ОСНОВНОЕ ПОНЯТИЕ КОНФЛИКТА. ЕГО СУЩНОСТЬ, ФУНКЦИИ И КЛАССИФИКАЦИЯ ПО ВИДАМ И ТИПАМ	8
РАЗДЕЛ II. ПРОГРАММА ИССЛЕДОВАНИЯ КОНФЛИКТА ИНТЕРЕСОВ ВЛАСТИ И НАСЕЛЕНИЯ	25
РАЗДЕЛ III. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЯ КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ ВЛАСТИ И НАСЕЛЕНИЯ НА ПРИМЕРЕ СИТУАЦИИ ГОРОДА ГРАЙВОРОНА	43
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	62
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	65
ПРИЛОЖЕНИЯ	70

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы дипломного исследования. Для большинства людей конфликт ассоциируется как малоприятное явление. Вряд ли найдется человек, который никогда не попадал в какие-либо конфликтные ситуации.

Многие ученые посвятили происхождению конфликтов свои научные труды. Одни из них описывали различные ссоры и столкновения, происходящие между людьми, и советовали их избегать. Другие, наоборот, считали, что в конфликтах рождается истина, так как различные столкновения и противоречия являются причиной всякого рода развития и изменений.

История показывает, что конфликтные ситуации существовали всегда, избежать которые было невозможно. Источниками конфликтов всегда были противоречия и столкновения между отдельными людьми, общественными классами и государствами. За всю историю, человечество сумело накопить немалый опыт не только в разрешении конфликтных ситуаций, но и в их разжигании от мелких ссор до мировых войн. Благодаря накопленному и изученному опыту в XX веке сформировалась отдельная наука – конфликтология, как особая отрасль знаний о конфликтах и способах их урегулирования.

Оказавшись в простой конфликтной ситуации, человек может без особого труда разрешить её, при этом, не владея специальными знаниями в области конфликтологии. Но в более сложных ситуациях ему необходимо владеть особыми приемами и методами, чтобы урегулировать, возникшую конфликтную ситуацию, либо обратиться за помощью к специалисту в области конфликтологии.

Деятельность муниципальных органов власти непосредственно связана с людьми. При решении различного уровня задач муниципальные служащие неизбежно сталкиваются с конфликтными ситуациями, в которых им зачастую приходится выступать не только участниками, но и посредниками,

способствующими разрешению возникшего спора. Поэтому конфликт между этими группами является актуальной проблемой на сегодняшний день.

Отсутствие специалистов-конфликтологов в муниципальных органах власти заставляет муниципальных служащих самостоятельно осваивать эту область знаний. Сегодня, многие руководители различных уровней власти не имеют элементарных знаний о конфликтах и способах их мирного урегулирования. Поэтому некоторые из них предпочитают решать конфликтные ситуации силовыми методами.

В настоящее время общество сталкивается с обилием разного рода конфликтов и отсутствием способности правильно их решить. Несмотря на то, что в последнее время исследованию конфликтов уделяется большое внимание положение остается непростым в связи с недостаточной изученностью проблематики. Именно углубленная научная разработка данной проблемы ведет к поиску методов и механизмов по предотвращению зарождающихся конфликтов и способов их разрешения.

Особое внимание к проблемам развития конфликтного взаимодействия местной власти и населения, обусловлено еще тем, что в ходе социальных преобразований в российском обществе, проведения реформ в органах государственной власти, выявились существенные недостатки и трудности в работе муниципального аппарата.

Таким образом, конфликты, которые возникают в органах государственной и муниципальной деятельности, оказывают на нее непосредственное влияние. Все вышеизложенное подтверждает актуальность выбранной темы исследования.

Степень научной разработанности темы исследования. О конфликтах написано большое множество научных трудов, в частности статей, тезисов, а также проведено немало исследований в таких областях как конфликтология, психология и социология конфликтов.

Как более самостоятельное научное направление в социологии конфликтология приобрела в конце 50-х годов XX века, и получила

наименование как «социология конфликта». На основе этого возрастает интерес к научной проблематике.

Теоретическую основу конфликтов можно встретить в трудах зарубежных ученых: Адлера, М. Вебера, Р. Дарендорфа, Р. Доза, М. Дойча, Г. Зиммеля, Л. Козера, Х. Корнелиуса, К. Левина, Ч. Ликсона, К. Маркса, У. Мастенбрука, Д. Мида, Д. Рапопорта, Д. Скотта, Дж. Тернер, Л. Томпсона, Р. Фишера, З. Фрейда, Ш. Фэйра, К. Хорни, М. Шерифа, Ф. Энгельса, У. Юри и др.¹.

И отечественных ученых таких как: М. А. Авдеев, Е. В. Александров, А. Я. Анцупов, Е. М. Бабосов, Ф. М. Бородкин, Б. С. Волков, Н. В. Гришиной, А. В. Дмитриев, А. И. Донцовой, С. М. Емельянов, А. Г. Здравомыслов, А. А. Ильченко, А. Н. Чумиков, Д. А. Шевчук, В. П. Шейнов, А. И. Шипилов др.².

Проблема дипломного исследования состоит в противоречии между причинами возникновения конфликтных ситуаций между властью и

¹Адлер А. Практика и теория индивидуальной психологии. М., 1998; Вебер М. Избранные произведения. М., 1990; Дарендорф Р. Социальные классы и классовые конфликты в индустриальном обществе. М., 1999; Дойч М. Разрешение конфликта. М., 2000; Зиммель Г. Конфликт современной культуры. М., 1993; Козер Л. Функции социального конфликта. М., 2000; Корнелиус Х. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. М., 1992; Левин К. Разрешение социальных конфликтов. СПб., 2000; Ликсон Ч. Конфликт. Семь шагов к миру. СПб., 1997; Маркс К. Немецкая идеология. М., 1995; Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. М., 1996; Мид Дж. Г. Разум, Я и Общество 1994; Скотт Д. Конфликты, пути их преодоления. К., 1991; Тернер Дж. Ключевые тезисы Маркса. СПб., 2001; Фишер Р. Путь к согласию или переговоры без поражения. М., 1990; Фрейд З. Введение в психоанализ: лекции. М., 1995; Хорни К. Ваши внутренние конфликты. СПб., 1997.

²Авдеев М. А. Бизнес, собеседование и конфликт. СПб., 2003; Александрова Е. В. Социально-трудовые конфликты: пути разрешения. М., 1993; Анцупов А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях. М., 2006; Бабосов Э. М. Конфликтология. Минск, 2000; Бородкин Ф. М. Внимание: конфликт! Новосибирск, 1989; Волков Б. С. Конфликтология. М., 2007; Дмитриев А. В. Региональная конфликтология: экспертное мнение. М., 2007; Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии. СПб., 2001; Здравомыслов А. Г. Социология конфликта. М., 1996; Ильченко А. А. Политическая коммуникация как источник конфликта. СПб. Питер, 2009; Чумиков А. Н. Связи с общественностью: теория и практика. М., 2003; Шевчук Д. А. Конфликты: избегать или форсировать? Все о конфликтных ситуациях на работе, в бизнесе и личной. М., 2009; Шейнов В. П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. Минск, 1996; Шипилов А. И. Искусство конструктивно разрешать конфликты. 2002.

населением и способами их разрешения.

Объектом дипломного исследования выступает власть и население.

Предметом дипломного исследования выступает конфликт, возникающий в процессе взаимодействия власти и населения.

Цель дипломного исследования рассмотреть и проанализировать конфликт власти и населения.

Для достижения поставленной цели необходимо решить **задачи**:

1. Определить понятие конфликта интересов и классифицировать его;
2. Составить программу социологического исследования конфликта интересов власти и населения;
3. Проанализировать результаты, полученные в ходе исследования конфликта интересов власти и населения.

Теоретико-методологической основой дипломного исследования.

1. Являются теоретические положения о сущности возникновения конфликтов, разработанные русскими учеными А. Я. Анцуповым и А. И. Шипиловым¹;
2. В работах Б. С. Волковой, Е. Н. Иванова, А. А. Ильченко, А. В. Пищелко конфликтное поведение является результатом внутренних и внешних противоречий между самим индивидом, социальными группами и обществом в целом².
3. В работах: Л. Козера, Г. Зиммеля, Р. Дарендорфа, К. Левина отражены подходы к понятию и изучению конфликтов, как социальных явлений³.

Эмпирическая база дипломного исследования.

¹ Анцупов А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях. М., 2006; Шипилов А. И. Искусство конструктивно разрешать конфликты. 2002.

² Волков Б. С. Конфликтология. М., 2007; Иванова Е. Н. Разрешительная конфликтология. СПб., 2003; Ильченко А. А. Политическая коммуникация как источник конфликта. СПб. Питер, 2009; Пищелко А. В. Личность в конфликте. М., 1999.

³ Дарендорф Р. Диалектическая теория конфликта. М., 1996; Зиммель Г. Конфликт современной культуры. М., 1993; Козер Л. Функции социального конфликта. М., 2000; Левин К. Разрешение социальных конфликтов. СПб., 2000.

В 2009 году А. И. Максимовым было проведено социологическое исследование, методом опроса государственных и муниципальных служащих в Нижнекамском городском суде Республики Татарстан. Его цель – проанализировать возникновение конфликтов, как у государственных, так и у муниципальных служащих. Количество участников среди государственных и муниципальных служащих составило 124 человека. Из них муниципальных служащих составило – 48 человек, а государственных служащих составило – 76 человек. Выборка – сплошная.

В 2006 году кафедрой социологии Белгородского университета было проведено социологическое исследование на тему: «Отношение между региональными органами государственной власти и населением». Количество респондентов составило – 1500 человек.

В 2016 году мною было проведено социологическое исследование на тему: «Конфликт интересов власти и населения на примере города Грайворон». Цель исследования – анализ возникновения конфликтов между местной властью и населением. Количество участников исследования составило – 500 человек. Из них население – 485 человек, руководителей и муниципальных служащих – 14 человек и один эксперт, в роли которого выступил первый заместитель главы администрации Грайворонского района. Выборка – квотная, где основными квотами выступают: пол, возраст и образование.

Проведенные социологические исследования дают возможность получить репрезентативную эмпирическую информацию для решения поставленных в работе исследовательских задач.

Структура дипломного исследования. Дипломный проект состоит из введения, трех разделов, заключения, списков источников и литературы и приложений.

РАЗДЕЛ I. ОСНОВНОЕ ПОНЯТИЕ КОНФЛИКТА. ЕГО СУЩНОСТЬ, ФУНКЦИИ И КЛАССИФИКАЦИЯ ПО ВИДАМ И ТИПАМ

Конфликт, как и многие другие теоретические понятия, имеет множество толкований и определений. Конфликт – это отсутствие согласий между двумя сторонами и более¹. Каждая сторона прилагает все возможные усилия, чтобы навязать свое мнение, идею или точку зрения, мешая и не давая сделать того же самого другой стороне.

Большинство людей ошибочно полагают, что конфликт выражается как агрессивное, разрушительное деструктивно-негативное явление. В итоге от таких предположений многие стараются его избежать, подавить или немедленно решить любым доступным способом².

Такую методику по предотвращению подобных противоречий и проблем можно увидеть в трудах авторов, которые принадлежали к административной школе, разделявшие бюрократическую концепцию М. Вебера³.

Авторы школы человеческих отношений придерживались подобных правил и считали, что конфликт нужно избегать. Хотя они не отрицали возможность проявления противоречий, споров и разногласий между целями отдельной личности и целями самой организации. Они также ссылались на то, что если в организации выработаны правильные взаимоотношения, то это поможет предотвратить появление конфликтов⁴.

Как уже известно, описанное, выше показывает пример конфликтов внутри организаций, но власть, в частности муниципальная и её население являются далеко не исключением. Между властью и обществом всегда есть, и будут возникать какие-нибудь разногласия.

¹ Бородкини Ф. Н. Внимание конфликт. Новосибирск, 1993.

² Корнелиус Х. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. М., 1992; Ликсон Ч. Конфликт. Семь шагов к миру. СПб., 1997; Колрисер, Д. Основные способы решения конфликтов. 2008. № 1.

³ Авдеев М. А. Бизнес, собеседование и конфликт. М., 2003.

⁴ Уткин Э. А. Конфликтология: теория и практика. М., 2000.

В связи с этим можно выделить следующую типологию конфликтов:

1. Конфликт между государством и обществом, например, проблема легитимности;
2. Конфликт между государством и другими институтами власти, например, политические партия, оппозиция;
3. Конфликт между ветвями власти;
4. Конфликт между государственно-правовой системой и оппозицией;
5. Конфликт между государством и личностью, например, права человека.

Конфликт может возникнуть абсолютно по разным причинам, например, одной из таких причин является искажение или неточность информации, как это и бывает в сфере государственного управления.

Конфликты в зависимости от организационных уровней можно разделить следующим образом:

1. Горизонтальные, которые протекают между различными коллективами, направлениями внутри самой организации;
2. Вертикальные, которые протекают на разных уровнях иерархии;
3. Смешанные, которые содержат в себе, как вертикальные, так и горизонтальные конфликты.

В сферах возникновения и развития конфликты бывают:

1. Деловые, официально деловые отношения, выполнение определенных обязанностей;
2. Личные, конфликты, проявляющиеся в неофициальных отношениях.

По степени проявления конфликты бывают:

1. Скрытые конфликты, которые конфликтующие стороны не показывают до поры до времени;
2. Открытые или явные конфликты, протекающие, в открытой форме и находятся под контролем руководства или организации.

По характеру конфликты можно разделить на:

1. Объективные – связаны с реальными проблемами, возникающими в момент развития и функционирования организации;
2. Субъективные – проявляются в отношениях между людьми, связанные с непониманием и нежеланием понять друг от друга.

По последствиям конфликты бывают:

1. Конструктивные, выполняют связующую роль в организации, способствует её укреплению и развитию;
2. Деструктивные конфликты, которые наносят ущерб коллективу и организации в целом.

Любая власть, например публичная, политическая, верховная, судебная, исполнительная и государственная имеет легитимные права¹. И тут сразу возникает вопрос: Не является ли такой закон противоречащим и несправедливым по отношению к населению или обществу в целом? Именно здесь и лежит причина, которая приводит к подобным столкновениям, что в итоге нередко заканчивается конфликтным взаимодействием.

И поэтому в последнее время существует современная гипотеза, что конфликты не только возможны, но порой даже желательны в различных социальных группах: в организациях, между индивидами, коллегами, властями и населением.

Конечно, не все конфликты могут иметь положительный характер. В некоторых ситуациях, он оказывает негативные последствия и является основной помехой удовлетворения тех или иных потребностей населения или отдельной личности, а также достижения целей самой организации, социальной группы и т. д.

Социальный конфликт в организации можно классифицировать по следующим видам:

1. Внутриличностный;

¹ Глазунова Н. И. Государственное и муниципальное (административное) управление. М., 2008.

2. Межличностный;
3. Внутригрупповой;
4. Межгрупповой;
5. Между малыми и большими социальными общностями;
6. Конфликт между личностью и группой;
7. Между группой и обществом.

Во многом роль конфликта зависит от того, как и насколько эффективно им управляют. Для того чтобы управлять конфликтом, необходимо знать причины его возникновения и виды его проявления.

Американским психологом М. Дойчем разработаны следующие типы конфликтов¹:

1. Случайный или условный конфликт;
2. Подлинный конфликт;
3. Смещенный или косвенный конфликт;
4. Неверно приписанный конфликт;
5. Ложный конфликт;
6. Скрытый конфликт.

Высшей стадией развития противоречий является социальный конфликт. Социальный конфликт – это противоречия в отношениях, как отдельных людей, социальных групп, институтов, так и общества в целом.

Социальный конфликт имеет следующие виды:

1. По характеру развития: преднамеренный и спонтанный;
2. По сферам общественной жизни: экономический, политический, этнический, семейно-бытовой;
3. По длительности конфликты бывают: долгосрочный или краткосрочный;
4. По объему: глобальный, национальный, региональный и локальный;

¹ Дойч М. Указ. соч.

5. По источнику возникновения: ложный, объективный, субъективный;
6. По форме проявления выделяют конфликты: внутренний и внешний;
7. По используемым средствам: насильственный и ненасильственный;
8. По типу отношений: внутрисистемные и межсистемные, внутригрупповой и межгрупповой, внутринациональный и международный;
9. По влиянию на ход развития общества: прогрессивный и регрессивный.

Многие авторы раскрыли сущность возникновения социальных конфликтов, например:

Сущность социального конфликта по Зиммелю заключается в смене старых образцов новыми, что нередко приводит к столкновению сторонников прогресса – с одной стороны и консерватизма – с другой¹;

По мнению Спенсера социальный конфликт – это борьба за существование, влияние и господство². Например, борьба за жизненные ресурсы.

Маркс, считал, что конфликт возникает между производственными отношениями и производительными силами, что в итоге приводит к смене самого производства³.

Вебер называл общество ареной социальных действий, где всегда будут сталкиваться отдельные индивиды, социальные группы, институты с различными ценностями, интересами и нормами⁴.

В каждом обществе конфликт своего рода с одной стороны – постоянное, с другой – необходимое явление, которое способствует достижению определенного равновесия в социуме. Развитие общества не

¹ Зиммель Г. Теория конфликтного функционализма. М., 1993.

² Цит. по: Зеркин Д. П. Основы конфликтологии. Ростов на Дону, 1998. С. 25.

³ Маркс К. Немецкая идеология. М., 1995.

⁴ Вебер М. Избранные произведения. М., 1990.

может происходить без каких-либо конфликтных взаимодействий. Поскольку любые подобные столкновения способствуют развитию общества, выводят на другой более высокий уровень и в итоге стабилизируют его.

Конфликт как социальное явление, которое возникает в любых жизненных ситуациях и имеет следующие причины проявления:

1. Социальная неоднородность в обществе;
2. Религиозные убеждения;
3. Противоположные ориентации в обществе;
4. Различия уровней культуры, образования, социального статуса, дохода и т. д.

Социальный конфликт, включает в себя определенные стадии:

1. Предконфликтная стадия;
2. Конфликтная стадия;
3. Стадия разрешения конфликта.

Первая стадия заключается в том, то стороны ощущают напряжение между собой, осознавая, причины возникающего конфликта, оценив свои возможности, прибегают к поиску путей преодоления.

Вторая стадия показывает уже само проявление конфликта в отсутствии уважения между сторонами, проявления недоверия, инцидента.

Третья стадия, как заключительная, направлена на разрешение конфликтного напряжения и устранения причин его возникновения.

В современных условиях, когда развитие науки набирает значительные обороты, нельзя не выделить две главные, на мой взгляд, парадигмы о роли конфликта в социуме.

Консенсусная парадигма, которая основана на согласии, где возникновение социального конфликта имеет временной или преходящий характерный промежуток. Находящиеся в конфликтном взаимодействии люди, начинают осознавать причины его возникновения и укрепляют социальные отношения, примыкая к социальным группам, в некоторых случаях путем ассимиляции.

Конфликтная парадигма, где возникший социальный конфликт является постоянным и необходимым явлением. Конфликт здесь служит как двигательная сила, благодаря которой социальная система не стоит на одном месте, а продолжает упорно развиваться и вносить что-то новое в устоявшиеся порядки.

Л. Козер, автор, который внес значительный вклад в историю конфликта, выделял следующие виды¹:

1. Реалистические конфликты, которые имеют смысл в разрядке и пути к поиску компромиссов;

2. Нереалистические конфликты, где участники не хотят искать компромиссов, а лишь выдвигают определенные претензии друг к другу. Функции социальных конфликтов имеют как позитивный, так и негативный характер². По его мнению, социальные конфликты имеют позитивные функции конфликта:

1. Группосохраняющая или группосозидающая – разряд между антогонистическими сторонами;

2. Связующие или коммуникативно-информационные функции – где враждебные отношения могут перерасти в дружбу;

3. Созидающая или функция конструирования – выполняет объединяющую роль и способствует сплочению группы;

4. Стимулирующая функция.

Что касается негативных функций, то к ним можно отнести:

1. Создание стрессовых ситуаций;

2. Разрушение социальной системы;

3. Дезорганизация социальной жизни.

¹ Цит. по: Козер Л. Функции социального конфликта. М., 2000. С. 97.

² Цит. по: Зиммель Г. Конфликт. М., 1999. С. 13-15; Левин, К. Разрешение социальных конфликтов. СПб., 2000. С. 167.

Конфликт, по его мнению, возникает из различия интересов групп в борьбе за собственный статус, власть и долю вознаграждения¹. Он выполняет ряд позитивных функций, способствуя разрядке напряженности, стимулируя социальные изменения, создание общественных объединений, развитие коммуникативных связей.

Любые противоречия или противостояния в общественной и политической жизни нередко переходят в конфликтное взаимодействие, которые становятся двигателями инновационных изменений и преобразований. Так как конфликт, в двух словах это и есть противоречие, то можно выделить их виды:

1. Основные противоречия;
2. Неосновные противоречия;
3. Внутренние противоречия;
4. Внешние противоречия;
5. Антагонистические или непримиримо-враждебные противоречия;
6. Неантагонистические противоречия;
7. Субъективные противоречия;
8. Объективные противоречия.

Противоречие почти всегда заметно в социальном напряжении и лежит в основе проявления любых конфликтов, когда появляется чувство неудовлетворенности и желание изменить или повлиять на сложившуюся ситуацию.

Бывают и такие случаи, когда возникшие противоречия, оставались в том же состоянии и в итоге до открытых конфликтов не доходили. Конфликт и противоречие, имеют тесную связь и отличаются лишь тем, что первый является более открытым и имеет свою динамику, а второй – более скрытым или статичным.

¹ Чумиков А. Н. Связи с общественностью: теория и практика. М., 2003; Шевчук Д. А. Конфликты: избегать или форсировать? Все о конфликтных ситуациях на работе, в бизнесе и личной жизни. М., 2009; Шейнов В. П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. Минск, 1996.

Подобные явления можно встретить в политической сфере, где понятия политика и конфликт тесно связаны между собой. Такое явление называется политическим конфликтом. Также это понятие можно трактовать не только как противоречие, столкновение или политический конфликт, но если разобрать его еще более подробно, то можно обнаружить еще одно важное социальное явление, такое как конфликт интересов.

Именно интересы, точнее свойственная им плюральность, и разновидность чаще всего приводит к конфликтам её представителей. В данном случае – власть и население. Эти две огромные политические и социальные группы зачастую сталкиваются между собой, имея разнонаправленные противоположные цели, задачи, идеи и интересы.

Такие противостояния как политические конфликты или конфликты интересов приводят к различным переворотам, стычкам, беспорядкам, демонстрациям, митингам и даже войнам на протяжении всей истории существования человечества¹.

Достаточно привести пример возникновения конфликтов вначале XVII в. (1598-1613) в период Смутного времени; или вначале XX в. (1917-1921) в период революции и гражданской войны в России; или в 1980-1990гг. кризис и распад СССР².

Можно привести относительно недавний пример, гражданской революции в Киеве на Майдане, которая началась в 2014 году, что привело к политическому перевороту и смены власти. В ходе конфликтов данные события, предполагают переход от одной стабильности к другой, за исключением последнего примера с Украиной.

Конфликты интересов можно классифицировать по следующим направлениям:

1. Конфликт между обществом и природой;

¹ Запрудский Ю. Г. Социальный конфликт. Ростов-на-Дону, 2006; Здравомыслов А. Г. Социология конфликта. М., 1996; Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. СПб., 1999;

² Лукин Ю. Ф. Конфликтология: управление конфликтами. М., 2007.

2. Демографический конфликт;
3. Производственные конфликты;
4. Идеологический конфликт;
5. Экономический конфликт;
6. Политический конфликт.

Последний как раз напрямую связан с темой исследования и поэтому подробно мною рассматривается. Этот конфликт как раз между властью и её народом (населением). Важное место данная проблема приобретает в условиях социального и экономического процессов. Без исключения глобальный кризис коснулся политики, экономики и других сфер, в результате чего государственная власть стала в положение ответственности перед населением, а соответственно за принимаемые решения и последствия со стороны власти¹.

Можно привести еще одни сведения, которые, на мой взгляд, затрагивают интересы власти и населения. Например, еще в 2009 году в России, как и во многих других странах, производство пошло на спад в результате это отразилось на населении страны, соответственно рост безработицы увеличился. Возникший рост безработицы привел к снижению доверия властям.

Этот пример отражает как раз то противостояние, которое привело к конфликту интересов власть и население. Конфликт интересов между этими сторонами явление довольно нередкое. Оно продолжает развиваться и усложняться. Поэтому его необходимо изучать и выработать определенные модели для решения конфликтных столкновений.

При этом социальное недовольство продолжает оказывать влияние на снижение доверия к властям, особенно к местным. Соответственно увеличиваются массовые протесты населения, что подтверждается кризисом в области экономики и перерастает в конфликты интересов. Например, в

¹ Глазунова Н. И. Указ. соч.

2009 году около 15 тысяч человек приняло участие в таких акциях. Эти выступления охватили 42 региона РФ¹.

Понятным становится и тот факт, что в условиях произошедшего кризиса отношения между властью и населением переросли в выраженное конфликтное столкновение. Таким образом, конфликтное взаимодействие власти и населения рассматривается как инструмент для решения, как социальных, так и политических проблем.

Именно социальная теория интерпретирует модели конфликтов. В современной социологии понятие конфликт власти и населения представляет собой сложное явление, которое тесно связано с социальным, экономическим, политическим и другими конфликтами².

В исследовании конфликта между властью и населением основным критерием является нормативно-ценностный подход, авторами которого являются Э. Дюркгейм и Т. Парсонс³. Данный подход основывается, прежде всего на том, что ценности выступают как критерий оценки существующих явлений. Они также определяют смысл и тем самым регулируют социальные взаимодействия.

Конфликт между властью и населением может рассматриваться в рамках данного подхода как противоречие интересов, ценностей и целей субъектов. Однако, чтобы провести наиболее содержательное и обширное эмпирическое исследование одного нормативно-ценностного подхода будет недостаточно. Поскольку конфликт власти и населения связывают не только ценностные характеристики, цели, интересы, но и взаимодействующие характеристики конфликтующих сторон.

¹ Васильев Н. Н. Тренинг преодоления конфликтов. СПб., 2002; Лукаш Ю. А. Трудовые споры и конфликты. М., 2008; Топалов М. Н. Системный кризис и конфликт в современном российском обществе в 2008-2009 годах. СПб., 2009; Уткин Э. А. Конфликтология: теория и практика. М., 2000.

² Никовская Л. И. Политическая конфликтность современного общества. М., 2007; Галустова О. В. Конфликтология в вопросах и ответах. М., 2008; Громова О. Н. Конфликтология: курс лекций. М., 2000.

³ Цит. по: Пирогова Ю. С. Динамика ценностных ориентаций населения региона на современном этапе трансформации общества. Тюмень, 2004.

Э. Гидденс, считает, что конфликт еще не наступает в том случае, если противоположность интересов не осознана¹. Конфликт выступает, прежде всего, как осознанное противоречие несовпадающих интересов, идей, целей, ценностей между сторонами, которые готовы предпринять или пытались предпринимать определенные в таких ситуациях действия, проявляющиеся в противостоянии.

Особый интерес в подобных противоречиях проявляет субъектно-деятельностный подход, который позволяет проанализировать содержание возникшего конфликта. В субъектно-деятельностном подходе главную роль выполняет субъект, поскольку окружающая связь необходима для существования. Именно между властью и населением прослеживается такого рода взаимодействие, в котором открыто, выражается противоположность интересов.

Конфликтное взаимодействие власти и населения в некоторой степени связано с проявлением взаимодействий сверху-вниз или наоборот. Так, по мнению, Е. В. Осетровой такие взаимодействия проявляются редко и возникают при определенной необходимости²:

Во-первых, власть нуждается в поддержке населения во время предвыборных кампаний либо в момент формирования публичного имени.

Во-вторых, возникающие потребности населения для создания контакта с властью, нередко перерастает в некоторые споры или противоречия, которые заканчиваются конфликтом.

Но, несмотря на все, казалось бы, достоинства этого подхода, который имеет немаловажное место в исследовании конфликта между властью и населением, он не позволяет подробно раскрыть механизмы формирования

¹ Цит. по: Гидденс Э. Устроение общества: очерк теории структуризации. М., 2005. С 13.

² Цит. по: Осетрова Е.В. Поле властной коммуникации: способы взаимодействия субъектов // Вестник Красноярского государственного университета: гуманитарные науки. 2002. № 2. С. 62-65.

интересов, целей, ценностей и идей, протекающих в конфликтном взаимодействии.

Именно новое видение на конфликтное взаимодействие открывает новая институциональная парадигма, которая является связующим звеном действий между акторами и социальными структурами. Анализируя конфликт между властью и населением в условиях политической модернизации, институциональная модель включает в себя следующие компоненты:

1. Акторы;
2. Интересы;
3. Действия;
4. Ресурсы.

Представителями данного подхода являются: П. Бурдье, Н. Флигстайн.

Они обосновали свою точку зрения по поводу того, что конфликты, происходящие между акторами, которые занимают различные позиции на отдельных полях, при их переходе на смежные поля приводят к основным переменам в обществе.

Неинституциональный подход внес немаловажный вклад в понимание неформальных норм и практик, которые проявляют свое влияние в управленческой среде и её отношениях. Некоторые субъекты обладают разными социальными ресурсами, которые помогают утвердить выгодных им норм и правил. Его представителями являются: Дж. М. Ходжсон, Э. Гидденс.

На сегодняшний день ресурсный потенциал, который находится у акторов, является главным показателем дальнейших перспектив и результатов любых конфликтов. Между государством и обществом сегодня преобладает корпоративно-клиентальный способ взаимодействия. Такой способ позволяет реализовывать свои интересы только тем группам, которые правильно организованы и имеют определенные и необходимые ресурсы.

Конечно, ресурсный потенциал оказывает влияние интересам самих акторов и при недостатке некоторых ресурсов акторы начинают пересматривать свои интересы. Например, голландский судья-медиатор М. Пель в своей книге типологизировал конфликтные интересы на три группы¹:

1. Материальные;
2. Технические;
3. Психологические.

Первую и вторую группу можно объединить, поскольку материальные и технические интересы тесно связаны друг с другом. Здесь конфликт может возникнуть из-за стоящих перед властью интересов и задач. К такой группе можно отнести конфликты, которые происходят из-за реализации новых социальных, политических и экономических реформ.

На основе вышеизложенного можно предложить пример, когда в 2005 году прокатилась волна митингов, связанная с монетизацией льгот. По результатам социологических опросов в области исследования конфликтов власти и населения народ посчитал местные власти – 15%, парламент – 25%, президента – 30% и Правительство РФ – 40%².

Так же конфликты могут возникнуть еще из-за разного социального статуса или ресурсов. В этом случае население может выразить свое недовольство, если возрастает социальное неравенство, не соответствует статус и уровень жизни населения.

Возникает ощущение несправедливости распределения, как самих доходов, так и самой собственности. В этом случае и здесь можно привести пример, который произошел в 2006 году в связи с жилищными проблемами, где население выступало против сноса их жилья.

¹ Пель М. Приглашение к медиации. М., 2009.

² Ильченко А. А. Политическая коммуникация как источник конфликта. СПб., 2009.

И наконец, третья группа, это психологические интересы, которые являются также немаловажными, где конфликты возникают в связи с реализацией жизнеобеспечения. Например, в последнее время многие россияне столкнулись с проблемой по поводу постоянных изменений тарифов оплаты коммунальных услуг. В связи с повышением цен на коммунальные услуги, появляются различные протестные акции и митинги.

Существуют также конфликты, которые связаны с реализацией информационных интересов, конфликты, происходящие между представителями власти и гражданами, которые связаны с активностью, самореализацией и самоутверждением. Такие классификации интересов в науке помогают сделать прогноз, с целью выявления эскалации конфликта и дальнейших действий между конфликтующими сторонами.

По линии характера действий конфликты бывают:

1. Реалистический конфликт, прежде всего, нацелен на получение или достижение конкретного определенного результата. Данный конфликт можно устранить путем нахождения наиболее альтернативных способов, направленных на достижение консенсуса и выгодной позиции для каждой из сторон.

Если реалистические конфликты перестанут проявляться, то общество будет лишено поля, в котором присутствует предмет, а не объект. Реалистический конфликт выполняет в какой-то мере адаптационную функцию между конфликтующими сторонами, так как он не является спонтанным или скрытым;

2. Нереалистический конфликт чаще всего возникает в том случае, когда его предмет не имеет четкой локализованности. Этот конфликт может быть вызван с целью преодоления каких-либо тревожных ситуаций, переживаний или волнений.

В результате постоянно накапливающихся ситуаций, когда прежний конфликт будет заменять новый, то такой конфликт будет с каждым разом усложняться и протекать наиболее обостренно для каждой стороны. Порой

если вовремя не остановить такие обострения, то они могут привести конфликтующие стороны к силовым методам решений подобных ситуаций.

По линии насильственности действий бывают такие конфликты как:

1. Насильственный конфликт, который приемлет различного рода акты, революции, бунты и прочие негативные появления. Подобные действия происходят в тех странах, где порядок выходит из-под контроля власти.

Например, произошедшая украинская оранжевая революция или ситуация произошедшая более позже в 2014 году на Майдане, когда произошел политический переворот в результате чего, была свергнута легитимная власть в Киеве, революция роз, которая произошла в Грузии, события в Узбекистане и Киргизии. Такие акции коснулись Парижа, Будапешта и других европейских городов.

2. Ненасильственный конфликт, в котором прослеживаются активные проявления, например, демонстрации, забастовки, митинги, пикеты. И пассивные проявления, например сплетни, слухи, участие в различных выборах, действиях и т. д. В качестве примера пассивных действий, которые наблюдались в таких городах Архангельской области – в Северодвинске, Котляре, Коряжме и Мирном¹.

Если анализировать конфликт, между властью и населением в рамках новой институциональной парадигмы, то можно столкнуться с тем, что конфликт имеет пути развития. Благодаря его постоянному развитию появляются новые нормы, правила и формы.

В результате чего конфликт можно определить как способ взаимодействий между властью и населением, с помощью которого конфликтующие стороны начинают корректировать и искать пути по усовершенствованию своих отношений, дополняя их новыми правилами и нормами в процессе жизнедеятельности. Конфликт, как ни что иное помогает каждой стороне сплотиться, объединить усилия для того, чтобы отстоять

¹ Лукин Ю. Ф. Конфликтология: управление конфликтами. М., 2007.

свои идеи, взгляды, убеждения, ценности и интересы в частности, касающиеся самой власти и населения.

Итак, анализируя конфликтное взаимодействие власти и общества в русле новой институциональной парадигмы, мы непременно сталкиваемся с принципом развития. Поскольку при развитии возможно рождение новых форм, норм и правил, то конфликт власти и общества можно интерпретировать как способ взаимодействия, посредством которого участники конфликта (более организованные акторы) преобразуют и совершенствуют отношения своей жизнедеятельности, создавая нормы, правила, процедуры, направленные на решение социально-политических проблем.

По итогам первого раздела можно сделать следующие **выводы**:

1. Конфликтные ситуации носят как негативный, так и позитивный характер;
2. Конфликты несут как деструктивную функцию, которая наносит ущерб отдельной личности, социальной группе или обществу в целом, так и конструктивную функцию, которая способствует выявлению проблем и принятию правильных решений;
3. Без конфликтов, общество не может существовать, приспосабливаться к новым условиям и динамично развиваться.

РАЗДЕЛ II. ПРОГРАММА ИССЛЕДОВАНИЯ КОНФЛИКТА ИНТЕРЕСОВ ВЛАСТИ И НАСЕЛЕНИЯ

МЕТОДОЛОГИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Обоснование проблемы социологического исследования. По своей природе конфликты, происходящие в муниципальной сфере, представляют разновидность социально-политических конфликтов, которые возникают из-за различия интересов, соперничества и борьбы различных институтов и государственных структур по поводу распределения или реализации публичной власти.

Конфликты в сфере муниципальной власти не следует считать каким-то случайным явлением, так как они носят системный характер и представляют собой естественную форму взаимодействия государственных и политических институтов, а также организаций и отдельных лиц, осуществляющих власть в рамках определенной государственной системы.

Муниципальная сфера представляет собой сложную систему, которая состоит из целого ряда противоречий. Несмотря на это она может приспосабливаться к постоянно меняющимся условиям и развиваться.

Деятельность администрации Грайворонского района непосредственно связана с проблемами жителей района. При решении различного уровня задач муниципальные служащие Грайворонского района неизбежно сталкиваются с конфликтными ситуациями, в которых им зачастую приходится выступать не только участниками, но и посредниками, способствующими разрешению возникшего спора.

Поэтому конфликт между этими группами является актуальной проблемой на сегодняшний день. Отсутствие специалистов-конфликтологов в муниципальных органах власти в городе Грайворон заставляет муниципальных служащих осваивать эту область знаний самостоятельно.

Сегодня, большинство руководителей различных уровней власти не имеют даже элементарных знаний о конфликтах и способах их мирного урегулирования. В результате некоторые из руководителей предпочитают

решать конфликтные ситуации силовыми методами, либо попросту избегают подобных ситуаций. Особое внимание к проблемам развития конфликтного взаимодействия местной власти и населения, обусловлено еще тем, что в ходе социальных преобразований в российском обществе, проведения реформ в органах государственной власти, выявились существенные недостатки и трудности в работе муниципального аппарата.

Таким образом, конфликты, которые возникают в органах государственной и муниципальной деятельности, оказывают на нее непосредственное влияние.

Степень научной разработанности темы исследования.

Теоретическую основу конфликтов можно встретить в трудах зарубежных ученых: А. Адлера, Э. Берн, Р. Дарендорфа, М. Дойча, Г. Зиммеля, Л. Козера, Х. Корнелиуса, К. Левина, Ч. Ликсона, У. Мастенбрука, Д. Мида, Д. Скотта, Р. Фишера и др.¹.

И отечественных ученых таких как: М. А. Авдеев, Е. В. Александрова, А. Я. Анцупов, Е. Н. Богданов, В. В. Бойко, Г. В. Бороздина, Н. Н. Васильев, Н. Н. Вересов, А. В. Дмитриев, Э. Э. Линчевский; Ю. А. Лукаш и др.².

¹ Адлер А. Проблемы человеческой природы. М., 1999; Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. СПб., 1998; Дойч М. Разрешение конфликта. М., 2000; Зиммель Г. Теория конфликтного функционализма. М., 1993; Козер Л. Конфликт и консенсус. М., 2002; Корнелиус Х. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. М., 1992; Левин К. Разрешение социальных конфликтов. СПб., 2000; Ликсон Ч. Конфликт. Семь шагов к миру. СПб., 1997; Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. М., 1996; Мид Дж. Разум, Я и Общество. М., 2003; Скотт Д. Конфликты, пути их преодоления. Киев, 1991; Фишер Р. Путь к согласию или переговоры без поражения. М., 1999.

² Авдеев М. А. Бизнес, собеседование и конфликт. М., 2003; Александрова Е. В. Социально-трудовые конфликты: пути разрешения. М., 1993; Анцупов А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях. М., 2006; Богданов Е. Н. Психология личности в конфликте. СПб., 2004; Бойко В. В. Социально-психологический климат коллектива и личность. М., 2003; Бороздина Г. В. Психология делового общения. М., 1998; Васильев Н. Н. Тренинг преодоления конфликтов. СПб., 2002; Вересов Н. Н. Формула противостояния, или как устроить конфликт в коллективе. М., 1998; Глазунова Н. И. Государственное и муниципальное управление. М., 2008; Дмитриев А. В. Региональная конфликтология: экспертное мнение. М., 2007; Линчевский Э. Э. Мастерство управленческого общения: руководитель в повседневных контактах и конфликтах. СПб., 2002; Лукаш Ю. Трудовые споры и конфликты. 2008.

Проблема дипломного исследования состоит в противоречии между причинами возникновения конфликта и способами регулирования конфликтных взаимодействий между местной властью и населением.

Объектом социологического исследования выступает местная власть и население города Грайворон.

Предметом социологического исследования выступают конфликтные ситуации, протекающие между местной властью и населением города Грайворон.

Цель социологического исследования выявить и проанализировать конфликтные ситуации между местной властью и населением Грайворонского района.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие **задачи:**

1. Выявить причины конфликтного взаимодействия местной власти и населения;
2. Проанализировать полученные данные по конфликтной ситуации от местной власти и населения города Грайворон;
3. Предложить рекомендации по урегулированию конфликтного взаимодействия между местной властью и населением города Грайворон.

Гипотезы социологического исследования:

1. Большинство конфликтов возникает из-за различных взглядов, интересов, мнений и убеждений на предмет спора;
2. Конфликты помогают найти конфликтующим сторонам альтернативный способ, который в итоге приводит к консенсусу и равновесию;
3. Возникающие конфликты между властью и населением далеко не всегда несут только деструктивную роль;
4. Современное общество не может стабильно и успешно развиваться без конфликтных столкновений.

Теоретическая интерпретация основных понятий. В соответствии с поставленной целью в качестве основного понятия в данном исследовании выступает понятие «конфликт», рассмотренное в условиях проявления между властью и населением. Конфликт и связанные с ним понятия можно интерпретировать следующим образом:

1. Агрессия – это групповое или индивидуальное поведение, направленное на нанесение физического или психологического ущерба другому человеку или социальной группе;

2. Антагонизм – непримиримое противоречие;

3. Антипатия – устойчивое отрицательное эмоциональное отношение индивида к другому человеку или группе в целом;

4. Антагонистический конфликт – это противостояние в условиях постоянного соперничества и борьбы двух непримиримо враждующих социальных групп, каждая из которых сознательно не хочет уступать или искать выгодных условий для разрешения подобного конфликта;

5. Власть – это возможность и способность осуществлять свою волю с помощью авторитета, полномочий, права и воздействовать на деятельность и поведение других людей даже вопреки сопротивлению;

6. Враждебность – это психологическая установка, направленная на конфликтное взаимодействие или поведение;

7. Государство – это организация, которая обладает собственным суверенитетом, устанавливает правовой порядок и управляет обществом, проживающим на определенной территории;

8. Государственная власть – это способность государства на основе законов подчинять своей воле, как отдельных индивидов, так и больших групп людей;

9. Гражданин – это лицо, принадлежащее к постоянному населению определенного государства, которое имеет определенные права, полномочия, обязательства и находится под его защитой;

10. Закон – это обязательное для исполнения правило, которое регламентирует деятельность и поведение каждого члена общества;

11. Законодательная власть – это одна из ветвей власти, которая занимается разработкой и принятием законов, нормативных актов направленных для регулирования жизни общества;

12. Интерес – это положительный эмоциональный процесс, который связан с желанием узнавать новое для себя об определенном объекте;

13. Исполнительная власть – это одна из ветвей государственной власти, отвечающая за приведение в жизнь законов, норм, положений Конституции и за управление государственными делами;

14. Конгруэнтность – это адекватная реакция личности на конфликтную ситуацию;

15. Конфликт – это ситуация, в которой каждая из сторон стремится занять наиболее выгодную для себя позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны;

16. Конфликт – особое взаимодействие индивидов, групп, объединений, которое возникает при их несовместимых взглядах, позициях и интересах;

17. Конфликт – это столкновение противоположных интересов, взглядов, вызванное серьезным разногласием или острым спором двух и более сторон;

18. Конфликтное поведение – действие или поведение, направленное на то, чтобы спровоцировать конфликт;

19. Конфликтная ситуация – это накопившиеся противоречия между сторонами, создающие почву для реального противоборства;

20. Конфликтное взаимодействие – это борьба, в которой действия одной стороны встречаются противодействиями другой;

21. Консенсус – это общее согласие по спорному вопросу, которое устраивает конфликтующие стороны на основе взаимных уступок;

22. Местное самоуправление – это самостоятельная организация, которая обеспечивает самостоятельное решение населением вопросов местного значения на определенной территории;

23. Муниципалитет – это самоуправляемая государственная административно-территориальная единица, включающая определенную территорию и проживающее население на этой территории;

24. Муниципальное образование – это территория, на которой совместно с государственным управлением разрешено местное самоуправление для решения только вопросов местного значения;

25. Муниципальный служащий – гражданин, исполняющий в порядке, определенном муниципальными правовыми актами в соответствии с федеральными законами и законами субъекта РФ, обязанности по должности муниципальной службы за денежное содержание, выплачиваемое за счет средств местного бюджета;

26. Муниципальная служба – профессиональная деятельность граждан, которая осуществляется на постоянной основе на должностях муниципальной службы, замещаемых путем заключения трудового договора или контракта;

27. Муниципальное учреждение – это организация, созданная органом местного самоуправления с целью осуществления управленческих, социальных, культурных или иных функций некоммерческого характера;

28. Народ – это население, проживающее в определенной стране или в определенном государстве;

29. Общество – это сложившаяся на определенной территории форма объединения людей, обладающих общими интересами, целями и ценностными ориентациями;

30. Политическая власть – это способность одного человека или нескольких лиц контролировать поведение и действия граждан, исходя из общенациональных или общегосударственных задач;

31. Политический конфликт – это столкновение или противоборство политических субъектов, которое обусловлено противоположностью их политических интересов, идей, целей, взглядов или ценностей;

32. Политический режим – это система методов, приемов и способов для осуществления политической власти в обществе;

33. Предмет конфликта – это то противоречие, которое ведет к конфликтному взаимодействию и ради разрешения которого стороны вступают в борьбу;

34. Противоречие – это понятие, которое является несовместимым или отрицающим другое понятие;

35. Ригидность – это отсутствие гибкости в поведении в изменившейся обстановке;

36. Соперничество – это стратегия поведения в возникшем конфликте, проявляющаяся в стремлении одержать победу над соперником;

37. Социальный конфликт – это наивысшая стадия развития противоречий в отношениях между людьми, социальными группами или общества в целом, которая характеризуется столкновением противоположно направленных интересов, целей, позиций субъектов взаимодействия;

38. Статус социальный – это общее положение личности или социальной группы в обществе, определяемое совокупностью тех или иных прав и обязанностей;

39. Спор – столкновение мнений двух и более сторон, в ходе которого каждая сторона аргументированно отстаивает свое положение, опровергая доводы другой стороны.

ПРОЦЕДУРНАЯ ЧАСТЬ

Методы сбора информации. Для реализации поставленных задач социологического исследования наиболее надлежащими являются такие методы как: анкетирование, экспертный опрос методом интервью и сравнительный анализ. Совокупность этих методов позволяет изучить

возникновение конфликта между местной властью и населением наиболее детально.

Метод анкетирования. Основным источником получения первичной социологической информации является метод анкетного опроса, который позволяет провести исследование в более сжатые сроки, избежать ошибок при записи информации со слов респондента, учитывает анонимность, облегчает обработку полученной информации. Анкетный опрос будет классифицирован, прежде всего, по содержанию и конструкции задаваемых вопросов. Дополнительным источником информации к исследованию является анализ документов. Опрос респондентов предполагается провести по двум анкетам:

Опрос населения. Опрос населения осуществляется по методике квотной выборки, где квотными признаками в данном случае выступают: пол, возраст, образование. Выборочная совокупность 485 респондентов (Анкета 1).

Опрос руководителей и муниципальных служащих местного самоуправления. Опрос руководителей и муниципальных служащих местного самоуправления, который проводится тем же методом. При этом выборочная совокупность составляет – 14 респондентов (Анкета 2).

Метод экспертного опроса. Экспертный опрос представляет собой разновидность социологического опроса, позволяющий проверить достоверность данных на основании мнения специалистов в области исследования на эмпирическом уровне. Экспертный опрос будет проводиться третьей анкетой:

Экспертный опрос первого заместителя главы администрации Грайворонского района. В основе отбора экспертного опроса лежат следующие критерии: пол, возраст, стаж работы. Количество экспертов в выборочной совокупности составляет – 1 респондент (Анкета 3).

Метод сравнительного анализа. Сравнительный анализ предполагает сравнение состояния одного объекта с другим. Сравнительный анализ

является основным методом, который широко используется в научных исследованиях в области экономики и социологии. Почти всегда любая формулировка или уточнение осуществляется с помощью сравнительного анализа. Сравнительный анализ, как один из методов, который широко применяется в области социологии, может быть использован при изучении любых данных. Данный метод является простым, если его применять на практике.

Обоснование и расчет выборочной совокупности. Для подробного решения проблемы наиболее целесообразным будет использование квотной выборки, позволяющая построить микромодель генеральной совокупности – населения города Грайворон.

Специфика квотной выборки состоит в том что, во-первых, расслоение обычно проводится одновременно по нескольким критериям и, во-вторых, в пределах сформированных квот интервьюер может выбирать своих респондентов более или менее произвольно.

Выбор данной выборки определяется наличием статистических сведений (параметров квот), дающих характеристику населения с социально-демографической точки зрения. В качестве квотных признаков выступают: пол, возраст и образование.

Согласно статистическим данным Белгородской области по городским округам, муниципальным районам, городским и сельским поселениям численность населения города Грайворон в 2016 году составляет – 6506 тысяч человек, которые и входят в генеральную совокупность¹. Выборочную совокупность составит определенная часть населения, в которую войдут 500 человек.

Именно применение квотной выборки позволит детально проанализировать намеченную проблему исследования, поскольку данная

¹ Численность населения Белгородской области по городским округам, муниципальным районам, городским и сельским поселениям на 1 января 2016 года. Белгородстат. URL: <http://belg.gks.ru>

выборка является репрезентативной по отношению к генеральной совокупности.

Определим размер выборки по следующей формуле:

$$N = \frac{z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{c^2}$$

Z = Z фактор (1,96 для 95% доверительного интервала)

p = доля интересующих респондентов или ответов, в десятичной форме – (0,5 по умолчанию)

c = доверительный интервал, в десятичной форме (0,05 при ±5%)

Отсюда объем выборки должен составить не менее 500 человек. Учитывая социально-демографический состав этой группы, данная выборка будет включать в себя разбивку по трем квотным признакам: пол, возраст и образование.

По полу:

1. 47,6% мужчин;
2. 52,4% женщин.

По возрасту:

1. 9,7% в возрасте от 18 до 23 лет;
2. 15% в возрасте от 23 до 35 лет;
3. 32,3% в возрасте от 35 до 50 лет;
4. 43% в возрасте от 50 и выше.

По образованию:

1. 52,4% высшее образование;
2. 35% среднее профессиональное;
3. 8,6% среднее общее;
4. 4% высшее неоконченное.

Применение квотной выборки в исследовании обусловлено доступностью респондентов по полу, возрасту и образованию, занимающих определенное социальное положение.

Третьим методом является – сравнительный анализ, который позволяет: во-первых, предварительно сориентироваться в ситуации, а во-вторых, составляет контекст результатов анкетного опроса (муниципальных служащих и населения) и экспертного опроса методом интервьюирования.

Таким образом, выборочная совокупность включает в себя: объем выборки, население города, тип выборки, место проведения опроса.

Таблица 1

Характеристика выборки исследования

Объем выборки	Население города Грайворон	Тип выборки	География
500 человек	485 – население; 14 – муниципальные служащие; 1 – первый заместитель главы администрации.	Квотная выборка, где квотами выступают: пол, возраст и образование.	Город Грайворон

Логическая схема инструментария.

Операционализация понятий – население.

Структурная операционализация:

- Возникновение конфликтного взаимодействия.
- Причина конфликта.
- Отношение к конфликту.
- Поведение в конфликтной ситуации.
- Способы урегулирования конфликта.
- Длительность конфликта.
- Степень доверия к местной власти.
- Социально-демографические характеристики.

Введение переменных для операциональных понятий и индикаторов.

1. Возникновение конфликтного взаимодействия.

- Как часто у вас возникает конфликт с местной властью: довольно часто; периодически; редко; почти никогда; затрудняюсь ответить.

- Как часто вы оказываетесь участником конфликтных ситуаций с местной властью: часто; крайне редко; никогда.

2. Причина конфликта.

- Какая причина, чаще всего, подталкивает к конфликтному взаимодействию власть и население в вашем районе: низкий прожиточный минимум; несправедливое распределение привилегий между властью и населением; низкая заработная плата (пенсия); труднодоступность приобретения жилья; превышение полномочий руководителей местной власти; низкий социальный статус; повышение коммунальных услуг.

3. Отношение к конфликту.

- Как вы относитесь к конфликтам, которые возникают с местной властью: одобряю; категорически не приемлю; не одобряю; мне это безразлично; затрудняюсь ответить.

- Считаете ли вы себя конфликтной личностью: да; скорее да, чем нет; скорее нет, чем да; нет.

- Если конфликт был преодолен, что этому способствовало: уступка одной из сторон; вмешательство третьего лица; обсуждение сторонами взаимного согласия; другое.

- Если конфликт не был преодолен, что этому способствовало: непримиримость одной из сторон; жесткость позиции одной из сторон; обе стороны ушли от разделения конфликта; уход одной стороны.

4. Поведение в конфликтной ситуации.

- Как вы обычно ведете себя в конфликтной ситуации: отстаиваю свои интересы любыми способами; стремлюсь найти взаимоприемлемое решение; сглаживаю «острые углы», если надо, могу уступить; стараюсь уйти от конфликта; ничего не предпринимаю.

5. Способы урегулирования конфликта.

- Как вы считаете, поддаются ли регулированию конфликты, которые возникают у вас с населением: полностью поддаются; частично поддаются; редко поддаются; не поддаются.

- Как вы считаете, кто может поспособствовать урегулированию конфликта с местной властью: специалисты (в области конфликтологии); высшее руководство; судебные органы; профсоюз; сторонние силы (личные связи).

6. Длительность конфликта.

- Как долго длится конфликт в вашем районе: несколько дней; несколько недель; несколько месяцев.

7. Степень доверия к местной власти.

- Одобряете ли вы действия органов местной власти: одобряю; не всегда; не одобряю.

- Как часто вы не согласны с действиями местной власти: довольно часто; иногда; почти никогда; затрудняюсь ответить.

8. Социально-демографические характеристики.

- Ваш пол: мужской; женский.
- Ваше семейное положение: женат; не женат.
- Ваш возраст: до 25 лет; 31-35; 36-40; 41-45; 46-50; 51 и больше.
- Ваше образование: неполное среднее; среднее; среднее специальное; неполное высшее; высшее.

- Сколько лет вы проживаете в городе: до 3-х лет; 4-8 лет; 9-13 лет; 14-19 лет; 20-25 лет; 26 и выше.

Операционализация понятия – местная власть.

Структурная операционализация:

- Возникновение конфликтного взаимодействия
- Отношение к конфликту.
- Поведение в конфликтной ситуации.
- Способы урегулирования конфликта.

- Длительность конфликта.
- Социально-демографические характеристики.

Введение переменных для операциональных понятий и индикаторов.

1. Возникновение конфликтного взаимодействия:

- Как часто у вас возникают конфликты с населением: довольно часто; периодически; редко; никогда.

- Как часто вы оказываетесь участником конфликтных ситуаций с населением: часто; крайне редко; никогда.

- С какими конфликтными ситуациями вы сталкиваетесь чаще всего: конфликты личного характера; конфликты производственного характера; конфликты организационного характера; конфликты с гражданами; свое вариант.

2. Отношение к конфликту.

- Как вы относитесь к конфликтам, которые возникают с населением: одобряю; категорически не приемлю; не одобряю; мне это безразлично.

- Если конфликт был преодолен, что этому способствовало: уступка одной из сторон; вмешательство третьего лица; достижение сторонами взаимного согласия; другое.

- Если конфликт не был преодолен, что этому способствовало: непримиримость одной из сторон; жесткость позиции одной из сторон; обе стороны ушли от разделения конфликта; уход одной стороны.

3. Поведение в конфликтной ситуации.

- Как вы обычно ведете себя в конфликтной ситуации: отстаиваю свои интересы любыми способами; стремлюсь найти взаимоприемлемое решение; сглаживаю «острые углы», если надо, могу уступить; стараюсь уйти от конфликта; ничего не предпринимаю.

4. Способы урегулирования конфликта.

- Как вы считаете, поддаются ли регулированию конфликты, которые возникают у Вас с населением: полностью поддаются; частично поддаются; редко поддаются; не поддаются.

- Какой метод разрешения конфликтов является наиболее распространенным в вашем районе: правовой (с помощью нормативно-правовых актов); организационный (за счет изменения организации работы); психологический (убеждение, угрозы, манипуляции); силовой (применение физического воздействия); другой.

- Как вы считаете, кто может поспособствовать урегулированию конфликта с населением: специалисты (в области конфликтологии); высшее руководство; судебные органы; профсоюз; сторонние силы (личные связи).

- Принимаете ли Вы сами участие в разрешении конфликтов, с населением: довольно часто; иногда; крайне редко; не принимаю.

- Принимает ли глава района участие в конфликте: да, участвует; иногда участвует; крайне редко участвует; нет, не участвует.

5. Длительность конфликта.

- Как долго длится конфликт в Вашем районе: несколько дней; несколько недель; несколько месяцев.

6. Социально-демографические характеристики.

- Ваш пол: мужской; женский.

- Ваше семейное положение: женат; не женат.

- Ваш возраст: до 25 лет; 31-35; 36-40; 41-45; 46-50; 51 и больше.

- Ваше образование: среднее; среднее специальное; неполное высшее; высшее.

- Ваш стаж работы: до 4 лет; 5-7 лет; 8-10 лет; 11-13 лет; 14 и выше.

Операционализация понятия – экспертный опрос.

Структурная операционализация:

- Возникновение конфликтного взаимодействия

- Причина конфликта.
- Интерес к конфликту.
- Способы разрешения конфликта.
- Социально-демографические характеристики.

Введение переменных для операциональных понятий и индикаторов.

1. Возникновение конфликтного взаимодействия:

- Как часто в Вашем районе возникают конфликты с населением: довольно часто; периодически; редко; почти никогда.

- Как часто Вы оказываетесь участником конфликтных ситуаций с населением: часто; крайне редко; никогда.

2. Причина конфликта.

- Чьи интересы, прежде всего, приводят к конфликтным ситуациям в Вашем районе: населения; муниципальных служащих; и тех и других; свое мнение.

3. Интерес к конфликту.

- Насколько руководители местной власти заинтересованы в разрешении конфликтов с населением: полностью заинтересованы; частично заинтересованы; не заинтересованы.

- Как вы думаете, какое место занимают конфликты в трудовой деятельности государственных и муниципальных служащих: занимают важное; незначительное; малозначительное; свое мнение.

- Как вы оцениваете социально-психологический климат в Вашем районе: положительный; средний; негативный; крайне негативный.

- Возможны ли позитивные изменения между местной властью и населением в Вашем районе: возможны; невозможны; свое мнение.

4. Способы разрешения конфликта.

- Как вы считаете, нужно ли людям учиться разрешать конфликтные ситуации: нужно; не нужно; свое мнение.

- Каковы, на ваш взгляд, пути разрешения, возникших конфликтов между властью и населением: пусть этим занимаются специалисты по конфликтам; люди сами должны искать пути согласия; надо больше уделять этому время; власть и население должны идти на контакт друг с другом; свое мнение.

- Как вы считаете, важно ли участие специалиста в разрешении конфликтов в вашем районе: очень важно; иногда; не важно; свое мнение.

- Насколько важен такой специалист в разрешении конфликтов в вашем районе: очень важен; в нем нет необходимости; не особо важен; свое мнение.

- Создаются ли в вашем районе программы по урегулированию конфликтных ситуаций: создаются; не создаются; свое мнение.

- Как вы считаете, достаточно ли быстро и эффективно применяются мероприятия по регулированию конфликтных ситуаций в вашем районе: да; нет; свое мнение.

5. Социально-демографические характеристики.

- Ваш пол: мужской; женский.

- Ваше семейное положение: женат; не женат.

- Ваш возраст: до 25 лет; 31-35; 36-40; 41-45; 46-50; 51 и больше.

- Ваше образование: среднее; среднее специальное; неполное высшее; высшее.

- Ваш стаж работы: до 4 лет; 5-7 лет; 8-10 лет; 11-13 лет; 14 и выше.

Метод обработки полученной информации. Обработка результатов социологического исследования будет осуществлен при помощи компьютерной программы SPSS.

Программа SPSS Statistics (StatisticalPackagefortheSocialSciences) – «статистический пакет для социальных наук») – компьютерная программа для статистической обработки данных, один из лидеров рынка в области

коммерческих статистических продуктов, предназначенных для проведения прикладных исследований в социальных науках. Она позволяет обрабатывать данные полученные в ходе проведения социологического исследования.

В качестве **инструментария** в социологическом исследовании выступают три вида анкет, которые представлены в приложении.

РАЗДЕЛ III. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЯ КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ ВЛАСТИ И НАСЕЛЕНИЯ НА ПРИМЕРЕ СИТУАЦИИ ГОРОДА ГРАЙВОРОНА

В рамках целей дипломного исследования было проведено социологическое исследование на тему «Конфликт интересов власти и населения». В ходе этого исследования было проведено анкетирование населения и местной власти Грайворонского района по трем анкетам:

1. Анкетный опрос населения (Анкета 1);
2. Анкетный опрос руководителей местного самоуправления (Анкета 2);
3. Экспертный опрос первого заместителя главы администрации Грайворонского района (Анкета 3).

Рассмотрим распределение ответов населения города Грайворон на вопросы первой анкеты:

На вопрос: «Как часто у Вас возникает конфликт с местной властью?» Наибольшее число респондентов – 44% считают, что конфликты возникают довольно часто, 25% считают, что возникают периодически, 17% считает, что возникают редко, и 14% считают, что конфликты никогда не возникают.

Таблица 1

Вопрос №1 «Как часто у Вас возникает конфликт с местной властью?»

Варианты ответов	% ответивших
Довольно часто;	44%
Периодически;	25%
Редко	17%
Никогда	14%
Затрудняюсь ответить	0%

Таким образом, мы видим, что респонденты по-разному оценивают возникновение конфликтов. Большинство из них считают, что конфликты с местной властью возникают довольно часто в силу тех или иных причин.

При ответе на вопрос: «Как Вы относитесь к конфликтам, которые возникают с местной властью?» наибольшее число респондентов,

категорически не приемлет конфликты, что и составило – 65%, четвертая часть участников – 25% их не одобряет, 7% – относятся к конфликтам безразлично и 3% – затруднились ответить.

Таблица 2

Вопрос №2 «Как Вы относитесь к конфликтам, которые возникают с местной властью?»

Варианты ответов	% ответивших
Одобряю	0%
Категорически не приемлю	65%
Не одобряю	25%
Мне это безразлично	7%
Затрудняюсь ответить	3%

В результате исследования мы видим, что ни один респондент не относится с одобрением к возникающим конфликтам с местной властью. Большая часть респондентов категорически не приемлет. При этом минимальное количество респондентов относятся к конфликтам безразлично.

На следующий вопрос мнения респондентов сложились следующим образом: 65% считают, что они часто оказываются участниками конфликта, 25% считают, что они крайне редко принимают участие в конфликтных ситуациях и 10% респондентов ответили, что никогда не оказываются участниками конфликтов с местной властью.

Таблица 3

Вопрос №3 «Как часто Вы оказываетесь участником конфликтных ситуаций с местной властью?»

Варианты ответов	% ответивших
Часто	65%
Крайне редко	25%
Никогда	10%

По результатам полученных ответов, следует отметить тот факт, что, несмотря на неприязнь к возникающим конфликтам большинство респондентов оказываются их участниками довольно часто. Крайне редко оказывается только четверть респондентов

Проанализировав результаты ответов, мнения респондентов сложились следующим образом: всего 13% считают себя конфликтной личностью, 37% ответили скорее да, чем нет, 36% ответили скорее нет, чем да и 14% ответили.

Таблица 4

Вопрос №4 «Считаете ли Вы себя конфликтной личностью?»

Варианты ответов	% ответивших
Да	13%
Скорее да, чем нет	37%
Скорее нет, чем да	36%
Нет	14%

Полученные ответы респондентов сложились следующим образом. Конфликтной личностью себя считают далеко не все. Определенно, да и нет, ответила небольшая часть населения. Что касается таких других остальных респондентов, то их результаты практически отличаются незначительно.

О возможности регулирования конфликтов респонденты ответили так: 41% считают, что конфликты полностью поддаются регулированию, 29% считают, что они поддаются частично, 16% уверены в том, что конфликты редко поддаются и 14% считают, что конфликты не регулируются.

Таблица 5

Вопрос №5 «Как Вы считаете, поддаются ли регулированию конфликты, которые возникают с местной властью?»

Варианты ответов	% ответивших
Полностью поддаются	41%
Частично поддаются	29%
Редко поддаются	16%
Не поддаются	14%

Таким образом, можно сделать следующий вывод, большая часть респондентов считает, что конфликты полностью поддаются регулированию, в дальнейшем мнения разделились, а именно одна половина считает, что конфликты поддаются регулированию частично, другая половина считает, что конфликты поддаются регулированию редко или вовсе не поддаются регулированию.

На следующий вопрос респонденты ответили так: отстаивает свои интересы любыми способами – 17% населения, стремятся найти взаимное решение – 31%, стараются уступить – 18%, ищут возможность уйти от конфликта – 24% и лишь 10% респондентов ничего не предпринимает.

Таблица 6

Вопрос №6 «Как Вы обычно ведете себя в конфликтной ситуации?»

Варианты ответов	% ответивших
Отстаиваю свои интересы любыми способами	17%
Стремлюсь найти взаимоприемлемое решение	31%
Сглаживаю «острые углы», если надо, могу уступить	18%
Стараюсь уйти от конфликта	24%
Ничего не предпринимаю	10%

Подводя итог по данному вопросу можно сказать, что половина респондентов в конфликтных ситуациях старается найти взаимопонимание с конфликтующей стороной и при этом готова уступить. Значительная часть опрошенных старается уйти от конфликта, немногие продолжают отстаивать свои интересы любым способом и самая малая часть ничего не предпринимает.

На вопрос о длительности конфликтных ситуаций в районе, мнения респондентов распределились следующим образом: 64% ответили, что конфликтные ситуации разрешаются в течение нескольких дней, 32% считает, что они длятся несколько недель и для 4% респондентов продолжительность составляет несколько месяцев.

Таблица 7

Вопрос №7 «Как долго длится конфликт в Вашем районе?»

Варианты ответов	% ответивших
Несколько дней	64%
Несколько недель	32%
Несколько месяцев	4%

Подводя итог, можно сказать о том, что конфликты между местной властью и населением разрешаются относительно быстро, что касается затяжных конфликтов, то их количество минимально.

Анализируя следующий вопрос о том, что способствовало преодолению конфликта, мнения, сложились следующим образом: 41% считают, что это благодаря уступке одной из сторон, для 52% респондентов, это нахождение сторонами взаимного согласия и лишь для 7%, преодолению способствовало вмешательство третьего лица.

Таблица 8

Вопрос №8 «Если конфликт был преодолен, что этому способствовало?»

Варианты ответов	% ответивших
Уступка одной из сторон	41%
Вмешательство третьего лица	7%
Обсуждение сторонами взаимного согласия	52%
Другое _____	0%

Таким образом, для преодоления конфликтных ситуаций сторонам необходимо искать взаимное согласие, которое и поможет быстро разрешить подобное противостояние.

На вопрос о том, что способствовало, если конфликт не был преодолен, респонденты ответили следующим образом: 39% считают, что это произошло из-за непримиримости обеих сторон, 12% отдали предпочтение жесткости позиции одной из сторон, 19% уходят в подобных ситуациях, не разрешив возникший инцидент и 30% уход одной стороны.

Таблица 9

Вопрос №9 «Если конфликт не был преодолен, что этому способствовало?»

Варианты ответов	% ответивших
Непримиримость одной из сторон	39%
Жесткость позиции одной из сторон	12%
Обе стороны ушли от разделения конфликта	19%
Уход одной стороны	30%

Подводя итог, можно сделать вывод, что конфликты в большинстве своем не могут считаться преодоленными, если ни одна сторона не идет на контакт между собой и в таких случаях продолжительность конфликта увеличивается.

На вопрос: «Как Вы считаете, кто может способствовать урегулированию конфликта с местной властью?» респонденты ответили

следующим образом: 25% ответили, что в этом могут помочь специалисты по конфликтам, 15% считают, что это высшее руководство, 24% доверяют разрешать такие вопросы суду, 4% надеются на профсоюзы, и 32% считают, что только сторонние связи помогут в данной ситуации.

Таблица 10

Вопрос №10 «Как Вы считаете, кто может поспособствовать урегулированию конфликта с местной властью?»

Варианты ответов	% ответивших
Специалисты (в области конфликтологии)	25%
Высшее руководство	15%
Судебные органы	24%
Профсоюзы	4%
Сторонние силы (личные связи)	32%

В качестве вывода можно сказать то, что для большинства респондентов эффективным способом урегулирования конфликтов являются личные связи.

На вопрос о причинах, которые приводят к конфликтному взаимодействию, на первое место выступает низкая заработная плата или пенсия – 27%, не менее значимой причиной является низкий прожиточный минимум – 25% и труднодоступность приобретения жилья – 23%, повышение коммунальных услуг составило – 18%. Превышение полномочий руководителей местной власти – 5%, низкий социальный статус и несправедливое распределение полномочий и привилегий составило по одному проценту.

Таблица 11

Вопрос №11 «Какая причина, чаще всего, подталкивает к конфликтному взаимодействию власть и население в Вашем районе?»

Варианты ответов	% ответивших
Низкий прожиточный минимум	25%
Несправедливое распределение полномочий и привилегий	1%
Низкая заработная плата (пенсия)	27%
Труднодоступность приобретения жилья	23%
Превышение полномочий руководителей местной власти	5%
Низкий социальный статус	1%
Повышение коммунальных услуг	18%

Таким образом, четыре главных причины – низкая заработная плата (пенсия) низкий прожиточный минимум, труднодоступность приобретения жилья и повышение коммунальных услуг приводит к напряженной конфликтной обстановке в районе.

На вопрос о несогласии населения с действиями органов местного самоуправления ответы респондентов сложились следующим образом: довольно часто ответили – 44%, иногда не согласны с действиями местной власти – 37%, почти никогда, что составило – 16% и затруднились дать ответ – 3% население района.

Таблица 12

Вопрос №12 «Как часто Вы не согласны с действиями местной власти?»

Варианты ответов	% ответивших
Довольно часто	44%
Иногда	37%
Почти никогда	16%
Затрудняюсь ответить	3%

В качестве вывода можно сказать, что большая часть населения довольно часто не соглашается с действиями местной власти.

На вопрос: «Одобряете ли Вы действия органов местной власти?» положительно относится – 41% населения, отрицательно относится к действиям власти – 44% и не всегда соглашается с ней – 15%.

Таблица 13

Вопрос №13 «Одобряете ли Вы действия органов местной власти?»

Варианты ответов	% ответивших
Одобряю	41%
Не всегда	44%
Не одобряю	15%

Таким образом, можно сделать следующий вывод, что большая часть населения не всегда относится с доверием к деятельности органов местного самоуправления. Соответственно многие проблемные вопросы решаются в конфликтных ситуациях.

Анкетный опрос руководителей местного самоуправления (Анкета 2).

На вопрос: «Как часто у Вас возникает конфликт с местной властью?» Наибольшее число респондентов – 37% считают, что конфликты возникают довольно часто, 54% считают, что возникают периодически и 9% считает, что возникают редко.

Таблица 1

Вопрос №1 «Как часто у Вас возникают конфликты с населением?»

Варианты ответов	% ответивших
Довольно часто	37%
Периодически	54%
Редко	9%
Никогда	0%

Таким образом, мы видим, что муниципальные служащие по-разному оценивают возникновение конфликтов. Большинство из них считают, что конфликты возникают периодически. В результате конфликтные ситуации у населения с местной властью возникают довольно часто, нежели наоборот.

При ответе на вопрос: «Как Вы относитесь к конфликтам, которые возникают с местной властью?» наибольшее число респондентов, категорически не приемлет конфликты, что и составило – 52%, и 48% не одобряют.

Таблица 2

Вопрос №2 «Как Вы относитесь к конфликтам, которые возникают с населением?»

Варианты ответов	% ответивших
Одобряю	0%
Категорически не приемлю	52%
Не одобряю	48%
Мне это безразлично	0%

В результате исследования мы видим, что ни один респондент не относится с одобрением и безразличием к возникающим конфликтам с населением. Большинство муниципальных служащих, как и население, категорически не приемлет возникающие конфликты. При этом ни один респондентов не относятся к конфликтам с безразличием.

На следующий вопрос респонденты ответили следующим образом: отстаивает свои интересы любыми способами – 45% населения, стремятся найти взаимное решение – 34% и старается уйти от конфликта – 21%.

Таблица 3

Вопрос №3 «Как Вы обычно ведете себя в конфликтной ситуации?»

Варианты ответов	% ответивших
Отстаиваю свои интересы любыми способами	45%
Стремлюсь найти взаимоприемлемое решение	34%
Сглаживаю «острые углы», если надо, могу уступить	0%
Стараюсь уйти от конфликта	21%
Ничего не предпринимаю	0%

Подводя итог по данному вопросу можно сказать, что большинство муниципальных служащих отстаивают свои интересы в рамках закона и стараются находить взаимные решения в том случае, если такое решение не противоречит нормам. Именно поэтому не были выбраны варианты ответов: стараюсь уступить и ничего не предпринимаю, но при этом есть часть, которая готова уйти от конфликтной ситуации.

На вопрос о длительности конфликтных ситуаций, мнения муниципальных служащих распределились следующим образом: 61% из них ответили, что они длятся нескольких дней, 36% считает, что несколько недель и для 3% респондентов продолжительность составляет несколько месяцев.

Таблица 4

Вопрос №4 «Как долго длится конфликт в Вашем районе?»

Варианты ответов	% ответивших
Несколько дней	61%
Несколько недель	36%
Несколько месяцев	3%

Подводя итог, можно сказать о том, что конфликты с населением разрешаются относительно быстро, что касается затяжных конфликтов, то их количество минимально. На вопрос о длительности конфликтов, мы видим, что результаты.

На вопрос: «Как Вы считаете, поддаются ли регулированию конфликты, которые возникают с населением?» большинство опрошенных ответили, конфликты полностью поддаются – 64%, почти треть считает, что поддаются частично – 26%, для 7% опрошенных, конфликты поддаются регулированию довольно редко и 3% считает, что конфликты не поддаются урегулированию.

Таблица 5

Вопрос №5 «Как Вы считаете, поддаются ли регулированию конфликты, которые возникают с населением?»

Варианты ответов	% ответивших
Полностью поддаются	64%
Частично поддаются	26%
Редко поддаются	7%
Не поддаются	3%

В итоге можно сказать, что практически все возникающие конфликты в большинстве своем поддаются регулированию.

На следующий вопрос, что способствовало преодолению конфликта, мнения сложились следующим образом: для 56% респондентов, это нахождение взаимного согласия и 44% считает, что преодолению способствовало вмешательство третьего лица.

Таблица 6

Вопрос №6 «Если конфликт был преодолен, что этому способствовало?»

Варианты ответов	% ответивших
Уступка одной из сторон	0%
Вмешательство третьего лица	56%
Обсуждение сторонами взаимного согласия	44%
Другое _____	0%

Таким образом, анализируя ответы муниципальных служащих, можно сказать, что местная власть старается решать проблемы законными способами, которые не противоречат юридическим нормам, а поэтому не идет на уступки первой. Для того, чтобы преодолеть конфликтные ситуации, сторонам необходимо искать взаимное согласие, которое поспособствует быстрому разрешению конфликтных ситуаций.

На вопрос о том, что поспособствовало, если конфликт не был преодолен, респонденты ответили следующим образом: 54% считают, что это произошло из-за непримиримости одной из сторон, 11% ответили жесткость позиции одной из сторон, 15% уходят в подобных ситуациях, не разрешив возникший инцидент и 20%, когда уходит одна конфликтующая сторона.

Таблица 7

Вопрос №7 «Если конфликт не был преодолен, что этому способствовало?»

Варианты ответов	% ответивших
Непримиримость одной из сторон	54%
Жесткость позиции одной из сторон	11%
Обе стороны ушли от разделения конфликта	15%
Уход одной стороны	20%

Подводя итог, можно сделать вывод, что конфликты в большинстве своем не могут считаться преодоленными, если ни одна сторона не идет на контакт между собой и в таких случаях продолжительность конфликта увеличивается. При этом конфликт не может считаться разрешенным с уходом одной стороны.

На следующий вопрос, о наиболее распространенном методе разрешения конфликтов муниципальные служащие ответили: 84% уверены в правовом методе, 12% считает, что организационный и лишь 4% считает, что можно разрешить психологическим методом.

Таблица 8

Вопрос №8 «Какой метод разрешения конфликтов является наиболее распространенным в Вашем районе?»

Варианты ответов	% ответивших
Правовой (с помощью нормативно-правовых актов)	84%
Организационный (за счет изменения организации работы)	12%
Психологический (убеждение, угрозы, манипуляции)	4%
Силовой (применение физического воздействия)	0%
Другой _____	0%

Подводя итог, можно еще раз убедиться, в том, что местная власть старается решать конфликтные ситуации с населением легитимным способом.

На следующий вопрос мнения респондентов сложились следующим образом: 55% считают, что они часто оказываются участниками конфликта, 45% считают, что они крайне редко принимают участие в конфликтных ситуациях.

Таблица 9

Вопрос №9 «Как часто Вы оказываетесь участником конфликтных ситуаций с населением?»

Варианты ответов	% ответивших
Часто	55%
Крайне редко	45%
Никогда	0%

По результатам полученных ответов, следует отметить тот факт, что, несмотря на неприязнь к возникающим конфликтам большинство муниципальных служащих оказываются их участниками довольно часто.

На вопрос: «Как вы считаете, кто может поспособствовать урегулированию конфликта с местной властью?» респонденты ответили следующим образом: 5% ответили, что в этом могут помочь специалисты по конфликтам, 68% надеется на высшее руководство, 27% разрешают такие вопросы судом.

Таблица 10

Вопрос №10 «Как Вы считаете, кто может поспособствовать урегулированию конфликта с населением?»

Варианты ответов	% ответивших
Специалисты (в области конфликтологии)	5%
Высшее руководство	68%
Судебные органы	27%
Профсоюз	0%
Сторонние силы (личные связи)	0%

В качестве вывода можно сказать то, что для большинства респондентов эффективным способом урегулирования конфликтов являются не личные связи, а высшее руководство и суд, то есть все идет в рамках закона.

На вопрос: «Принимаете ли Вы сами участие в разрешении конфликтов?» довольно часто ответили – 70%; иногда – 19% и крайне редко ответили – 11%.

Таблица 11

Вопрос №11 «Принимаете ли Вы сами участие в разрешении конфликтов, с населением?»

Варианты ответов	% ответивших
Довольно часто	70%
Иногда	19%
Крайне редко	11%
Не принимаю	0%

Таким образом, муниципальные служащие в большинстве задействованы в разрешении конфликтных ситуаций, возникающих с населением.

На следующий вопрос: «С какими конфликтными ситуациями Вы сталкиваетесь чаще всего?» для 85% ответ заключается в конфликте с гражданами, конфликты организационного характера 11% и 4% конфликты личного характера.

Таблица 12

Вопрос №12 «С какими конфликтными ситуациями Вы сталкиваетесь чаще всего?»

Варианты ответов	% ответивших
Конфликты личного характера	4%
Конфликты производственного характера	0%
Конфликты организационного характера	11%
Конфликты с гражданами;	85%
Свое вариант _____	0%

Можно сделать вывод о том, что конфликты местной власти с населением являются довольно распространенным явлениями, которое нужно изучать.

На вопрос «Принимает ли глава района участие в конфликте?» муниципальные служащие ответили следующим образом: 55% считает, что участвует, 45% считает, что принимает участие иногда.

Таблица 13

Вопрос №13 «Принимает ли глава района участие конфликте?»

Варианты ответов	% ответивших
Да, участвует	45%
Иногда участвует	55%
Крайне редко участвует	0%
Нет, не участвует.	0%

В заключении, можно отметить тот факт, что глава Грайворонского района заинтересован в разрешении конфликтных взаимодействий и принимает участие непосредственно.

Экспертный опрос первого заместителя главы администрации Грайворонского района (Анкета 3).

На вопрос: «Как часто в Вашем районе возникают конфликты с населением?» по мнению эксперта, конфликтные ситуации в Грайворонском районе возникают довольно часто.

Таблица 1

Вопрос №1 «Как часто в Вашем районе возникают конфликты с населением?»

Варианты ответов	
Довольно часто	✓
Периодически	
Редко	
Почти никогда	

Таким образом, эксперт считает, что конфликты, возникающие между местной властью и населением это нередкое явление.

На вопрос: «Как часто Вы оказываетесь участником конфликтных ситуаций с населением?» эксперт ответил, что участником конфликтных ситуаций он оказывается довольно часто.

Таблица 2

Вопрос №2 «Как часто Вы оказываетесь участником конфликтных ситуаций с населением?»

Варианты ответов	
Довольно часто	✓
Крайне редко	
Никогда	

Таким образом, участие в конфликтных ситуациях вызвано тем, что власть не всегда может отвечать требованиям населения, которые они выдвигают.

На данный вопрос эксперт ответил, что руководители местной власти полностью заинтересованы в разрешении конфликтов, возникающих с населением.

Таблица 3

Вопрос №3 «Насколько руководители местной власти заинтересованы в разрешении конфликтов с населением?»

Варианты ответов	
Полностью заинтересованы	✓
Частично заинтересованы	
Не заинтересованы	

Исходя из этого, можно заключить, что местная власть не является инициатором развития конфликтных ситуаций и не способствует их появлению.

На следующий вопрос, эксперт дал однозначный ответ, что общество должны учиться разрешать, возникающие конфликтные ситуации самостоятельно.

Таблица 4

Вопрос №4 «Как Вы считаете, нужно ли людям учиться разрешать конфликтные ситуации?»

Варианты ответов	
Нужно	✓
Не нужно	
Свое мнение _____	

Таким образом, важно отметить то, что если общество научится самостоятельно разрешать конфликты, они смогут проще вести себя в подобных ситуациях.

На вопрос: «Чьи интересы, прежде всего, приводят к конфликтным ситуациям в Вашем районе?» эксперт делится своим мнением, что довольно часто создаются ситуации, в которых население требует получить желаемое, несмотря на то, что это противоречит действующим законам.

Таблица 5

Вопрос №5 «Чьи интересы, прежде всего, приводят к конфликтным ситуациям в Вашем районе?»

Варианты ответов	
Населения	
Муниципальных служащих	
И тех и других	
Свое мнение _____	✓

Таким образом, если требования, выдвигаемые населением, являются законными, то местная власть не станет препятствовать их исполнению.

На вопрос: «Каковы, на Ваш взгляд, пути разрешения, возникших конфликтов между властью и населением?» эксперт высказал однозначное мнение, что местная власть и население должны идти на контакт друг с другом.

Таблица 6

Вопрос №6 «Каковы, на Ваш взгляд, пути разрешения, возникших конфликтов между властью и населением?»

Варианты ответов	
Пусть этим занимаются специалисты по конфликтам	
Люди сами должны искать пути согласия	
Надо больше уделять этому время	
Власть и население должны идти на контакт друг с другом	✓
Свое мнение _____	

В итоге можно сказать, что конфликтные ситуации должны рассматриваться и совместно выработать пути для их урегулирования и принятия правильного управленческого решения.

На данный вопрос о позитивных изменениях в районе эксперт считает, что они возможны и местная власть в этом заинтересована.

Таблица 7

Вопрос №7 «Возможны ли позитивные изменения между местной властью и населением в Вашем районе?»

Варианты ответов	
Возможны	✓
Невозможны	
Свое мнение _____	

В итоге местная власть не относится к таким ситуациям пренебрежительно, а ищет пути, направленные на позитивные изменения.

На следующий вопрос, эксперт делится своим мнением по поводу того, что участие специалиста по конфликтным ситуациям было бы желательным.

Таблица 8

Вопрос №8 «Как Вы считаете, важно ли участие специалиста в разрешении конфликтов в Вашем районе?»

Варианты ответов	
Очень важно	
Иногда	
Не важно	
Свое мнение _____	✓

Таким образом, эксперт считает, что в структуре местной власти должен быть специалист-конфликтолог.

На следующий вопрос эксперт утверждает, что важность такого специалиста весьма значительна.

Таблица 9

Вопрос №9 «Насколько важен такой специалист в разрешении конфликтов в Вашем районе?»

Варианты ответов	
Очень важен	
В нем нет необходимости	
Не особо важен	
Свое мнение _____	✓

Исходя из этого, эксперт высказывается о необходимости и значимости такого специалиста.

На вопрос: «Создаются ли в Вашем районе программы по урегулированию конфликтных ситуаций?» эксперт считает, что в Грайворонском районе действуют социальные и экономические программы, направленные на разрешение проблемных вопросов, ведущих к конфликтным ситуациям.

Таблица 10

Вопрос №10 «Создаются ли в Вашем районе программы по урегулированию конфликтных ситуаций?»

Варианты ответов	
Создаются	
Не создаются	
Свое мнение _____	✓

Таким образом, можно судить о том, что улучшение социальной и экономической обстановки ведет к снижению конфликтов.

На вопрос о социально-психологическом климате, эксперт выделил средний показатель.

Таблица 11

Вопрос №11 «Как Вы оцениваете социально-психологический климат в Вашем районе?»

Варианты ответов	
Положительный	
Средний	✓
Негативный	
Крайне негативный	

В итоге, социально-психологический климат колеблется в средних пределах.

На следующий вопрос, эксперт ответил следующим образом, что затягивание конфликтов со стороны местной власти считается нецелесообразным, поэтому для урегулирования конфликтов, программы применяются довольно быстро.

Таблица 12

Вопрос №12 «Как Вы считаете, достаточно ли быстро и эффективно применяются мероприятия по регулированию конфликтных ситуаций в Вашем районе?»

Варианты ответов	
Да	
Нет	
Свое мнение _____	✓

Таким образом, местная власть заинтересована в быстрых и эффективных методиках, направленных на урегулирование конфликтных ситуаций в Грайворонском районе.

На следующий вопрос эксперт дал однозначный ответ, что конфликты в деятельности муниципальных служащих занимают важное место.

Таблица 13

Вопрос №13 «Как Вы думаете, какое место занимают конфликты в трудовой деятельности государственных и муниципальных служащих?»

Варианты ответов	
Занимают важное	✓
Незначительное	
Малозначительное	
Свое мнение _____	

В итоге, можно еще раз сказать о том, что конфликтам, происходящим с населением, уделяется большое внимание в деятельности муниципальных служащих.

Подводя итоги третьего раздела, можно сделать следующие **выводы**:

1. Несмотря на то, что конфликты между властью и населением считается явлением довольно распространенным, местная власть предпринимает усилие по их урегулированию;

2. В результате опроса выяснилось, что каждая из конфликтующих сторон должна стремиться к нахождению компромисса и принимать правильное решение в рамках действующему законодательства;

3. Большинство конфликтных ситуаций поддаются скорому урегулированию, не переходя в затяжные формы. Для определенного вида конфликтов необходимо создавать и применять программы по их успешному разрешению.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В научной литературе существует множество определений понятия конфликта, но каждое из них подчеркивает наличие противоречия, которое возникает из-за различных разногласий между людьми или социальной группой. Конфликты бывают явными и латентными.

Они могут выполнять как позитивные или конструктивные, так и негативные или деструктивные функции. При этом каждый конфликт имеет четкую структуру, которую можно охарактеризовать следующим образом:

1. Объект;
2. Субъект;
3. Предмет;
4. Условие;
5. Цель;
6. Мотив;
7. Причину или повод;
8. Среду возникновения;
9. Наличие оппонентов.

Также любая динамика конфликта, включает в себя ряд основных стадий:

1. Возникновение конфликтной ситуации;
2. Осознание конфликтной ситуации;
3. Переход к конфликтным отношениям;
4. Разрешение конфликтной ситуации.

Конфликты в человеческой жизни возникают постоянно, затрагивая все сферы жизнедеятельности. Многие конфликты начинаются от решения простых внутриличностных проблем отдельного человека или группы до глобальных политических конфликтов мирового значения.

Анализ научной литературы по проблемам конфликта показывает, что наибольшее количество исследований в области психологии и социологии принадлежит зарубежным ученым.

Интерес отечественных ученых к проблеме конфликта проявился лишь в последние десятилетия. Лидирующую позицию в изучении конфликтов занимают такие науки как – психология и социология.

Однако относительно небольшое количество работ в данной области свидетельствует о том, что в отечественной науке эта проблематика исследована не настолько глубоко.

Возникает еще множество вопросов, методологического, теоретического и практического характера, требующих более детального их изучения. При этом на сегодняшний день, отечественная наука уделяет значительное внимание проблемам возникновения конфликтов.

В сложной и напряженной обстановке развития отношений современного общества, где создаются различные сложные ситуации и расширяются возможности конфликта, возникает потребность в углублении исследований этого многомерного и многогранного явления общественной жизни.

Приступая к изучению проблемы конфликта интересов местной власти и населения, был проведен подробный анализ теоретического материала, накопленного психологией и социологией в области исследования конфликтов.

Именно правильные навыки и умения являются главным подходом в разрешении конфликтов. В настоящее время знание управленческой психологии помогает руководителям, начальникам и менеджерам практически во всех моментах их профессиональной деятельности.

Что же касается урегулирования конфликтов, которые возникают у местной власти и населения, где четко обозначенные правила и нормы поведения сторон отсутствуют, то здесь можно говорить о применении наиболее распространенных методов воздействия на конфликтующие

стороны, не исключая прямое принуждение и даже удаление отдельных контрагентов за пределы конфликта.

Однако для более подробного и точного представления о том, каким образом можно разрешить конфликт двух и более сторон, требуется подробно рассмотреть конкретные разновидности и процессы.

Изучение социальных процессов, которые происходят в обществе, показывает, что конфликт является одной из важных социальных проблем. В данном исследовании была предпринята попытка дать краткий аналитический обзор некоторых психологических и социологических теорий, рассматривающих конфликтное взаимодействие местной власти и населения.

Конфликт власти и населения, это довольно частое и распространенное явление. Существуют пять типов стратегий поведения индивидов в конфликтной ситуации:

1. Сотрудничества;
2. Соперничества;
3. Избегания;
4. Компромисса;
5. Приспособления.

Подводя итог социологического исследования, можно отметить то, что поставленные задачи были достигнуты, цели выполнены, методы исследования проведены. Было проделано детальное исследование по трем социологическим методам: анкетный опрос, экспертный опрос и сравнительный анализ отношения к конфликтным ситуациям муниципальных служащих и населения.

Были рассмотрены и сделаны выводы по поставленным задачам, а также рассмотрены теоретические и методологические подходы по урегулированию конфликтных ситуаций между властью и населением. Муниципальные служащие и население были опрошены по двум анкетам, где несколько вопросов были схожими, а в остальном анкеты отличались по своему содержанию и по структуре вопросов.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Авдеев, М. А. Бизнес, собеседование и конфликт [Текст] / М. А. Авдеев. – М.: Вита-Пресс, 2003. – 192 с.
2. Адлер, А. Практика и теория индивидуальной психологии [Текст] / А. Адлер. – М.: Просвещение, 1998. – 187 с.
3. Адлер, А. Проблемы человеческой природы [Текст] / А. Адлер. – М.: Просвещение, 1999. – 200 с.
4. Александрова, Е. В. Социально-трудовые конфликты: пути разрешения [Текст] / Е. В. Александрова. – М.: ПМБ РАУ, 1993. – 170 с.
5. Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях [Текст] / А. Я. Анцупов. – М.: Изд-во Питер, 2006. – 288 с.
6. Бабосов, Э. М. Конфликтология [Текст] / Э. М. Бабосов. – Минск: Тетра-Системс, 2000. – 461 с.
7. Берн, Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры [Текст] / Э. Берн. – СПб.: Питер, 1998. – 174 с.
8. Богданов, Е. Н. Психология личности в конфликте [Текст] / Е. Н. Богданов, В. Г. Зазыкин. – СПб.: Питер, 2004. – 286 с.
9. Бойко, В. В. Социально-психологический климат коллектива и личность [Текст] / В. В. Бойко, А. Г. Ковалев, В. Н. Панферов. – М.: Педагогика, 2003. – 255 с.
10. Бороздина, Г. В. Психология делового общения [Текст] / Г. В. Бороздина. – М.: ИНФРА-М, 1998. – 207 с.
11. Бородкин, Ф. М. Внимание: конфликт! [Текст] / Ф. М. Бородкин, Н. М. Коряк. – Новосибирск: Наука, 1989. – 190 с.
12. Васильев, Н. Н. Тренинг преодоления конфликтов [Текст] / Н. Н. Васильев. – СПб.: Речь, 2002. – 298 с.
13. Вебер, М. Избранные произведения [Текст] / М. Вебер. – М.: Прогресс, 1990. – 564 с.

14. Вересов, Н. Н. Формула противостояния, или как устроить конфликт в коллективе [Текст] / Н. Н. Вересов. – М.: Прогресс, 1998. – 211 с.
15. Волков, Б. С. Конфликтология [Текст] / Б. С. Волков, Н. Д. Волкова. – М.: Фонд «Мир», 2007. – 400 с.
16. Галустова, О. В. Конфликтология в вопросах и ответах [Текст] / О. В. Галустова. – М.: Проспект, 2008. – 216 с.
17. Гидденс, Э. Устроение общества: Очерк теории структуризации [Текст] / Э. Гидденс. – М.: Академический Проект, 2005. – 528 с.
18. Глазунова, Н. И. Государственное и муниципальное (административное) управление [Текст] / Н. И. Глазунова. – М.: Проспект, 2008. – 560 с.
19. Громова, О. Н. Конфликтология: курс лекций [Текст] / О. Н. Громов. – М.: Изд-во ЭКМОС, 2000. – 320 с.
20. Дарендорф, Р. Диалектическая теория конфликта [Текст] / Р. Дарендорф. – М.: Прогресс, 1996. – 270 с.
21. Дарендорф, Р. Конфликт и свобода [Текст] / Р. Дарендорф. – М.: Прогресс, 1996. – 225 с.
22. Дойч, М. Разрешение конфликта [Текст] / М. Дойч. – М.: Мысль, 2000. – 443 с.
23. Дойч, М. Конструктивные и деструктивные конфликты [Текст] / М. Дойч // Социально-политический журнал. – 1997. – № 1. – С. 19-21.
24. Дидык, М. Система государственного и муниципального управления. [Текст] / М. Дидык. – М.: Феникс, 2007. – 350 с.
25. Дмитриев, А. В. Региональная конфликтология: экспертное мнение. [Текст] / А. В. Дмитриев, В. А. Авксентьева, Г. Д. Гриценко. – М.: Альфа, 2007. – 208 с.
26. Емельянов, С. М. Практикум по конфликтологии [Текст] / С. М. Емельянов. – СПб: Питер, 2001. – 400 с.
27. Запрудский, Ю. Г. Социальный конфликт [Текст] / Ю. Г. Запрудский. – Ростов-на-Дону, 2006. – 320 с.

28. Здравомыслов, А. Г. Социология конфликта [Текст] / А. Г. Здравомыслов. – М.: Аспект Пресс, 1996. – 213 с.
29. Зеркин, Д. П. Основы конфликтологии [Текст] / Д. П. Зеркин. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1998. – 250 с.
30. Зиммель, Г. Конфликт [Текст] / Г. Зиммель. – М.: Прогресс, 1999. – 204 с.
31. Зиммель, Г. Конфликт современной культуры [Текст] / Г. Зиммель. – М.: Прогресс, 1998. – 288 с.
32. Зиммель, Г. Теория конфликтного функционализма [Текст] / Г. Зиммель. М.: Прогресс, 1993. – 214 с.
33. Игнатъев, А. А. Как урегулировать конфликты в организациях [Текст] / А. А. Игнатъев, Е. И. Степанов // Прикладная психология. – 1998. – № 4. – С. 16-24.
34. Иванова, Е. Н. Разрешительная конфликтология [Текст] / Е. Н. Иванова. – СПб.: Питер, 2003. – 196 с.
35. Ильченко, А. А. Политическая коммуникация как источник конфликта [Текст] / А. А. Ильченко. – СПб.: Питер, 2009. – 220 с.
36. Козер, Л. Конфликт и консенсус [Текст] / Л. Козер. – М.: Мысль, 2002. – 198 с.
37. Козер, Л. Функции социального конфликта [Текст] / Л. Козер. – М.: Мысль, 2000. – 207 с.
38. Колрисер, Д. Основные способы решения конфликтов [Текст] / Д. Колрисер // Маркетинг. – 2008. – № 1. – С. 82-86.
39. Корнелиус, Х. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. [Текст] / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – М.: Стрингер, 1992. – 221 с.
40. Курбатов, В. И. Конфликтология [Текст] / В. И. Курбатов. – Ростов-на-Дону, 2007. – 445 с.
41. Левин, К. Разрешение социальных конфликтов [Текст] / К. Левин. – СПб.: Речь, 2000. – 287 с.

42. Ликсон, Ч. Конфликт. Семь шагов к миру [Текст] / Ч. Ликсон. – СПб.: Питер, 1997. – 226 с.
43. Линчевский, Э. Э. Мастерство управленческого общения: руководитель в повседневных контактах и конфликтах [Текст] / Э. Э. Линчевский. – СПб.: Речь, 2002. – 344 с.
44. Лукаш, Ю. А. Трудовые споры и конфликты [Текст] / Ю. А. Лукаш. М.: Мысль, 2008. – 112 с.
45. Лукин, Ю. Ф. Конфликтология: управление конфликтами [Текст] / Ю. Ф. Лукин. – М.: Наука, 2007. – 799 с.
46. Маркс, К. Немецкая идеология [Текст] / К. Маркс, Ф. Энгельс. – М.: ИНФРА-М, 1995. – 654 с.
47. Мастенбрук, У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации [Текст] / У. Мастенбрук. – М.: ИНФРА-М, 1996. – 340 с.
48. Мид, Дж. Разум, Я и Общество [Текст] / Дж. Мид. – М.: Мысль, 2003. – 193 с.
49. Никовская, Л. И. Политическая конфликтность современного общества [Текст] / Л. И. Никовская. М.: Мысль, 2007. – 200 с.
50. Осетрова, Е. В. Поле властной коммуникации: способы взаимодействия субъектов [Текст] / Е. В. Осетрова // Вестник Красноярского государственного университета: гуманитарные науки. – 2002. – № 2. – С. 62-65.
51. Панфилова, А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности [Текст] / А. П. Панфилова. – СПб.: Общество, 1999. – 240 с.
52. Пель, М. Приглашение к медиации [Текст] / М. Пель. – М.: Наука, 2009. – 189 с.
53. Петровская, Л. А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта [Текст] / Л. А. Петровская. – СПб.: Питер, 2001. – 309 с.

54. Петровский, А. В. Психологический словарь [Текст] / А. В. Петровский, М. Г. Ярошевский. – М.: Наука, 1990. – 494 с.
55. Пищелко, А. В. Личность в конфликте [Текст] / А. В. Пищелко. – М.: Прогресс, 1999. – 252 с.
56. Скотт, Д. Конфликты, пути их преодоления [Текст] / Д. Скотт. – Киев, 1991. – 177 с.
57. Тернер, Дж. Ключевые тезисы Маркса [Текст] / Дж. Тернер. – СПб.: Питер, 2001. – 309 с.
58. Тренин, Н. Н. Управление конфликтами [Текст] / Н. Н. Тренин. – М.: Мысль, 2001. – 189 с.
59. Уткин, Э. А. Конфликтология: теория и практика [Текст] / Э. А. Уткин. – М.: Наука, 2000. – 272 с.
60. Фишер, Р. Путь к согласию или переговоры без поражения [Текст] / Р. Фишер, У. Юри. – М.: Наука, 1999. – 288 с.
61. Фрейд, З. Введение в психоанализ: лекции [Текст] / З. Фрейд. – М.: Наука, 1995. – 198 с.
62. Хорни, К. Ваши внутренние конфликты [Текст] / К. Хорни. – СПб.: Лань, 1997. – 239 с.
63. Чумиков, А. Н. Связи с общественностью: теория и практика [Текст] / А. Н. Чумиков, М. П. Бочаров. – М.: Дело, 2003. – 302 с.
64. Шевчук, Д. А. Конфликты: избегать или форсировать? Все о конфликтных ситуациях на работе, в бизнесе и личной жизни [Текст] / Д. А. Шевчук. – М.: Гросс Медиа, 2009. – 440 с.
65. Шейнов, В. П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение [Текст] / В. П. Шейнов. – Минск: Амалфея, 1996. – 251 с.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Анкета**Участнику исследования.**

Предлагаем Вам принять участие в исследовании конфликтных ситуаций власти и населения. Ваши ответы будут учитываться при выявлении наиболее важных проблем, с которыми сталкиваются власть и население. Мы надеемся, что вы максимально искренне ответите на вопросы этой анкеты. Анкета анонимная, то есть ваши фамилию, имя, отчество мы спрашивать не будем.

1) Как часто у Вас возникает конфликт с местной властью?

- а) Довольно часто;
- б) Периодически;
- в) Редко;
- г) Почти никогда;
- д) Затрудняюсь ответить.

2) Как часто Вы оказываетесь участником конфликтных ситуаций с местной властью?

- а) Часто;
- б) Крайне редко;
- г) Никогда.

3) Как Вы относитесь к конфликтам, которые возникают с местной властью?

- а) Одобряю;
- б) Категорически не приемлю;
- в) Не одобряю;
- г) Мне это безразлично;
- д) Затрудняюсь ответить.

4) Считаете ли Вы себя конфликтной личностью?

- а) Да;
- б) Скорее да, чем нет;
- в) Скорее нет, чем да;
- г) Нет.

5) Как Вы считаете, поддаются ли регулированию конфликты, которые возникают с местной властью?

- а) Полностью поддаются;
- б) Частично поддаются;
- в) Редко поддаются;
- г) Не поддаются.

6) Как вы обычно ведете себя в конфликтной ситуации?

- а) Отстаиваю свои интересы любыми способами;
- б) Стремлюсь найти взаимоприемлемое решение;
- в) Сглаживаю «острые углы», если надо, могу уступить;
- г) Стараюсь уйти от конфликта;
- д) Ничего не предпринимаю.

7) Как долго длится конфликт в Вашем районе?

- а) Несколько дней;
- б) Несколько недель;
- в) Несколько месяцев.

8) Если конфликт был преодолен, что этому способствовало?

1. Уступка одной из сторон;
2. Вмешательство третьего лица;
3. Обсуждение сторонами взаимного согласия;
4. Другое_____.

9) Если конфликт не был преодолен, что этому способствовало?

1. Непримируемость одной из сторон;
2. Жесткость позиции одной из сторон;
3. Обе стороны ушли от разделения конфликта;
4. Другое_____.

10) Как вы считаете, кто может поспособствовать урегулированию конфликта с местной властью?

- а) Специалисты (в области конфликтологии);
- б) Высшее руководство;
- г) Судебные органы;
- д) Профсоюз;
- е) Сторонние силы (личные связи).

11) Какая причина, чаще всего, подталкивает к конфликтному взаимодействию власть и население в Вашем районе?

- а) Низкий прожиточный минимум;
- б) Несправедливое распределение привилегий между властью и населением;
- в) Низкая заработная плата (пенсия);
- г) Труднодоступность приобретения жилья;
- е) Превышение полномочий руководителей местной власти;
- ж) Низкий социальный статус;
- з) Повышение коммунальных услуг.

12) Одобряете ли Вы действия органов местной власти?

- а) Одобряю;
- б) Не всегда;
- в) Не одобряю.

13) Как часто Вы не согласны с действиями местной власти?

- а) Довольно часто;
- б) Иногда;
- в) Почти никогда;
- г) Затрудняюсь ответить.

14) Ваш пол:

- а) Мужской;
- б) Женский.

15) Ваше семейное положение:

- а) Женат;
- б) Не женат.

16) Ваш возраст:

- а) До 25 лет;
- б) 31 – 35;
- в) 36 – 40;
- г) 41 – 45;
- д) 46 – 50;
- е) 51 и больше.

17) Ваше образование:

- а) Неполное среднее;
- б) Среднее;
- в) Среднее специальное;
- г) Неполное высшее;
- д) Высшее.

18) Сколько лет Вы проживаете в городе?

- а) До 3-х лет;
- б) 4-8 лет;
- в) 9-13 лет;
- г) 14-19 лет;
- д) 20-25 лет;
- е) 26 и выше.

БЛАГОДАРИМ ЗА УЧАСТИЕ!

Анкета**Участнику исследования.**

Предлагаем Вам принять участие в исследовании конфликтных ситуаций власти и населения. Ваши ответы будут учитываться при выявлении наиболее важных проблем, с которыми сталкиваются власть и население. Мы надеемся, что вы максимально искренне ответите на вопросы этой анкеты. Анкета анонимная, то есть ваши фамилию, имя, отчество мы спрашивать не будем.

- 1) **Как часто у Вас возникают конфликты с населением?**
 - а) Довольно часто;
 - б) Периодически;
 - в) Редко;
 - г) Почти никогда.
- 2) **Как часто Вы оказываетесь участником конфликтных ситуаций с населением?**
 - а) Часто;
 - б) Крайне редко;
 - г) Никогда.
- 3) **Как вы обычно ведете себя в конфликтной ситуации?**
 - а) Отстаиваю свои интересы любыми способами;
 - б) Стремлюсь найти взаимоприемлемое решение;
 - в) Сглаживаю «острые углы», если надо, могу уступить;
 - г) Стараюсь уйти от конфликта;
 - д) Ничего не предпринимаю.
- 4) **Как долго длится конфликт в Вашем районе?**
 - а) Несколько дней;
 - б) Несколько недель;
 - в) Несколько месяцев.
- 5) **Как Вы считаете, поддаются ли регулированию конфликты, которые возникают у местной власти с населением?**
 - а) Полностью поддаются;
 - б) Частично поддаются;
 - в) Редко поддаются;
 - г) Не поддаются.
- 6) **Если конфликт был преодолен, что этому способствовало?**
 - а) Уступка одной из сторон;
 - б) Вмешательство третьего лица;
 - в) Достижение сторонами взаимного согласия;
 - г) Другое_____.
- 7) **Если конфликт не был преодолен, что этому способствовало?**
 - а) Непримируемость одной из сторон;
 - б) Жесткость позиции одной из сторон;
 - в) Обе стороны ушли от разделения конфликта;
 - г) Другое_____.

- 8) Какой метод разрешения конфликтов является наиболее распространенным в Вашем районе?**
- а) Правовой (с помощью нормативно-правовых актов);
 - б) Организационный (за счет изменения организации работы);
 - в) Психологический (убеждение, угрозы, манипуляции);
 - г) Силовой (применение физического воздействия);
 - д) Другой_____.
- 9) Как Вы относитесь к конфликтам, которые возникают с населением?**
- а) Одобряю;
 - б) Категорически не приемлю;
 - в) Не одобряю;
 - г) Мне это безразлично.
- 10) Как вы считаете, кто может поспособствовать урегулированию конфликта с населением?**
- а) Специалисты (в области конфликтологии);
 - б) Высшее руководство;
 - г) Судебные органы;
 - д) Профсоюз;
 - е) Сторонние силы (личные связи).
- 11) Принимаете ли Вы сами участие в разрешении конфликтов, с населением?**
- а) Довольно часто;
 - б) Иногда;
 - в) Крайне редко;
 - г) Не принимаю.
- 12) С какими конфликтными ситуациями Вы сталкиваетесь чаще всего?**
- а) Конфликты личного характера;
 - б) Конфликты производственного характера;
 - в) Конфликты организационного характера;
 - г) Конфликты с гражданами;
 - Свое вариант_____.
- 13) Принимает ли глава района участие в конфликте?**
- а) Да, участвует;
 - б) Иногда участвует;
 - в) Крайне редко участвует;
 - в) Нет, не участвует.
- 14) Ваш пол:**
- а) Мужской;
 - б) Женский.
- 15) Ваше семейное положение:**
- а) Женат;
 - б) Не женат.
- 16) Ваш возраст:**
- а) До 25 лет;
 - б) 31 – 35;
 - в) 36 – 40;
 - г) 41 – 45;
 - д) 46 – 50;
 - е) 51 и больше.

17) Ваше образование:

- а) Среднее;
- б) Среднее специальное;
- в) Неполное высшее;
- г) Высшее.

18) Ваш стаж работы:

- а) До 4 лет;
- б) 5-7 лет;
- в) 8-10 лет;
- г) 11-13 лет;
- д) 14 и выше.

БЛАГОДАРИМ ЗА УЧАСТИЕ!

Анкета**Участнику исследования.**

Предлагаем Вам принять участие в исследовании конфликтных ситуаций власти и населения. Ваши ответы будут учитываться при выявлении наиболее важных проблем, с которыми сталкиваются власть и население. Мы надеемся, что вы максимально искренне ответите на вопросы этой анкеты. Анкета анонимная, то есть ваши фамилию, имя, отчество мы спрашивать не будем.

- 1) **Как часто в Вашем районе возникают конфликты с населением?**
 - а) Довольно часто;
 - б) Периодически;
 - в) Редко;
 - г) Почти никогда.
- 2) **Как часто Вы оказываетесь участником конфликтных ситуаций с населением?**
 - а) Часто;
 - б) Крайне редко;
 - г) Никогда.
- 3) **Насколько руководители местной власти заинтересованы в разрешении конфликтов с населением?**
 - а) Полностью заинтересованы;
 - б) Частично заинтересованы;
 - в) Не заинтересованы.
- 4) **Как Вы считаете, нужно ли людям учиться разрешать конфликтные ситуации?**
 - а) Нужно;
 - б) Не нужно;
 - в) Свое мнение _____.
- 5) **Чьи интересы, прежде всего, приводят к конфликтным ситуациям в Вашем районе?**
 - а) Населения;
 - б) Муниципальных служащих;
 - в) И тех и других;
 - г) Свое мнение _____.
- 6) **Каковы, на Ваш взгляд, пути разрешения, возникших конфликтов между властью и населением?**
 - а) Пусть этим занимаются специалисты по конфликтам;
 - б) Люди сами должны искать пути согласия;
 - в) Надо больше уделять этому время;
 - г) Власть и население должны идти на контакт друг с другом;
 - д) Свое мнение _____.
- 7) **Возможны ли позитивные изменения между местной властью и населением в Вашем районе?**
 - а) Возможны;
 - б) Невозможны;
 - г) Свое мнение _____.

- 8) **Как Вы считаете, важно ли участие специалиста в разрешении конфликтов в Вашем районе?**
- а) Очень важно;
 - б) Иногда;
 - в) Не важно;
 - г) Свое мнение _____.
- 9) **Насколько важен такой специалист в разрешении конфликтов в Вашем районе?**
- а) Очень важен;
 - б) В нем нет необходимости;
 - в) Не особо важен;
 - г) Свое мнение _____.
- 10) **Создаются ли в Вашем районе программы по урегулированию конфликтных ситуаций?**
- а) Создаются;
 - б) Не создаются;
 - в) Свое мнение _____.
- 11) **Как Вы оцениваете социально-психологический климат в Вашем районе?**
- а) Положительный;
 - б) Средний;
 - в) Негативный;
 - г) Крайне негативный.
- 12) **Как Вы считаете, достаточно ли быстро и эффективно применяются мероприятия по урегулированию конфликтных ситуаций в Вашем районе?**
- а) Да;
 - б) Нет;
 - в) Свое мнение _____.
- 13) **Как Вы думаете, какое место занимают конфликты в трудовой деятельности государственных и муниципальных служащих?**
- а) Занимают важное;
 - б) Незначительное;
 - в) Малозначительное;
 - г) Свое мнение _____.
- 14) **Ваш пол:**
- а) Мужской;
 - б) Женский.
- 15) **Ваше семейное положение:**
- А) Женат;
 - Б) Не женат.
- 16) **Ваш возраст:**
- а) До 25 лет;
 - б) 31 – 35;
 - в) 36 – 40;
 - г) 41 – 45;
 - д) 46 – 50;
 - е) 51 и больше.

17) Ваше образование:

- а) Среднее;
- б) Среднее специальное;
- в) Неполное высшее;
- г) Высшее.

18) Ваш стаж работы:

- а) До 4 лет;
- б) 5-7 лет;
- в) 8-10 лет;
- г) 11-13 лет;
- д) 14 и выше.

БЛАГОДАРИМ ЗА УЧАСТИЕ!

Таблицы, характеризующие результаты исследования
(данные приводятся в %)

Распределение ответов на вопросы анкеты №1

Таблица 1

Вопрос №1 «Как часто у Вас возникает конфликт с местной властью?»

Варианты ответов	% ответивших
Довольно часто;	44%
Периодически;	25%
Редко	17%
Никогда	14%
Затрудняюсь ответить	0%

Таблица 2

Вопрос №2 «Как Вы относитесь к конфликтам, которые возникают с местной властью?»

Варианты ответов	% ответивших
Одобряю	0%
Категорически не приемлю	65%
Не одобряю	25%
Мне это безразлично	7%
Затрудняюсь ответить	3%

Таблица 3

Вопрос №3 «Как часто Вы оказываетесь участником конфликтных ситуаций с местной властью?»

Варианты ответов	% ответивших
Часто	65%
Крайне редко	25%
Никогда	10%

Таблица 4

Вопрос №4 «Считаете ли Вы себя конфликтной личностью?»

Варианты ответов	% ответивших
Да	13%
Скорее да, чем нет	37%
Скорее нет, чем да	36%
Нет	14%

Таблица 5

Вопрос №5 «Как Вы считаете, поддаются ли регулированию конфликты, которые возникают с местной властью?»

Варианты ответов	% ответивших
Полностью поддаются	41%
Частично поддаются	29%
Редко поддаются	16%
Не поддаются	14%

Таблица 6

Вопрос №6 «Как Вы обычно ведете себя в конфликтной ситуации?»

Варианты ответов	% ответивших
Отстаиваю свои интересы любыми способами	17%
Стремлюсь найти взаимоприемлемое решение	31%
Сглаживаю «острые углы», если надо, могу уступить	18%
Стараюсь уйти от конфликта	24%
Ничего не предпринимаю	10%

Таблица 7

Вопрос №7 «Как долго длится конфликт в Вашем районе?»

Варианты ответов	% ответивших
Несколько дней	64%
Несколько недель	32%
Несколько месяцев	4%

Таблица 8

Вопрос №8 «Если конфликт был преодолен, что этому способствовало?»

Варианты ответов	% ответивших
Уступка одной из сторон	41%
Вмешательство третьего лица	7%
Обсуждение сторонами взаимного согласия	52%
Другое _____	0%

Таблица 9

Вопрос №9 «Если конфликт не был преодолен, что этому способствовало?»

Варианты ответов	% ответивших
Непримиримость одной из сторон	39%
Жесткость позиции одной из сторон	12%
Обе стороны ушли от разделения конфликта	19%
Уход одной стороны	30%

Таблица 10

Вопрос №10 «Как Вы считаете, кто может поспособствовать урегулированию конфликта с местной властью?»

Варианты ответов	% ответивших
Специалисты (в области конфликтологии)	25%
Высшее руководство	15%
Судебные органы	24%
Профсоюзы	4%
Сторонние силы (личные связи)	32%

Таблица 11

Вопрос №11 «Какая причина, чаще всего, подталкивает к конфликтному взаимодействию власть и население в Вашем районе?»

Варианты ответов	% ответивших
Низкий прожиточный минимум	25%
Несправедливое распределение полномочий и привилегий	1%
Низкая заработная плата (пенсия)	27%
Труднодоступность приобретения жилья	23%
Превышение полномочий руководителей местной власти	5%
Низкий социальный статус	1%
Повышение коммунальных услуг	18%

Таблица 12

Вопрос №12 «Как часто Вы не согласны с действиями местной власти?»

Варианты ответов	% ответивших
Довольно часто	44%
Иногда	37%
Почти никогда	16%
Затрудняюсь ответить	3%

Таблица 13

Вопрос №13 «Одобряете ли Вы действия органов местной власти?»

Варианты ответов	% ответивших
Одобряю	41%
Не всегда	44%
Не одобряю	15%

Таблицы, характеризующие результаты исследования
(данные приводятся в %)
Распределение ответов на вопросы Анкеты №2

Таблица 1

Вопрос №1 «Как часто у Вас возникают конфликты с населением?»

Варианты ответов	% ответивших
Довольно часто	37%
Периодически	54%
Редко	9%
Никогда	0%

Таблица 2

Вопрос №2 «Как Вы относитесь к конфликтам, которые возникают с населением?»

Варианты ответов	% ответивших
Одобрю	0%
Категорически не приемлю	52%
Не одобряю	48%
Мне это безразлично	0%

Таблица 3

Вопрос №3 «Как Вы обычно ведете себя в конфликтной ситуации?»

Варианты ответов	% ответивших
Отстаиваю свои интересы любыми способами	45%
Стремлюсь найти взаимоприемлемое решение	34%
Сглаживаю «острые углы», если надо, могу уступить	0%
Стараюсь уйти от конфликта	21%
Ничего не предпринимаю	0%

Таблица 4

Вопрос №4 «Как долго длится конфликт в Вашем районе?»

Варианты ответов	% ответивших
Несколько дней	59%
Несколько недель	37%
Несколько месяцев	3%

Таблица 5

Вопрос №5 «Как Вы считаете, поддаются ли регулированию конфликты, которые возникают с населением?»

Варианты ответов	% ответивших
Полностью поддаются	64%
Частично поддаются	26%
Редко поддаются	7%
Не поддаются	3%

Таблица 6

Вопрос №6 «Если конфликт был преодолен, что этому способствовало?»

Варианты ответов	% ответивших
Уступка одной из сторон	0%
Вмешательство третьего лица	56%
Обсуждение сторонами взаимного согласия	44%
Другое _____	0%

Таблица 7

Вопрос №7 «Если конфликт не был преодолен, что этому способствовало?»

Варианты ответов	% ответивших
Непримиримость одной из сторон	54%
Жесткость позиции одной из сторон	11%
Обе стороны ушли от разделения конфликта	15%
Уход одной стороны	20%

Таблица 8

Вопрос №8 «Какой метод разрешения конфликтов является наиболее распространенным в Вашем районе?»

Варианты ответов	% ответивших
Правовой (с помощью нормативно-правовых актов)	84%
Организационный (за счет изменения организации работы)	12%
Психологический (убеждение, угрозы, манипуляции)	4%
Силовой (применение физического воздействия)	0%
Другой _____	0%

Таблица 9

Вопрос №9 «Как часто Вы оказываетесь участником конфликтных ситуаций с населением?»

Варианты ответов	% ответивших
Часто	55%
Крайне редко	45%
Никогда	0%

Таблица 10

Вопрос №10 «Как Вы считаете, кто может поспособствовать урегулированию конфликта с населением?»

Варианты ответов	% ответивших
Специалисты (в области конфликтологии)	5%
Высшее руководство	68%
Судебные органы	27%
Профсоюз	0%
Сторонние силы (личные связи)	0%

Таблица 11

Вопрос №11 «Принимаете ли Вы сами участие в разрешении конфликтов, с населением?»

Варианты ответов	% ответивших
Довольно часто	70%
Иногда	19%
Крайне редко	11%
Не принимаю	0%

Таблица 12

Вопрос №12 «С какими конфликтными ситуациями Вы сталкиваетесь чаще всего?»

Варианты ответов	% ответивших
Конфликты личного характера	4%
Конфликты производственного характера	0%
Конфликты организационного характера	11%
Конфликты с гражданами;	85%
Свое вариант _____	0%

Таблица 13

Вопрос №13 «Принимает ли глава района участие конфликте?»

Варианты ответов	% ответивших
Да, участвует	55%
Иногда участвует	45%
Крайне редко участвует	0%
Нет, не участвует.	0%

Таблицы, характеризующие результаты исследования
(данные приводятся в %)
Распределение ответов на вопросы Анкеты №3

Таблица 1

Вопрос №1 «Как часто в Вашем районе возникают конфликты с населением?»

Варианты ответов	
Довольно часто	✓
Периодически	
Редко	
Почти никогда	

Таблица 2

Вопрос №2 «Как часто Вы оказываетесь участником конфликтных ситуаций с населением?»

Варианты ответов	
Довольно часто	✓
Крайне редко	
Никогда	

Таблица 3

Вопрос №3 «Насколько руководители местной власти заинтересованы в разрешении конфликтов с населением?»

Варианты ответов	
Полностью заинтересованы	✓
Частично заинтересованы	
Не заинтересованы	

Таблица 4

Вопрос №4 «Как Вы считаете, нужно ли людям учиться разрешать конфликтные ситуации?»

Варианты ответов	
Нужно	✓
Не нужно	
Свое мнение _____	

Таблица 5

Вопрос №5 «Чьи интересы, прежде всего, приводят к конфликтным ситуациям в Вашем районе?»

Варианты ответов	
Населения	
Муниципальных служащих	
И тех и других	
Свое мнение _____	✓

Таблица 6

Вопрос №6 «Каковы, на Ваш взгляд, пути разрешения, возникших конфликтов между властью и населением?»

Варианты ответов	
Пусть этим занимаются специалисты по конфликтам	
Люди сами должны искать пути согласия	
Надо больше уделять этому время	
Власть и население должны идти на контакт друг с другом	✓
Свое мнение _____	

Таблица 7

Вопрос №7 «Возможны ли позитивные изменения между местной властью и населением в Вашем районе?»

Варианты ответов	
Возможны	✓
Невозможны	
Свое мнение _____	

Таблица 8

Вопрос №8 «Как Вы считаете, важно ли участие специалиста в разрешении конфликтов в Вашем районе?»

Варианты ответов	
Очень важно	
Иногда	
Не важно	
Свое мнение _____	✓

Таблица 9

Вопрос №9 «Насколько важен такой специалист в разрешении конфликтов в Вашем районе?»

Варианты ответов	
Очень важен	
В нем нет необходимости	
Не особо важен	
Свое мнение _____	✓

Таблица 10

Вопрос №10 «Создаются ли в Вашем районе программы по урегулированию конфликтных ситуаций?»

Варианты ответов	
Создаются	
Не создаются	
Свое мнение _____	✓

Таблица 11

Вопрос №11 «Как Вы оцениваете социально-психологический климат в Вашем районе?»

Варианты ответов	
Положительный	
Средний	✓
Негативный	
Крайне негативный	

Таблица 12

Вопрос №12 «Как Вы считаете, достаточно ли быстро и эффективно применяются мероприятия по регулированию конфликтных ситуаций в Вашем районе?»

Варианты ответов	
Да	
Нет	
Свое мнение _____	✓

Таблица 13

Вопрос №13 «Как Вы думаете, какое место занимают конфликты в трудовой деятельности государственных и муниципальных служащих?»

Варианты ответов	
Занимают важное	✓
Незначительное	
Малозначительное	
Свое мнение _____	