

Цой Любовь Николаевна

Северо-восточный федерального университет,

Республика Саха (Якутия),

Москва, Российская Федерация

tsoi-05@mail.ru

Развитие конфликтологии в России: конфликты и развитие

Аннотация. В статье отмечается появление новых проблемных тем в конфликтологии, проводится анализ, идей важных для развития организаций, формулируется новая потребность в практике управления конфликтами в ситуации изменений и развития. конфликтами, описаны основные идеи для разработки новой конфликтологической модели «Организационный конфликт-менеджмент», логично раскрывается её основное содержание.

Ключевые слова: коммунальные и содержательные конфликты; развитие организаций; социальные и технические инновации; конфликт-менеджмент; вмешательство в конфликты; социологический смысл инноваций; инновационная методология

Tsoi Lyubov Nikolaevna

The North-East federal University

The Republic Of Sakha (Yakutia),

Moscow, Russian Federation

tsoi-05@mail.ru

Development of conflictology in Russian Federation: conflicts and development

Abstract. The article notes the emergence of new problematic topics in conflict science, analyzes ideas that are important for the development of organizations, and formulates a new need for the practice of conflict management in a situation of change and development. the main ideas for the development of a new conflict model "Organizational conflict management" are described, and its main content is logically revealed.

Keywords: communal and meaningful conflicts, development of organizations, social and technical innovations, conflict management, intervention in conflicts, sociological meaning of innovations, innovative methodology

Основополагающей работой для раскрытия содержательной связи между конфликтами и развитием, являются работы исследователей и практиков, консультантов в области управленческого консультирования.

Одной из основополагающих работ является книга Ф. Глазла «Конфликт-менеджмент. Настольная книга руководителя и консультанта»[Глазл, 2002], в которой автор книги описал свою практику в области конфликтологического консультирования – методологично, методично, логично, технологично и

аксеологично. Это одна из работ, которая позволяет включить понятие «конфликт-менеджмент» в широкий арсенал деятельности конфликтологов, медиаторов, консультантов, тренеров, руководителей, политиков, тех, кто в силу своей профессии должен активно работать в условиях трений, напряженности и конфликтов.

В России профессионально-институализированной позиции конфликт-менеджер еще не существует, а управленцами разного уровня даже позиция конфликтолога пока еще не воспринимается как профессиональная позиция.

В статье раскрываются теоретические взгляды Ф. Глазла и практические пути конструктивного вмешательства в конфликты; представлен обзор статистики работ и поиск проблемной области; кратко раскрыто содержание основных понятий конфликтменеджмента; описаны процессы интервенции, как противопоставляющиеся процессам эскалации конфликта; показана таблица девяти ступеней эскалации конфликта; раскрыто содержание сути диагностики конфликта; дано различие между социо-терапевтическим сопровождением процессов и консультациями; показана разность между исследованием и внедрением в конфликт.

Возможности вмешательства в конфликт с третьей стороны раскрываются через диагностику конфликта, динамику эскалации и стратегию лечения конфликта. Ф. Глазл вводит относительно новые понятия (не достаточно пока раскрытые в отечественной литературе по конфликтологии), такие как:

- двухпартийный-многопартийный конфликты,
- дифференциация конфликта,
- «горячие» и «холодные» конфликты,
- мифологизация конфликтной ситуации,
- «диадический» конфликт,
- модели диагностики конфликтов,
- синергетическая латеральная взаимозависимость,
- синергетическая вертикальная зависимость,
- синергетическая, секвенциальная латеральная взаимозависимость,
- «поворотные пункты».
- инфляции понятия «конфликт»,
- «самоподтверждающийся прогноз»,
- образование фантомов,
- внедрение (интервенция) в конфликтную ситуацию,
- поворотные пункты эскалации,
- лечение конфликта,
- конфликтный потенциал,
- «социо-терапевтическая интервенция» и др.

Необходимо отметить, что Ф. Глазл единственный из исследователей в области практической конфликтологии, который методологически ответил на вопрос «**Что не является социальным конфликтом**». Вот его логика рассуждения.

Когда мы осознаем расхождения, то мы говорим о логических противоречиях, семантических разногласиях, перцептивных различиях, то есть мы говорим о несовместимости (*в мышлении*) только в когнитивной области, что не всегда приводит к конфликту.

Не приводит к конфликту и несовместимость только *в чувствах*, которые можно переживать как эмоциональные расхождения или амбивалентность (вместо симпатии и антипатии). Поскольку мы их осознаем и образуем к тому же несовместимые представления, мы говорим о «напряженности».

Несовместимость *в воле* приводит к антагонизму между сторонами, стороны могут разойтись и конфликта не будет.

Столкновение несовместимого *поведения*, действия может привести к инциденту, но не к конфликту.

Психологическое напряжение, возникающее в мышлении и чувствах, без воли и действия не приводит к конфликту явно, хотя конфликт может присутствовать латентно, т.е. скрыто, потенциально.

Единство мышления, чувства и воли, не проявленное в действии может привести к внутрличностному кризису, но конфликта может и не быть.

Однако, когда *мышление, чувства, воля и действие тотально едины, то тогда возникают конфликты между людьми*.

В работах И. Адизеса [Адиез, 2014; Адиез, 2014а; Адиез, 2015] из области управленческого консультирования можно выделить два фундаментальных тезиса, важных для развития конфликт-менеджмента в России.

Первый фундаментальный тезис – все организации имеют определенный жизненный цикл и по мере своего развития демонстрируют предсказуемые паттерны поведения. На каждой новой стадии жизненного цикла организации сталкиваются с особыми, характерными именно для данного этапа задачами, заставляющими их *изменяться*. От того, как эти задачи будут решены, зависят дальнейшие успех или неудача организации.

В процессе развития организации, проблемы и кризисы вынуждают управленцев принимать действенные шаги для решения проблем, решение которых, в свою очередь имеют свои собственные последствия: они генерируют конфликты, потому что люди имеют различные мнения касательно того, каким должно быть решение и как его реализовывать.

К тому же люди имеют свои интересы и представления о том, как решать проблемы. Решение, которое удовлетворяет интересы одного человека, может неблагоприятно повлиять на интересы другого, столкновение/конфликты – неизбежны.

Таким образом, чем больше *проблем*, тем больше решений потребуется. Чем больше *решений* будет отыскано, тем больше будет и конфликтов. Чем больше *изменений* мы испытываем, тем с большими конфликтами нам придется столкнуться. Непрерывные изменения вызывают непрерывные разрушения, если сопроводительные проблемы не будут устранены, они, в конечном счете, перерастут в кризис – и ничегонеделание уже не сможет быть альтернативой.

Чем больше конфликтов, тем больший *стресс* испытывают те субъекты, которые занимаются развитием организации, общества, государства, партии и т.д.

Конфликты неизбежны. Чтобы избежать стресса отдельные люди и даже целые нации часто выбирают не решать проблемы. Для них конфликт может оказаться потенциально более болезненным, нежели жить с проблемой, требующей поиска решения. Единственный способ избегания конфликтов – это не иметь проблем вообще. Даже если мы можем прекратить видеть/испытывать проблемы, мир не перестанет изменяться. Жизнь подразумевает изменения, а изменения означают проблемы, а проблемы требуют их решения, что означает сбор различных мнений и влияние на разные интересы, которые генерируют конфликты. Таким образом, конфликт – это природа изменения, который представляет собой природу жизни.

Вопреки общественному стереотипу о том, что люди сопротивляются изменению, И. Адизес утверждает, что люди сопротивляются не изменениям, они просто боятся перемен, так как опасаются, что они негативно повлияют на их жизнь или на рабочий процесс. Чтобы подобного не было, люди должны проверить, а на самом ли деле грядущие перемены будут выгодны. Как сотрудники могут произвести такую проверку? Один из самых простых способов для этого – применить на практике Теорию ограничений, в которой предлагается сделать несколько простых шагов, раскрывающих сотрудникам выгоды от грядущих изменений, что может свести на нет сопротивление изменениям/переменам и развитию.

Второй фундаментальный тезис заключается в значимости условий для развития бизнеса. Именно несовместимость ролей и противоречия между ними создают условия для развития бизнеса. Он вводит понятия витамины, закрепляя их за ролями и дает им обозначения в контексте связи их с развитием.

А – сопротивление изменениям

Е – не любит изменений, кроме своих идей

I – не надо изменений

Р – исполнитель, служить кому-то.

Чем больше изменений происходит в организации, тем больше мертвых пней и раковых клеток появляется на «теле» организации. И только команда, состоящая из противоречивых ролей – А, Е, I, Р может с ними справиться.

Что не учитывается И. Адизесом в его работах. В них отсутствует учет специфики социальных отношений, который носит больше коммунальный характер,

нежели деятельностный, то есть доминируют коммунальные конфликты, не связанные с развитием деятельности и решением проблем.

Зиновьев А. А. [Зиновьев, 1994] раскрыл и описал «Законы рационального/социального расчета», которые реализуются в системе правил коммунального поведения, но о которых не принято говорить. Суть законов в следующем. Хотя они, эти законы, изобретаются самими людьми, вместе с тем эти законы не подвластны их воле по той простой причине, что люди просто не хотят их нарушать. Они изобретаются для того, чтобы лучше устроиться в жизни, лучше приспособиться к социальной среде, организовать людей в группы, ограничить друг друга во избежание катастрофических последствий своего поведения, как средство самозащиты от других и даже от себя. Коммунальные правила не есть нечто только негативное, они вообще не есть негативное, они – объективное.

Но в обществе есть и те, кто пренебрегает этими законами, для кого оставить след в культуре и деятельности связан с его смыслом жизни. Они готовы вступать в конфликт с научным сообществом, с государством, другими, в борьбе за свои идеи, это так называемые инноваторы, люди, которые рискуют собой, нарушая эти законы. Таких людей называют конфликтными, ошибочно перенося на них негативные характеристики, которые закреплены за конфликтом в обыденном общественном сознании.

В контексте развития деятельности можно выделить два типа конфликтов: коммунальные и содержательные.

Коммунальные конфликты – это такой тип общения, который не связан с деятельностью, с решениями проблем развития. Содержанием коммунального конфликта являются достижение успеха, личных благ, выяснение отношений, сплетни, слухи, самоутверждение через создание коммунальных конфликтов, переход на обсуждение личностных характеристик другого, унижения другого.

Содержательные конфликты связаны только с развитием деятельности/организации, с решением проблем, внедрением инновационных проектов. Для того, чтобы строилась содержательная коммуникация, коммунальное общение должно ограничиваться, а содержательные конфликты, специфика процессов развития деятельности и их связь с инновационными конфликтами – должны быть в центре внимания управленцев.

Исследователи различают социальные нововведения (инновации, радикальные изменения в жизни человека) от технических (продуктных) и технологических (высокие технологии) [Бестужев-лада, 1990]. Изменения в жизни людей ставят вопрос о смысле инноваций в человеческом измерении.

Социологический смысл инноваций сформулировал Н. И. Лапин, он состоит не в самих технических изобретениях и новшествах, а в отношениях между людьми, в изменении ценностных оснований [Лапин, 2008].

Социальные инновации, по определению, представляет собой чрезвычайно сложный, неопределенный по своему исходу, насыщенный неожиданными ситуациями и конфликтами на промежуточных участках, трудно прогнозируемый процесс, ПЕРЕХОД некоторой системы от одного состояния в другое, сопровождающийся системным сопротивлением.

Именно из-за разрушительных и коммунальных конфликтов, общественный климат не благоприятствует инновационному развитию, обоснованному с экономической точки зрения.

Это явление можно назвать инновационной недееспособностью (инерцией) общества [Санто, 1990]. Опыт всех стран, занявших лидерские позиции в экономическом росте, показал, что эффективность инновации зависит от «коэффициента полезного действия» обращения информации между людьми.

Э. Гидденс отмечал, что социологический аспект инноваций состоит в трансформации норм, правил и принципов социального взаимодействия, всей статусно-ролевой системы [Гидденс, 2004].

Разработка социальных технологий, инновационных методов, связанных с изменением социальных систем занимались многие мыслители (теоретики) и практики. Среди советских и российских исследователей значимое место занимают работы Щедровицкого Г. П. [Щедровицк, 1983], Пригожина А. И. [Пригожин, 1989], Дудченко В. С. [Дудченко, 1989] и др. авторов, которые решали проблемы взаимосвязи между теорией и практикой, организации понимания и коммуникации между разными специалистами из смежных предметных областей, разрабатывали инновационные методы и образовательные технологии, в целях изменения социальных систем и развития человека.

Вот что писал Дудченко В. С. про инновационную методологию и инновационный метод в практике управленческого консультирования. Инновационная методология – это совокупность принципов, методов и технологий, разработанных для развития и порождения изменений социальных систем. Наибольшее развитие инновационная методология получила в организационном консалтинге, где породила самостоятельный вид профессиональной деятельности – инновационное консультирование.

Задачи порождения и реализации направленных (управляемых) изменений социальных систем (прежде всего организаций) требуют отказа от исследовательской ориентации (надо решать, а не изучать), от научно-предметного взгляда на организацию, от позиции «посторонних» (экспертов, дающих рекомендации) и от методов, имеющих узкий спектр воздействия. В инновационной методологии в целях развития организации объединены такие виды деятельности, как анализ слабоструктурированных проблем, выработка перспективных решений, проектирование желаемого состояния организации, выработка программ практической

реализации инновационных проектов, обучение работников инновационным стратегиям, методам и поведению, технике групповой работы и ряд других.

Под инновационным методом понимается самотрансформирующееся средство исследования и практического преобразования социальных систем за счёт организации опыта саморазвития в ходе творческого решения проблем. Под «социальными системами» при этом понимаются организации, регионы, города, человеческая деятельность, социальные процессы, социальные группы, отдельные люди. В инновационном методе органично соединяются исследование затруднений, обучение новым средствам и способам разрешения затруднений, а также практическое действие, направленное на снятие этих затруднений.

Учитывая идеи и подходы вышеперечисленных мыслителей (теоретиков) и практиков, в области изменений и социальных инноваций, нами были выделены в отдельную дисциплину конфликты, связанные с развитием деятельности, социальных систем и человека. Эта дисциплина была названа «Организационный конфликт- менеджмент».

Организационный конфликт-менеджмент – это не наука в строгом смысле слова, это технологичная дисциплина, ориентированная на практическую разработку технологий регулирования конфликтов в локальных конфликтных ситуациях, в процессах реализации инновационных проектов. В центре внимания организационного конфликт-менеджмента находятся четыре основополагающих процесса/понятия: инновации, конфликты, риски и развитие. Функция организационного конфликт-менеджмента – сопровождение инноваций (инновационных проектов) в организации [Цой, 2007].

Организационный конфликт-менеджмент включает в себя следующие направления:

- ✓ системные знания об инновациях, о развитии организации и о конфликтах;
- ✓ организационная культура развивающейся организации;
- ✓ технология формирования конфликтологической компетентности;
- ✓ развитие стрессоустойчивых качеств и конфликтоустойчивости.

Организационный конфликтменеджмент – это совокупность приемов, техник и методов интервенции, направленных на конфликтный процесс с целью актуализации конструктивного конфликтного потенциала, поиск ресурсов и его направления в благоприятное для развития деятельности. Овладение конфликтом означает, что возможные разрушительные для организации последствия могут быть минимизированы, ограничены, но без прямого (насильственного) воздействия на процесс.

Дисциплина «Организационный конфликт-менеджмент» может быть представлена как информационно-коммуникативная модель, которая органично объединяет две регулятивные технологии: технологию организации коммуникации между разными специалистами по поводу инноваций и технологию вмешательства в

конфликты с целью перевода конфликта в нужное (для реализации инновации) направление.

Конфликтологический контекст развития организации задаётся только на основе фиксации проблемы, конструктивность которой возможна только в случае соотнесённости разных позиций, разнопредметных аспектов и актов фиксации проблемы. В этом случае, под конфликтом имеется в виду разрыв целостности проявления человеческих сущностных сил и столкновение разных интересов в некоторой целостности.

Для организационного конфликт-менеджмента, конфликт должен быть в центре внимания только рядом с изменением и развитием в сопротивляющейся и агрессивной среде. Вне изменения, развития и решения проблем – конфликт носит коммунальный характер, он психологизирован, а потому не может претендовать на понятийный статус.

Почему важен понятийный статус «конфликта»?

Потому, что в противном случае *на первый план* выдвигается яростная борьба за выживание, за личные выгоды, за "правду и справедливость", за «моральные принципы и нравственность» несамоопределённого субъекта "псевдоразвития".

На второй план (на обочину сознания) вытесняется ценность изменения/развития деятельности, игнорируется процесс порождения «врагов», «рабов" или зомбированных лиц, готовых на ВСЕ, чтобы «развитие» проходило без столкновений (без содержательного конфликта) взглядов, мнений, ценностей тех субъектов, ради которых происходят изменение и развитие.

Поскольку переход «потенциального» в «актуальное» индивидуализирован, то возникающая межличностно-коммуникативная неравномерность соотношения «потенциального» и «актуального» в ситуации утраты полноты и целостности личностно-общественного бытия приобретает форму «разрыва» или конфликта, разрешение которого и есть управленческая проблема.

Целесообразная задача организационного конфликт- менеджмента сохранить контекст содержательного конфликта, путем увеличения скорости соответствующей смене знаков, значений и смыслов «управленческого описания» ситуации развития, разрыва и конфликта.

Библиографический список

Бесстужев-Лада И. В. Социальный прогноз и социальное нововведение. //Социологические исследования.1990. № 8. С.86–92.

Би Адизес И. К. Управление жизненным циклом корпораций. – Издательство: «Манн», «Иванов и Фербер», 2014. 18 с.

Би Адизес И. К. Управляя изменениями. Как эффективно управлять изменениями в обществе, бизнесе и личной жизни. – Издательство: «Манн», «Иванов и Фербер», 2014а. 278 с.

Би Адизес И. К. Как преодолеть кризисы менеджмента. Диагностика и решение управленческих проблем. – Издательство: «Манн», «Иванов и Фербер», 2015. 320 с.

Гидденс Э. Трансформация интимности. – СПб.: Питер, 2004. 208 с.

Глазл Ф. Конфликтменеджмент. Настольная книга руководителя и консультанта / Пер.с нем. – Калуга: Духовное познание, 2002. 516 с.

Дудченко В. С. Инновационные игры: методология, теория, практика. – Таллинн: Валгус, 1989; Программа инновационной игры. – Таллинн: Валгус, 1989. 102 с.

Зиновьев А. А. Коммунизм как реальность; Кризис коммунизма». М.: Центрполиграф, 1994. 434 с.

Лапин Н. И. Теория и практика инноватики: учеб. пособие / Н. И. Лапин. – М.: Университетская книга; Логос, 2008. 328 с.

Пригожин А. И. Нововведения: стимулы и препятствия. М.: Изд-во полит. литературы, 1989. 270 с.

Санто Б. Инновация как средство экономического развития: пер. с венг. / Общ. ред. и вступ. ст. Б. В. Сазонова. – М.: Прогресс, 1990. 295 с.

Щедровицкий Г. П. Организационно-деятельностная игра как новая форма организации коллективной мыследеятельности // Методы исследования, диагностики и развития международных трудовых коллективов. М., 1983.

Цой Л. Н. Организационный конфликтменеджмент: 111 вопросов 111 ответов». – М.: Книжный мир, 2007. 352 с.