

КАЗАНСКИЙ ЮРИДИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
МВД РОССИИ

Ю.Ю. КОМЛЕВ

ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ:
ТЕОРИЯ, АНАЛИЗ И УПРАВЛЕНИЕ
КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНАХ
ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

Второе издание, переработанное и дополненное

Учебное пособие

Допущено Министерством внутренних дел
Российской Федерации в качестве учебного пособия
для курсантов и слушателей образовательных организаций
высшего образования системы МВД России

Казань 2014

**ББК 88.4
К 63**

**Одобрено
редакционно-издательским советом
Казанского юридического института МВД России**

Рецензенты:

д. философ. н., профессор **В.В. Балахонский**
(Санкт-Петербургский университет МВД России)
д. социол. н., профессор **В.Б. Коробов**
(Академия управления МВД России)
д. психол. н., профессор **Г.С. Човдырова**
(Московский университет МВД России)

Комлев Ю.Ю.

К 63

Основы конфликтологии: теория, анализ и управление конфликтами в органах внутренних дел: учебное пособие / Ю.Ю. Комлев. – 2-е изд. перераб. и дополн. – Казань: КЮИ МВД России, 2014. – 180с.

ISBN 978-5-901593-39-4

В доступной форме раскрываются генезис и основы конфликтологических знаний, приводятся ключевые понятия и методология изучения конфликтов в структурном, функциональном, типологическом и организационном измерениях. Особое внимание уделяется содержанию, специфике, анализу и факторам конфликтности в органах внутренних дел, а также вопросам профилактики и управления конфликтами. Содержание, структура и логика изложения учебного материала построены с учетом требований образовательных стандартов к подготовке юристов по специальностям «Правоохранительная деятельность», «Правовое обеспечение национальной безопасности».

Предназначается для курсантов, слушателей вузов системы МВД России, профессорско-преподавательского состава, практических работников системы органов внутренних дел, а также широкого круга специалистов, интересующихся проблемами конфликтов.

В оформлении использованы фотоработы, размещенные в сети Интернет в свободном доступе.

ББК 88.4

© Комлев Ю.Ю., 2014
© КЮИ МВД России, 2014

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
1. ОТ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКИХ ИДЕЙ К СИСТЕМАТИЗАЦИИ ЗНАНИЙ И НАУЧНОЙ ТЕОРИИ	13
1.1. Конфликтология как наука и учебная дисциплина: особенности генезиса.....	13
1.2. Развитие теории конфликта в работах мыслителей прошлого и настоящего	22
1.2.1. Досоциологический этап в развитии конфликтологических идей	22
1.2.2. Социологическая перспектива изучения конфликтов	26
1.3. Объект, предмет и функции конфликтологии. Междисциплинарные аспекты изучения конфликтов	45
1.4. Методология изучения конфликтов	53
2. ФЕНОМЕНОЛОГИЯ, ДЕФИНИЦИИ, СТРУКТУРНЫЕ, ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ, ДИНАМИЧЕСКИЕ И ТИПОЛОГИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ КОНФЛИКТОВ	60
2.1. Социальная природа и определение конфликта	60
2.2. Объект, предмет и границы конфликта	66
2.3. Структура конфликта: объективные и субъективные элементы	70
2.4. Функции и социальные последствия конфликта	76
2.5. Социальная напряженность как индикатор конфликта	81
2.6. Динамика конфликта	85
2.7. Типы конфликтов	96
3. АНАЛИЗ, ПРОФИЛАКТИКА И УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНАХ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ	104
3.1. Проблема конфликта в менеджменте и теории организаций	104
3.2. Развитие организации в конфликтологическом измерении	109
3.3. Типичные причины организационной конфликтности	113
3.4. Анализ причин конфликтности в органах внутренних дел	118
3.5. Разрешение конфликтов. Профилактика и управление конфликтами в органах внутренних дел	135
3.5.1. Предупреждение деструктивных конфликтов в полиции	139
3.5.2. Профилактика внутриличностных конфликтов как источника суицидов среди сотрудников органов внутренних дел	144
3.5.3. Управление конструктивными конфликтами в органах внутренних дел ...	153
3.5.4. Насилие и ненасилие в конфликте. От посредничества к переговорам в рамках ненасильственного разрешения конфликтов	164
3.5.5. Переговоры с преступниками в уголовно-правовом конфликте	173
ЛИТЕРАТУРА	176

ВВЕДЕНИЕ

Тектонические сдвиги в новейшей истории России на рубеже XXI века привели к трансформации социально-политических, экономических, управленческих отношений, предопределили объективные и субъективные предпосылки для роста конфликтности во всех жизненно важных для человека сферах жизнедеятельности. Рост масштабов и многообразия социальных конфликтов – особенность переходного периода в развитии российского общества, для которого характерно множество социальных противоречий на всех уровнях его организации: от отдельных личностей, групп до социальных общностей и институтов.

В новом рыночном укладе общества, имеющего не столько инновационный, сколько сырьевой, торгово-посреднический профиль, сочетаются как демократические нормы, так и авторитарные методы управления. Политические и экономические практики, слабо связанные правовыми ограничениями, во многом породили феодализацию и бюрократизацию государственного менеджмента, клановый капитализм и теневой бизнес, деформировали профиль социальной стратификации общества. Гиперполяризация социальной структуры общества на абсолютное большинство бедных слоев и привилегированные и успешные в бизнесе и управлении клановые группы неизбежно выступает неиссякаемым источником острых социальных проблем и противоречий.

Несмотря на достаточно длительный период реформ, как показывают социологические исследования, Россия трансформируется по модели рецидивирующей модернизации. В результате переходных процессов все еще не завершена институционализация новой политической системы, современной рыночной экономики, что во многом продуцирует широкое проблемное поле для многообразной конфликтности на всех этажах социальной иерархии. Остаются противоречия между центром и регионами, между политическими

элитами, между субъектами бизнеса с клановым протекционизмом и без него, между этническими общностями, между слабыми институтами гражданского общества и органами власти, между предпринимателями и наемными работниками, между управляющими и управляемыми.

На новом историческом этапе резко обострилась борьба за ресурсы, права и влияние между различными субъектами социального действия: в политике, экономике, социокультурной сферах. При этом все большее распространение приобретают конфликты на уровне организаций как коммерческих, так и административных, в том числе в сфере правоприменения. Противоборство сторон особенно при обострении противоречий нередко принимает крайние формы, оборачивается нелегитимным насилием, протестными акциями, ростом настроений общественного ригоризма, ксенофобии, распространением негативного девиантного поведения в форме преступности, алкоголизма, наркотизма, суицидального поведения, а также ритуализма, ретретизма, бунтарства (экстремизма), по терминологии Р. Мертона.

Чтобы конфликты в условиях гиперполяризации социальной структуры и девиантизации общества не приобретали разрушительный характер необходимо всемерное укрепление роли права и правовых институтов в механизмах самоорганизации общества и регулирования. Как известно, право благодаря своей общезначимости и общеобязательности выполняет не только регулятивную, охранительную, но и интегрирующую роль, что обеспечивает единство государства и общества. Право, правовые институты и, прежде всего, органы внутренних дел стимулируют процесс интеграции как путем адекватного истолкования смысла основных ценностей общества, так и с помощью превентивных и репрессивных методов в механизмах социального контроля при разрешении конфликтов. Органы правопорядка выполняют важнейшие социальные функции государства,

обеспечивая защиту прав и свобод граждан, общественный порядок, противодействие всем формам преступности как в стабильных регионах, так и, особенно, в «горячих точках».

Однако динамизм современного общества нередко приводит к ситуациям, когда изменившиеся социальные потребности, в частности, в безопасности и защите, не находят адекватного отражения в структуре и функциях институтов, ответственных за обеспечение правопорядка. Отсюда немалая доля конфликтности заявляет о себе и в правоохранительной сфере и, прежде всего, в деятельности органов внутренних дел (далее – ОВД), где возникают институциональные дисфункции. Так, половинчатое и неоправданно затянувшееся реформирование системы Министерства внутренних дел Российской Федерации (далее – МВД России) – до 2011 года привело к функциональной и структурной перегрузке ведомства, к резкому снижению социальной эффективности ОВД, к появлению все большего числа чрезвычайных происшествий с личным составом и конфликтов. Дисфункции милиции заявили о себе в рассогласованности взаимодействия ОВД с территориальными сообществами и институтами гражданского общества, в гипертрофированной централизации и бюрократизации управления. «Синдром Евсюкова» обнажил острые противоречия между милицией и обществом, драматизм и абсурды структурно-функциональной, управленческой и кадровой ситуации, сложившейся в МВД России, ускорил радикальное вневедомственное преобразование этого важнейшего правового института.

В современных условиях ОВД работают в рамках нового правового поля, заданного ФЗ «О полиции»(2011 г.). Однако и после аттестации кадров, оптимизации численности полиции, повышения денежного содержания сотрудников конфликты, скандальные инциденты не прекратились в работе органов внутренних дел на местах. Об этом свидетельствуют казанская трагедия в ОВД «Дальний»(2012 г.), избиение

оперативника на Матвеевском (2013 г.), конфликты и увольнения в полиции после убийства на Бирюлевском (2013 г.) рынках Москвы, внутриорганизационный конфликт между руководством полка дорожно-патрульной службы (далее – ДПС) и 148 тюменскими полицейскими из-за ведомственной коррупции (2013 г.) и многие другие резонансные факты.

Результаты начального этапа полицейской реформы получили неоднозначную оценку руководства МВД России и в обществе. Было принято решение о дальнейшем реформировании ведомства. Возник новый проект реформ под названием «Дорожная карта». Одна из его ключевых идей состоит в том, чтобы приблизить работу полиции к местным сообществам, повысить скорость реагирования на сигналы общественности и пострадавших о преступлениях. Предложено также актуализировать внутриведомственную борьбу с «оборотнями в погонах», организовать учет всех конфликтов и жалоб на правоохранителей. Для этого необходимо проводить выборочные аттестации отдельных подразделений, служб и сотрудников на основе компрометирующих материалов, конфликтов в средствах массовой информации (далее – СМИ) и жалоб граждан. В «Дорожной карте» предлагается избавиться от клановости и круговой поруки в системе МВД России, ввести ограничения при назначениях на руководящие должности, организовать горячие линии по различным направлениям деятельности, в том числе о нарушениях законности сотрудниками полиции.

Очевидно, что практикам правоохранительной деятельности в современных условиях необходимы добротные научные представления о социальной природе конфликтов, их специфике, о методах анализа, профилактики и управления конфликтами. Основательная конфликтологическая подготовка руководителей и сотрудников ОВД дает возможность им эффективно выполнять свои служебные обязанности, принимать своевременные решения для разрешения тех или иных конфликтных ситуаций. Конфликтологическая эруди-

ция полицейских кадров – рецепт, способствующий конструктивным организационным и личностным изменениям (совершенствованию системы организационных отношений, кадровой работы, развитию деонтологических практик, личностного потенциала и правовой защиты персонала ОВД).

Конфликтология – активно развивающаяся область научного знания. Интерес ученых и практиков к природе социальных конфликтов и способам их разрешения был успешно реализован за рубежом. Конфликтологи добились немалых успехов в предотвращении деструктивной конфликтности и управлении конфликтами конструктивными как в социальном, так и организационном, личностном измерениях. Этот опыт привел к накоплению и систематизации теоретического и практического знания в конфликтологических исследованиях и образовательных программах.

Широко известны рекомендации конфликтменеджмента по институционализации внутриорганизационных отношений и развитию сотрудничества, социального партнерства, что эффективно блокирует деструктивные конфликты в организациях. Одним из примеров такого институционального механизма выступает доктрина «производственной демократии», базирующаяся на принципах равного представительства, паритетности, равенства, гласности.

Конфликтология на Западе стяжала статус общественно значимого научного направления и обязательной учебной дисциплины для подготовки правоведов, экономистов, управленцев, психологов, педагогов, социологов.

В странах с развитыми демократическими традициями освоение конфликтологических знаний полицейскими, которые постоянно взаимодействуют с населением по вопросам обеспечения правопорядка и безопасности, существенно повысило служебную эффективность полиции и доверие общественности к органам правопорядка. Неслучайно образ полицейского в Европе стал символизировать в массовом со-

знании не только законность, моральный консенсус, но и репутация успешно функционирующего «уличного конфликтолога».

Как известно, иначе формировалась судьба конфликтологии в России. В советский период, в годы ориентации отечественной науки на постулаты «единственно верного учения» и «бесконфликтное» развитие общества, конфликтологические знания были бесперспективными. В постперестроечный период социальные проблемы, вопросы согласия и обеспечения правопорядка стали все чаще выступать в качестве объекта конфликтологических изысканий российских обществоведов. В результате дифференциации социальной науки конфликтология приобрела самостоятельный научный статус и как учебная дисциплина вошла в государственные образовательные стандарты по подготовке правоведов, в том числе по специальностям «правоохранительная деятельность», «правовое обеспечение национальной безопасности».

В настоящее время конфликтология, социология и психология конфликта изучаются на юридических факультетах университетов, во всех образовательных учреждениях системы МВД России. По этой дисциплине выпущено достаточно много хороших учебников, но лишь немногие из них учитывают специфику полицейской работы.¹ Частично восполнить возникший пробел призвано второе издание данного учебного пособия.

Его цель – дать курсантам, слушателям, студентам вузов системы МВД России и практикам основополагающие знания, навыки и умения в области конфликтологии с интегративных, междисциплинарных позиций в рамках компетентностного подхода.

¹ См.: Тонков Е.Е. Управление конфликтами в органах внутренних дел: учебное пособие. Белгород, 2001; Липницкий А.В. Конфликтология: курс лекций. М.: ИМЦ ГУК МВД России, 2004; Конфликтология: учебник. М.: ЦОКР МВД России, 2007; Пирогова Л.К. Конфликтологическая подготовка сотрудников ОВД: практические рекомендации. Домодедово: ВИПК МВД России, 2007; Комлев Ю.Ю. Становление, предмет и методы конфликтологии. Феноменология, дефиниции и структурно-функциональные характеристики конфликтов: лекция. Казань: КЮИ МВД России, 2007; Комлев Ю.Ю. Основы конфликтологии: теория, анализ и управление конфликтами в ОВД: учебное пособие. Казань: КЮИ МВД России, 2011; Комлев Ю.Ю. Организационные конфликты: лекция. Казань: КЮИ МВД России, 2012.

К задачам пособия относятся:

- ▶ изучение основ теории конфликта, ключевых конфликтологических идей и понятий;
- ▶ раскрытие ключевых принципов и методов конфликтологического анализа;
- ▶ описание функций, структуры, динамики и типологии социальных конфликтов;
- ▶ исследование проблемы конфликтов в управлении организациями;
- ▶ изучение специфики и анализ детерминант организационных и межличностных конфликтов в ОВД;
- ▶ предупреждение деструктивных конфликтов в работе полиции;
- ▶ описание методов управления конструктивными конфликтами в ОВД.

Изучение основ конфликтологических знаний, наряду с другими поведенческими дисциплинами (социологией, политологией, психологией), в вузах системы МВД России направлено на формирование у курсантов и слушателей ряда общекультурных компетенций (ОК):

- ▶ способности действовать в соответствии с Конституцией Российской Федерации, руководствуясь принципами законности и патриотизма (ОК-1) – в части, касающейся представлений о факторах социальной напряженности, стабильности и безопасности, знания социальных ролей сотрудника правоохранительных органов;
- ▶ способности понимать и анализировать мировоззренческие, социально и личностно значимые философские проблемы, вопросы ценностно-мотивационной ориентации; значение гуманистических ценностей, свободы и демократии (ОК-2) – в части, касающейся представлений о факторах профессиональной социализации и социально-психологической адаптации личности;

► способности уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям, толерантно воспринимать социально-культурные различия (ОК-3) – в том числе на основе знания национально-этнической структуры российского общества, понимания значения процессов внутренней интеграции, развития толерантности для обеспечения национальной безопасности;

► способности ориентироваться в политических, социальных и экономических процессах, использовать знания и методы гуманитарных, экономических и социальных наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-4) – в части, касающейся понимания сущности социальных и правовых конфликтов, социального взаимодействия и психологии общения, социальных процессов и знания их разновидностей;

► способности понимать социальную значимость своей будущей профессии, цель и смысл государственной службы, выполнять гражданский и служебный долг, профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета (ОК-5) – в том числе на основе знания своих социальных статусов и ролей в социальных организациях, понимания сущности ролевых и организационных конфликтов, содержания корпоративных интересов;

► способности проявлять непримиримость к коррупционному поведению, высокий уровень правосознания и правовой культуры (ОК-6) – в том числе на основе понимания сущности и факторов дезорганизации и нормонарушающего поведения;

► способности к толерантному поведению, к социальному и профессиональному взаимодействию с учетом этнокультурных и конфессиональных различий, к работе в коллективе, кооперации с коллегами, к предупреждению и конструктивному разрешению конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности (ОК-7) – в том

числе на основе знания психологии общения, своих социальных статусов и ролей в социальных организациях, понимания сущности социальных институтов и содержания корпоративных интересов, а также понимания социального и этнического состава российского общества, значения процессов внутренней интеграции для обеспечения социальной стабильности;

- способности к логическому мышлению, анализу, систематизации, обобщению, критическому осмыслению информации, постановке исследовательских задач и выбору путей их решения (ОК-9) – в части, касающейся знания основных конфликтологических теорий и подходов в понимании конфликтогенов современного общества, социальных и внутриорганизационных процессов, а также представления о методах изучения, профилактики и управления конфликтами;

- способности анализировать свои возможности, самосовершенствоваться, адаптироваться к меняющимся условиям профессиональной деятельности и изменяющимся социокультурным условиям, приобретать новые знания и умения, повышать свой интеллектуальный и общекультурный уровень, развивать социальные и профессиональные компетенции, изменять вид и характер своей профессиональной деятельности (ОК-11) – в том числе на основе понимания основ психологии общения, процессов коммуникативного взаимодействия, социально-психологической адаптации и профессиональной социализации;

- способности осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке, логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь, публично представлять результаты исследований, вести полемику и дискуссии (ОК-14) – в части ведения полемики и дискуссии по проблемам функционирования и развития общества и его институтов, органов внутренних дел, при разрешении конфликтных ситуаций.

1. ОТ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКИХ ИДЕЙ К СИСТЕМАТИЗАЦИИ ЗНАНИЙ И НАУЧНОЙ ТЕОРИИ

1.1. Конфликтология как наука и учебная дисциплина: особенности генезиса

Развитие и поведение человека в личной жизни и первичной группе, в организации и обществе не обходятся без конфликтов. Конфликты между людьми как мотивированные акции являются следствием обострения определенных социальных противоречий и наступления особых обстоятельств, которые, в свою очередь, создают условия для дальнейших социальных изменений. Весь ход истории доказывает, что конфликты – суть естественные социальные явления.

Каждый человек на протяжении своей жизни неоднократно сталкивается с конфликтами разного рода. Ему приходится преодолевать их, определяя пределы своих возможностей, достигая цели и удовлетворяя свои потребности. Конфликты присущи всем сферам и формам человеческой жизнедеятельности, присутствуют и там, где, на первый взгляд, царит сотрудничество. Великий Сенека говорил: «Vivere militare est», то есть «Жить – значит бороться». К. Левин писал: «Какую бы социальную группу мы ни изучали, будь-то нации, или международные политические, или экономические объединения, ... расы или религиозные объединения ..., отношения между высшим руководством и рабочими на заводе..., – мы обнаруживаем сложную сеть ... конфликтующих интересов».¹ Классик социологии и конфликтологии Р. Дарендорф считал, что «не наличие, а отсутствие конфликта является чем-то удивительным и ненормальным. Повод к подозрительности возникает тогда, когда обнаруживается общество или организация, в которых от-

¹ Цит. по: Козер Л. Функции социального конфликта / пер. с англ. М.:Идея-Пресс,2000. С.45.

сутствуют проявления конфликта».¹ Современные ученые шутят: если в вашей жизни нет конфликтов – проверьте свой пульс.²

Конфликтологическая парадигма активно развивается в европейской социологии, начиная с середины XIX века (К. Маркс, М. Вебер, Г. Зиммель и др.). Со второй половины XX века, особенно в работах Л. Козера, Р. Дарендорфа, Й. Галтунга, Л. Крисберга, К. Боулдинга, С. Финка, К. Митчелла и других исследователей, конфликтологические исследования институционализируются в качестве самостоятельной научной и учебной дисциплины конфликтологии.

Современные конфликтологи рассматривают конфликт – естественный социальный феномен – многомерно: не только как патологию или выражение негативного девиантного поведения, ведущие к дезорганизации и застою, но и как позитивное средство, способное стимулировать прогресс, интегрировать и стабилизировать общество.

Научно-теоретический и практический интерес к проблемам социальных конфликтов привел к появлению множества исследовательских структур в ряде американских и европейских университетов, а также при ООН и ЮНЕСКО. Так, например, в США периода новейшей истории успешно занимались проблематикой конфликтов Федеральное агентство по посредничеству и услугам примирения, Служба общинных отношений, Академия мира и разрешения конфликтов. К концу XX века в стране насчитывалось уже около 400 разного рода конфликтологических исследовательских проектов и обучающих программ, с помощью разработки и реализации которых для каждого вида общественно значимых конфликтных ситуаций формируются соответствующие исследовательские и образовательные органы, концепции и процедуры мониторинга и урегулирования.³

¹ Dahrendorf R. Out of Utopia. Essays in the Theory of Society. London, 1970. P.127.

² Ликсон Ч. Конфликт. СПб.: Питер, 1997. С.17.

³ Соснин В.А. Теоретические и практические подходы к урегулированию конфликтных си-

В таких центрах работают сложившиеся научные школы и кафедры, систематически проводятся прикладные конфликтологические исследования. О конфликтах там написаны сотни книг, издаются специальные научные журналы.

Современная зарубежная конфликтология сконцентрирована на изучении проблем социального контроля, методов и технологий разрешения конфликтов, постоянно возникающих в жизни обществ, организованных на демократических началах. Конфликтология – ангажированная наука: на конфликтологические исследования и технологии в США и Европе сложился устойчивый социальный заказ. Сформировалась востребованная, престижная и доходная профессия – конфликтолог.

Конфликтология в России. Судьба изучения конфликтов в нашей стране оказалась тесно связана с идеологизацией общественной науки. В советском обществоведении на протяжении более 70 лет безраздельно господствовал догматизированный марксизм. Применительно к советскому строю использовалась «теория бесконфликтности», в соответствии с которой постулировалась невозможность обострения противоречий при социализме. Диалектические положения марксизма о единстве и борьбе противоположностей, классовый подход использовались избирательно, догматично и служили основанием для объяснения конфликтов лишь в странах капитала. Считалось, что антагонистические противоречия и конфликты присущи только буржуазному обществу, но не стране победившего социализма.

Масштабная трансформация российского социума в ходе перестройки в 80-е и в 90-е годы XX века потребовала научной рефлексии множества конфликтных ситуаций и проблем.¹ Однако в среде социальных теоретиков обнаружилась определенная растерянность. Это неслучайно, поскольку

туаций в зарубежной конфликтологии // Социальные конфликты. Вып. 6. М., 1994. С. 115-127.

¹ См.: Конфликты в современной России (проблемы анализа и регулирования) / под ред. Е.И. Степанова. М.: УРСС, 1999.

большинство отечественных обществоведов этого периода формировались под идейным влиянием советского марксизма, с позиций которого западная конфликтология рассматривалась как буржуазная лженаука. Классовый подход отвергал все, что было создано за пределами «единственно верного учения», как ненаучное, что и привело к параличу социального и научного творчества. Догматизм и отсталость отечественной общественной науки отбросили исследования социальных конфликтов на несколько десятилетий назад. В итоге своевременно изучить и оценить деструктивный конфликтогенный потенциал советского и российского общества обществоведам оказалось не под силу. Конфликты, разразившиеся между партийной номенклатурой и большинством народа в 90-е годы, между общесоюзной и республиканскими элитами, привели к разрушению СССР.

Актуальность в научных и политико-правовых кругах современной России проблематики социальных конфликтов в настоящее время ни у кого не вызывает сомнения. Жизнь не стоит на месте: социальные конфликты сотрясают современное российское общество и его систему «кланового капитализма». На переходном этапе имеют место разнообразные экономические и политические конфликты, вызванные сменой вектора общественного развития и реформой политической, правовой и экономической подсистем. Заявляют о себе межэтнические и межконфессиональные противоречия между различными общностями, вызванные миграционными процессами и проблемами в сфере занятости. Широко распространены социально-экономические конфликты между собственниками капитала и наемными работниками. Конфликты остро заявляют о себе в сфере правопорядка и обеспечения общественной безопасности.

Очевидно, что анализ проблематики социальных конфликтов, освоение и использование конфликтологических знаний, как нигде, востребованы именно в нашей стране.

Отсюда закономерен интерес российских социологов, юристов, психологов, политологов, теоретиков и практиков к конфликтологическим концепциям, разработанным зарубежными учеными. На современном этапе отечественная конфликтология развивается в трудах А. Здравомыслова, А. Дмитриева, В. Кудрявцева, Е. Степанова, Л. Дробилевой, Л. Цоя, А. Анцупова, А. Шипилова, Н. Гришиной, А. Стребкова, М. Алдагананова, Г. Зазулина и др.; все больше проводится конфликтологических исследований, научных конференций, началась подготовка профессиональных конфликтологов. Как результат, отечественная конфликтология, освободившись от идеологических ограничений и догм, стала активно развиваться на рубеже XXI века.¹

По мере институционализации российской конфликтологии в стране стали возникать научные коллективы, специальные центры, кафедры, соответствующие факультеты и институты. Так, в Институте социологии РАН создан и успешно функционирует Центр конфликтологических исследований под руководством профессора Е.И. Степанова, при отделении общественных наук РАН создан Центр конфликтологии, который возглавляет профессор А.В. Дмитриев, у руля Московской школы конфликтологии стоят про-

¹ См.: Олейник А.Н. Основы конфликтологии. М., 1992; Громова О.Н. Конфликтология: учебное пособие для студентов специальностей «экономика» и «управление машиностроением». М., 1993; Дмитриев А.В., Кудрявцев В.Н., Кудрявцев С.В. Введение в общую теорию конфликтов. М., 1993; Степанов Е.И. Методологические ориентиры экспертизы и урегулирования социальных конфликтов // Социальные конфликты. Вып. 6. М., 1994; Юридическая конфликтология / отв. ред. В.Н. Кудрявцев. М., 1995; Здравомыслов А.Г. Социология конфликта: учебное пособие для студентов высших учебных заведений. 3-е изд., перераб. и доп. М.: Аспект Пресс, 1996; Бабосов Е.М. Основы конфликтологии. Минск, 1997; Конфликты в современной России (проблемы анализа и регулирования) / под ред. Е.И. Степанова. М.: УРСС, 1999; Дмитриев А.В. Конфликтология. М.: Гардарики, 2000; Конфликтология: Ростов-на-Дону: Феникс, 2000; Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник для вузов. М.: ЮНИТИ, 2001; Конфликтология: учебник для вузов / под ред. проф. В.П. Ратникова. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001; Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2004; Цой Л.Н. Организационный конфликт менеджмент: 111 вопросов - 111 ответов. М.: Книжный мир, 2007; Конфликт - политика - общество / под ред. А.И. Беглова, А.И. Стребкова. СПб.: Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2007; Степанов Е.И. Современная конфликтология: Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов: учебное пособие. М.: Издательство ЛКИ, 2008.

фессора Л.Н. Цой и С.С. Сергеев. В Санкт-Петербургском государственном университете на факультете философии и политологии создана и много лет успешно функционирует кафедра конфликтологии (профессор А.И. Стребков). В этом университете продуктивно действует под эгидой Международного центра антинаркотической политики СПбУ/ЕСАД Центр конфликтологии (доцент Г.В. Зазулин), где изучаются проблемы наркоконфликта и наркоагрессии. Клуб конфликтологов плодотворно работает в Красноярске. В Казани в КПФУ на философском факультете успешно развивается политическая конфликтология (профессор А.Г. Большаков), под руководством профессора Э.Р. Тагирова осуществляется образовательная миссия по конфликтологии в рамках Института культуры мира, профессором А.Л. Салагаевым создана кафедра социальной и политической конфликтологии в Казанском научно-исследовательском технологическом университете (КНИТУ).

Вопросы социального контроля над деятельностью правоохранительных органов, теоретико-методологические проблемы предупреждения, конструктивного разрешения социальных конфликтов, в том числе конфликтов интересов, успешно разрабатываются под руководством профессора В.Б. Коробова на кафедре теории и социологии управления органами внутренних дел Академии управления МВД России (Т.Н. Кильмашкина, В.А. Ребрий и др. специалисты).

Образованы конфликтологические центры, где реализуются исследовательские проекты в вузах и научных учреждениях Новосибирска, Нижнего Новгорода, Саратова, Калуги и других городов страны.

Для обществоведов, конфликтологов, студентов и всех тех, кто интересуется проблематикой конфликта, издаются научно-практические журналы «Конфликтология» (Санкт-Петербург), «Социальные конфликты» (Москва), «Социальный конфликт» (Калуга). Проблематика кон-

фликта широко представлена на образовательных порталах в сети Интернет.¹

Как учебная дисциплина конфликтология вошла в государственный образовательный стандарт и учебные планы вузов и факультетов, на которых осуществляется подготовка специалистов по социогуманитарным специальностям. Правоведы не являются исключением. Ближе всего этот курс лежит к психологии, социологии, политологии, юриспруденции, поскольку социальные конфликты затрагивают интересы личности, групп, общностей, организаций, государства. Они протекают в общественной сфере, регулируются с помощью социальных технологий, правовых норм и предписаний, разрешаются с привлечением психологических и политико-правовых процедур.

Конфликтология – еще относительно молодая наука и учебная дисциплина, тем не менее, в ее рамках развиваются различные научные школы и направления исследований. Так, проблемы и последствия социальных, экономических, политических, этнических, конфессиональных конфликтов, вопросы согласия и обеспечения социального порядка, стабильности все чаще выступают в качестве объекта самостоятельного конфликтологического изучения с интегративных позиций. Это не случайно, поскольку демократия и рыночная экономика немыслимы без открытого сопоставления мнений, столкновения разнополярных интересов, без состязательности в борьбе за собственность, прибыль, социальные гарантии, национальное самоопределение, гражданские права, влияние на политическую власть, на участие в управлении государством и обществом, социальными организациями.

1 См.: <http://www.conflictology.isras.ru>; <http://www.conflictology.spb.ru>; <http://www.conflictology.narod.ru>; <http://www.conflictology.com.ru>; <http://www.conflictology.ru>; <http://www.conflictmanagement.ru>



В условиях современности конфликты проявляют себя все более многогранно: от «кухонных споров» до геополитических столкновений. Достаточно сказать, что только в XX столетии историки отмечают более 450 крупных вооруженных конфликтов, в том числе две мировые войны.¹ По оценке **А.Г. Здравомыслова** (1928-2009), конфликты в российском обществе разворачиваются «на всех уровнях социальной организации»:

- ▶ на цивилизационном уровне – это конфликты, связанные с ломкой прежней и утверждением новой системы ценностей;
- ▶ на социетальном уровне – это конфликт между прежними способами организации общественной жизни и попытками создать новую систему общественных отношений на основе демократизации и рыночной экономики;
- ▶ на уровне структурных изменений – это конфликты между старыми и вновь складывающимися социальными слоями и группами;
- ▶ на институциональном уровне – это конфликты, связанные с конкурентоспособностью предприятий, перестройкой организационных отношений и финансовых связей, способных обеспечить работу этих предприятий в новых условиях;
- ▶ на уровне повседневной жизни – это конфликты, связанные с использованием людьми новых возможностей социального самоутверждения и со сложными процессами адаптации большинства населения к вновь складывающимся ценностям, нормам, требованиям рыночных отношений.²

¹ Гареев М.А. Полководцы Победы и их военное наследие. 2-е изд., испр. и доп. М.: Инсан, 2004. С.384.

² См.: Здравомыслов А.Г. Социология конфликта: учеб. пособие для студентов высших учебных заведений. 3 –е изд., перераб. и доп. М.: Аспект Пресс, 1996. С.6-7.

Отсюда закономерен и возросший интерес исследователей к конфликтологической перспективе анализа социальной реальности, к изучению конфликтов. Усилия современных конфликтологов сосредоточены на разработке следующих фундаментальных проблем:

- ▶ выявление природы социального конфликта;
- ▶ разработка теории, подходов и методов изучения конфликтов;
- ▶ описание и диагностика конфликтов;
- ▶ исследование специфики социально-политических, экономических, этно-конфессиональных, правовых, организационных конфликтов;
- ▶ разработка методов и методик профилактики и управления конфликтами.

В самом общем плане значение конфликтологических знаний в образовательном процессе возрастает в условиях современности потому, что они дают возможность специалистам найти опорные точки в понимании противоречивых социальных, экономических, политических и правовых процессов, происходящих в современном российском обществе и деятельности государства. Современная российская конфликтология позволяет изучать социальные конфликты как нормальное общественное явление, которое может быть как деструктивным, так и конструктивным; раскрывает потенциал конфликтов, выступающих в качестве катализаторов прогрессивных социальных изменений, связанных с оптимизацией социальных структур и институтов, общественных отношений.

Ясно, что современная конфликтология сформировалась не на пустом месте. На ее развитие оказали влияние конфликтологические идеи мыслителей прошлого и фундаментальные труды социальных теоретиков XIX-XX веков. Понимание конфликта во многом связано с пониманием природы самого человека и общества, феноменов власти, права и сознания.

1.2. Развитие теории конфликта в работах мыслителей прошлого и настоящего

Основные положения современной теории конфликта сформулированы в 50-е и последующие годы XX века. Это неслучайно, поскольку повышенный интерес обществоведов к проблематике социальных конфликтов объективно сложился на фоне кризисных явлений в политике и экономике стран Запада, роста социальной напряженности и протестных движений после Второй мировой войны (национально-освободительное, молодежное, антивоенное, рабочее).

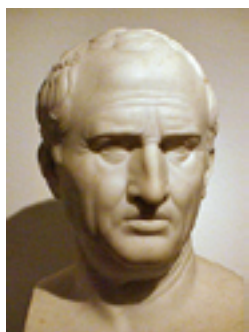
К этому времени обозначился и методологический кризис в структурно-функциональном осмыслении противоречивой динамики развития капиталистических стран, ориентированном на обоснование «общих ценностей», «равновесного состояния социальной системы», «социальный порядок». Конфликтологическая теория развивалась в этот период социологами в оппозиции к структурно-функциональной парадигме. Теоретики конфликта широко использовали недогматизированную марксистскую теорию и ее критику капиталистической системы. Между тем конфликты существовали на протяжении всей истории человечества, а их причины были предметом исследования еще в работах античных философов.

1.2.1. Досоциологический этап в развитии конфликтологических идей

Первые попытки разрешения конфликтных ситуаций нашли отражение в законах хеттского царя Хаммурапи. Более основательно осмысление военных и иных конфликтов предпринимаются в эпоху античности. Достаточно сказать, что еще Гераклит видел источники конфликтов в несовершенстве мира. Движение вещей и явлений он рассматривал как закономерный процесс, порождаемый борьбой противоположностей. Война – отец и царь всего сущего. Отри-

цательно оценивали военные конфликты Платон и Геродот.

Аристотель (384-322 до н.э.), рассматривая вопрос о соотношении общества и индивида, отдавал приоритет обществу. Общество, государство для него есть первичное начало, существующее от природы («продукт естественного возникновения...»), а отдельный человек – часть общественного целого. Аристотель подчеркивал в человеке общественное, политическое начало, его способность к сотрудничеству с другими людьми, которая заложена в нем от природы. При этом он считал естественным деление людей на тех, кто властвует, и тех, кто подчиняется, а причины конфликтов (распрей) видел не в способности людей к вражде, ненависти, насилию, а в общественном устройстве, имущественном неравенстве, неравенстве получаемых почестей, в нарушении меры справедливости.



Мыслители античной эпохи, осознавая неизбежность столкновений в общественной жизни, уже тогда пытались определить критерии справедливого и несправедливого насилия. Так, **Цицерон** (106-43 до н.э.) в трактате «О государстве» (55-51 гг. до н.э.) выдвинул тезис о справедливой и благочестивой войне. В эту пору философы широко использовали для оценки конфликта категории борьбы и противоречий и с их помощью

характеризовали природу вещей.

В средние века военные конфликты в соответствии с христианской философией человеколюбия, равенства всех перед богом определяются как греховные деяния. Но война может быть и справедливой, если на то есть санкция госу-



дарства (Ф. Аквинский). Однако уже **Никколо Макиавелли** (1469-1527) отходит от религиозных взглядов на источники общественного развития и конфликты. Он считает, что конфликт – явление универсальное, оно характеризует состояние общества в силу порочной природы самого человека, из-за стремления людей к постоянному обогащению, стяжательству. При этом Макиавелли видит в конфликте и разрушительную, и созидательную силу. Поскольку власть и богатство в современную ему эпоху были сконцентрированы в руках дворянства, то это сословие выступает, по оценке Макиавелли, источником конфликтов.



Мишель де Монтень (1533-1592) в своих опытах подчеркивал значение внутриличностного конфликта и указывал на важность выхода накопившейся в процессе раздражения внутренней энергии, поскольку «страсти души изливаются на воображаемые предметы, когда ей не достаёт настоящих».

В новое время более четко оформляются основные представления о сути и генезисе конфликта, исходя из решения вопроса о природе человека и общества. Условно можно выделить пессимистический и оптимистический взгляды на происхождение конфликта.¹

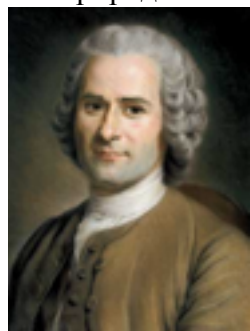
Пессимистический подход к пониманию конфликта одним из первых наиболее определенно выразил английский философ **Томас Гоббс** (1588-1679). В книге «Левиафан» он негативно оценивал человека как эгоистическое, завистливое и ленивое существо. По Гоббсу, человек – источник конфликта

¹ Конфликтология: учебник для вузов / под ред. проф. В.П.Ратникова. М.:ЮНИТИ-ДАНА,2001. С.11.

в силу соперничества, недоверия, жажды славы. По его мнению, первоначальное и естественное состояние человеческого общества – это «война всех против всех». Затем люди, что бы избежать самоуничтожения, были вынуждены заключить договор о создании государства, которое только в силу своей принудительной мощи и может обуздать человеческую природу. Государство, по Гоббсу, существует не от природы, в отличие от мнения Аристотеля, а как продукт общественного договора, смысл которого в обеспечении самосохранения и насильственного прекращения конфликтов.



Оптимистический подход к пониманию природы конфликта был представлен французским философом-гуманистом **Жан-Жаком Руссо́** (1712-1778), который считал, что человек по природе добр, миролюбив, создан для счастья. Источником конфликтов в обществе являются недостатки в его организации, заблуждения людей и приверженность к частной собственности (причина социального неравенства). Восстановлению мира и согласия после свержения абсолютизма должно служить создаваемое по взаимному договору демократическое государство, опирающееся на ненасильственные, воспитательные средства, которые в большей мере отвечают миролюбивой природе человека.



В последующем эти две основные линии, идущие из глубины веков, в том или ином сочетании были характерны для анализа природы конфликтов и получили дальнейшее развитие в работах обществоведов XIX-XX веков. Собственно, спор о первичности, приоритетности социального или индивидуального начала остается актуальным и в наши дни при объяснении природы социального конфликта.

1.2.2. Социологическая перспектива изучения конфликтов

В начале второй половины XIX столетия проблематика конфликта анализируется с позиций социального дарвинизма (Г. Спенсер, А. Смолл, Л. Гумплович, У. Самнер). Социальный дарвинизм и антропологическая школа в рамках ранней социологической традиции изучения конфликтов опираются на положение о борьбе в обществе за существование, по аналогии с борьбой за существование в мире животных, развивают положение о естественной природе социальных конфликтов. Однако наиболее рельефно конфликтологический дискурс в этот период развивает К. Маркс.



Теория социально-классового конфликта К. Маркса. Развернутую социологическую концепцию социально-классового конфликта (классовой борьбы) создает **Карл Маркс** (1818-1883) – признанный предшественник современной конфликтологии, один из основателей немецкой и мировой социологии. Как известно, научные взгляды К. Маркса формировались во многом под впечатлением «зверств первоначального накопления» капитала в Европе: массовое разорение крестьянства, урбанизация, рост нищеты в городах, обогащение узкого слоя буржуа происходили одновременно со стремительным нарастанием преступности и других социальных отклонений.

По оценке Маркса, фундаментальный конфликт в обществе развивается между классами рабочих и буржуа. В его основе лежат противоречия между уровнем развития производительных сил и характером производственных отношений. Поскольку производственные отношения на определенном историческом этапе превращаются в тормоз для развития производительных сил, то возникает объективная потребность в разрешении данного противоречия, что приводит к социально-классовому конфликту. Впрочем,

К. Маркс считал, что конфликты свойственны всем уровням и сферам жизни буржуазного общества.

Всплеск конфликтности, девиантности, преступности, насилия, агрессии возникает как вынужденная реакция угнетенного класса на несправедливые отношения собственности и формы ее распределения, на эксплуатацию и тяжелые жизненные обстоятельства. Ф. Энгельс в работе «Положение рабочего класса в Англии» называл преступление «наиболее грубой и самой бесплодной формой ... возмущения».¹

Этим социальным проблемам капитализма марксизм придавал не относительное, а абсолютное значение. Так, например, преступность считается неустранимым явлением в буржуазном обществе: «подобно праву, преступление ... коренится в тех же условиях, что и существующее господство».²

Теоретики марксизма постулируют неизбежность противоборства эксплуатируемых и эксплуататоров. По мере осознания угнетенным классом своего положения конфликт в обществе становится все более острым. Его преодоление возможно только в процессе политической борьбы и ее апогея – социальной революции. Классовые конфликты устранимы только по мере построения бесклассового общества. Революционное насилие для сторонников марксизма – главный метод разрешения социально-классовых противоречий. Вся социальная история, по Марксу, – это история борьбы классов, а классовая борьба – главная движущая сила социальных изменений, истории.

Таким образом, К. Маркс и его последователи, выступая за революционный путь изменения социального строя, упразднение частной собственности на средства производства, отказ от буржуазных экономических отношений, дают начало развитию конфликтно-радикальной парадигмы в социологии. Как пишет Н. Смелзер, «теория конфликта сформирова-

¹ Маркс К., Энгельс Ф. Соч. Т. 2. Изд. 2-е. С.364.

² Маркс К., Энгельс Ф. Немецкая идеология// К.Маркс, Ф.Энгельс. Соч. Т.3.С.232.

лась главным образом на основе произведений К. Маркса».¹

Диалектическая концепция социально-классового конфликта, марксистское понимание исторической перспективы и классового насилия сразу же встретили серьезное сопротивление обществоведов. Социальные мыслители – современники Маркса подвергли критике абсолютизацию экономического аспекта классовых отношений в качестве главной причины социального конфликта и особенно насильственные методы его разрешения.



Функционалистская концепция конфликта Г. Зиммеля. Заметным шагом в социологическом осмыслении природы социального конфликта на рубеже XIX-XX веков стали работы по теории социального конфликта немецкого социолога **Георга Зиммеля** (1858-1918). Зиммель, в отличие от Маркса, различал понятия «борьба» и «конфликт». Он считал, что конфликт – нормальное, функциональное явление бытия, исключительно важный феномен общественной жизни, «конфликт – это форма социализации», один из вариантов естественного социального взаимодействия. Одним из его основных проявлений является конфликтное взаимодействие между индивидом и обществом. По оценке Зиммеля, конфликты неустранимы, они универсальное свойство социума. Он верил, что конфликт может приводить к социальной интеграции и, обеспечивая выход «застрявшей» враждебности, усиливать социальную солидарность. Практическая задача науки состоит в том, чтобы трансформировать конфликты в сотрудничество. Ученый первым ввел в научный оборот понятие «социология конфликта».

Теория конфликта М. Вебера. По мысли немецкого социолога и экономиста **Макса Вебера** (1864-1920), действия каждого индивида, положение которого связано с опреде-

¹ Смелзер Н. Социология. М., 1994. С.25.

ленным социальным статусом, в той или иной мере осознанны и ориентированы на других, а такие коллективные образования, как общество, государство, семья, не «действуют». Это значит, что эти коллективности не существуют в виде неких индивидуальных целостностей высшего порядка. По Веберу, всякое общество можно понять как состоящее из позитивно и негативно привилегированных статусных групп. Эти группы «озабочены, прежде всего, тем, чтобы сохранить в неизменности или упрочить влияние ныне сложившегося «стиля жизни» путем установления социальной дистанции и исключительности, с одной стороны, и монополизации экономических возможностей – с другой».¹ Интересы групп расходятся, что и порождает с неизбежностью социальные конфликты.



Для индустриального общества, считал Вебер, в целом характерны рациональная система права, согласие с властью, основанное на законе, наличие конституционных основ правопорядка и развитого гражданского самосознания. Однако рационализм и стабильность бюрократического управления не исключают политических конфликтов между классами и статусными группами, соперничающими в борьбе за власть. Поэтому общество, по Веберу, – это «arena борющихся между собой статусных социальных групп», каждая из которых имеет свои собственные политические, экономические интересы и амбиции. Он обратил внимание на то, что общество стратифицируется на слои по уровню престижа, степени уважения и власти. Развивая идеи Вебера, Р. Михельс впоследствии открыл «железный закон олигархии», в соответствии с которым власть немногих скла-

¹ Цит. по: Здравомыслов А.Г. Социология конфликта: учеб. пособие для студентов высших учебных заведений. 3 –е изд., перераб. и доп. М.: Аспект Пресс, 1996. С.48.

дывается всегда, когда численность организации превышает определенную величину. Концентрация власти обусловлена структурой организации, что, в свою очередь, неизбежно порождает конфликты.

Заметим, что М. Вебер, в отличие от К. Маркса, считал, что возникновение конфликтов не сводится только к различиям бедности и богатства. К экономическим основаниям конфликтности и стратификации он отнес критерии престижа и политической власти.



Солидарность, anomia и конфликт в социологии Э. Дюркгейма. Классик французской социологии **Эмиль Дюркгейм** (1858-1917) в понимании проблемы взаимоотношения общества и личности исходил из противоположной, по сравнению с М. Вебером, посылки. Общество, по Дюркгейму, есть реальность «*sui generis*». Оно надындивидуально и стоит над человеком. Индивид входит в общество, участвует в его относительно неизменных институтах (семья, религия, государство). Вся совокупность социальных связей, отношений и институтов объединяется общественным сознанием, которое существует независимо от сознания индивидуального.

Важнейшей категорией социологии Э. Дюркгейма является понятие «солидарность». Оно объединяет людей, превращает их в общественную целостность. Социолог предложил различать формы солидарности и социального порядка в примитивных и современных обществах.¹ По мысли Дюркгейма, существует два вида обществ: общество механической солидарности с рудиментарным разделением труда, широким распространением коллективного сознания, неразвитой

¹ См.: Дюркгейм Э. О разделении общественного труда. М.: Канон, 1996; Осипова Е.В. Социология Эмиля Дюркгейма. 2-е издание. СПб., 2001.

индивидуальностью (индивидуальное сознание полностью подчинено коллективному – индивид не принадлежит себе) и общество органической солидарности с дифференцированным разделением труда, развитой индивидуальностью с сильным чувством единства, с развитой институализированной правовой системой. Он выделяет и соответствующие юридические правила в зависимости от значения критерия солидарности. Репрессивное право (*law repressive*), порожденное обществом механической солидарности, отличается карательной направленностью закона и правосудия, выражается в жестком подавлении конфликтов, в пренебрежении к личности человека, в жестокости наказаний, в дифференцированности и селективности правоприменения.

Реститутивное право (*law restitutive*) соответствует обществу органической солидарности и ориентировано на обеспечение социального контроля в условиях, когда индивиды являются личностями, самостоятельно выбирают сферу своей деятельности, несут персональную ответственность за свои поступки. Такое право основывается на защите интересов человека и, прежде всего, прав собственности. Оно обеспечивает равную защиту прав и свобод личности в конфликте, едино для всех независимо от социального статуса. Реститутивное право восстанавливает нарушенный порядок и такое состояние вещей, какое должно соответствовать справедливости. В обществе органической солидарности действует положение о том, что нормы права эффективны лишь тогда, когда они опираются не на внешнее принуждение, а на нравственное совершенство личности, моральный авторитет общества, на развитое сознание.¹

В работах Дюркгейма концептуализируется положение об аномии (*anomie*). По Дюркгейму, аномия – это состояние общества, характеризующееся ценностно-норматив-

¹ См.: Комлев Ю.Ю. Основы социологии для юристов. 2-е изд., перераб. и дополн. Казань: КЮИ МВД России, 2009.

ным вакуумом, разрывом в преемственности нравственных и правовых норм. Аномия развивается в переходных быстро меняющихся обществах, что влечет за собой статистически значимый всплеск конфликтов, различных видов девиантного, противоправного поведения. Аномия, по Э. Дюркгейму, как кризис нравов и права, была присуща современному ему европейскому обществу начала XX века. Характерна она и для российского общества на рубеже XXI века, что выражается в «конфликте норм» – правовых и моральных, публичного и частного права в результате кризисного рыночного транзита от социализма к капитализму.

В ходе российских социально-политических и рыночных реформ обостряются противоречия между укорененными в сознании большинства россиян зрелого возраста нормами «социалистического» права (уголовная ответственность за частное предпринимательство и коммерческое посредничество) и новыми постсоветскими нормами, разделяемыми большинством предприимчивой молодежи, которые стимулируют деловую и коммерческую активность. Нарастает несоответствие между нравственными ценностями советского строя (отрицательное отношение к излишествах, богатству, стремление к «равенству») и новой буржуазной моралью (обогащайся любыми средствами «здесь и сейчас»).

Проблема конфликта в структурно-функциональном анализе Т. Парсонса. В концепциях социального порядка и действия американского социолога-функционалиста



Толкотта Парсонса (1902-1979) теория конфликта не получила своего развития. Общество, согласно Парсонсу, находится в равновесии, если ролевые экспектации ясны и выполняются. При этом на практике могут возникать отклонения от равновесного состояния социальной системы и ролевые конфликты. Такие конфликты

преодолеваются благодаря социальному контролю, опирающемуся на систему позитивных и негативных санкций. Конфликт в структурно-функциональном анализе Парсонса трактуется как патология, как фактор дезорганизации, дисфункциональности и разрушения социальной системы. Его структурно-функциональная теория не в состоянии была объяснить всплеск конфликтности и активность протестных движений в развитых странах в 50-е, 60-е годы XX века. Это привело к методологическому кризису в социологическом знании того периода и послужило стимулом для развития конфликтологической парадигмы. Вместе с тем системный, междисциплинарный подход к исследованию социальной реальности, развитый Парсонсом, в настоящее время широко используется при изучении и управлении конфликтами.

Позитивно-функциональная теория конфликта Л. Козера.

Американский социолог немецкого происхождения **Льюис Альфред Козер** (1913-2003) в работе «Функции социального конфликта» (1956) одним из первых отреагировал на растущую критику структурного функционализма, который оказался не способен адекватно объяснить и описать дина-

мику общественного развития в условиях кризиса и конфликтов. По его мнению, источниками конфликтов выступают дефицитные ресурсы (власть, ценности, престиж и др.), всегда существующие в обществе. Козер, развивая идеи М. Вебера и Г. Зиммеля о всеобщности и универсальности конфликта, обосновал позитивную роль конфликтного взаимодействия, построил позитивно-функциональную теорию конфликта – конфликтный функционализм.

Конфликт, считал ученый, так же как и сотрудничество, обладает важными социальными функциями, а его опреде-



ленный уровень отнюдь не обязательно дисфункционален, он является существенной составляющей как процесса становления группы, так и ее устойчивого существования.¹ Козер доказывает, что признание конфликта в качестве неотъемлемой характеристики социальных отношений никак не противоречит задаче обеспечения стабильности и устойчивости существующей социальной системы. Раскрывая позитивные функции социального конфликта, он показывает его конструктивную роль в поддержании динамического равновесия в обществе и успешно «вписывает» конфликт в теорию социального порядка Т. Парсонса.

Таким образом, Л. Козеру удалось уравновесить парсоновскую структурно-функциональную модель перспективой управления конфликтами, выделяя позитивные, интегративно-стабилизирующие функции конфликта. Впрочем, Козер описал не только позитивные, но и негативные следствия конфликта на уровне общества и индивида.

Одним из существенных положений конфликтного функционализма для практики управления конфликтами в транзитивном российском обществе является тезис о том, что последствия конфликтов для социальной системы во многом зависят от самой системы. Гарантии стабильности социальных отношений социальная система обеспечивает с помощью толерантного отношения к конфликтам и развитием механизмов их институционализации. В жестких тоталитарных социальных системах социальные конфликты отрицаются на идеологическом уровне и элиминируются на практике с помощью насилия, жертв и подавления напряженности военно-полицейскими мерами, как это было в эпоху тоталитаризма в СССР, Германии, Камбодже.

Гибкие демократические социальные системы отличаются плюрализмом, разномыслием и толерантностью по отношению к конфликтам (современные общества в стра-

¹ Козер Л. Функции социального конфликта / пер. с англ. М.:Идея-Пресс,2000. С.51.

нах Западной Европы). Конфликты сигнализируют элитам в условиях политической демократии о возникающих социальных проблемах. На основе учета и обеспечения баланса интересов различных социальных групп, институционализации конфликтов противоречия своевременно выявляются, локализуются, принимаются соответствующие решения, что и приводит к интеграции и сохранению социального целого.

Теория Л. Козера опирается на следующие основные положения:

- постоянным источником социальных конфликтов является неустранимый дефицит ресурсов (власти, ценностей, престижа и др.);
- конфликты существуют в любом обществе, но их роль различна в демократическом и недемократическом обществах (в недемократическом тоталитарном обществе конфликты разрешаются насильственным путем, в демократическом – конструктивными средствами);
- главная задача конфликтологии состоит в разработке рекомендаций по ограничению негативных и использованию позитивных функций конфликтов.

Таким образом, по Козеру, не столько сам конфликт угрожает равновесию социальной системы, а ее чрезмерная ориентация только на силовые меры обеспечения правопорядка и стабильности. Жесткая реакция на конфликт, как правило, приводит к накоплению напряженности, разрастанию конфликта по базовым ценностям. Во многом по такому сценарию происходит Гражданская война после Октябрьского переворота в 1917 году, коллапс СССР в 1991 году, развивается на определенных этапах конфликтное противостояние на Северном Кавказе.

Концепция конфликта Р. Дарендорфа. Отцом-основателем современной теории конфликта по праву можно считать немецкого социолога и либерального мыслителя



Ральфа Густава Дарендорфа (1929-2009). Его перу принадлежит ряд фундаментальных работ по теории конфликта: «Классы и классовые конфликты в индустриальном обществе» (1958), «Элементы теории социального конфликта», «Конфликт после класса» (1967), «Современный социальный конфликт. Очерк политики свободы» (1994).

Для Р. Дарендорфа термины «конфликт», «господство» имеют ключевое значение. Он исходит из того, что главным источником классовых или структурных конфликтов и перемен в обществе выступает характер распределения власти и авторитета. Дарендорф, анализируя динамику современного общества, классовое взаимодействие, активно использует теоретическое наследие К. Маркса. В отличие от Л. Козера он во многом противопоставляет свою теорию конфликта структурному функционализму Т. Парсонса.¹

У Дарендорфа, как и у Маркса, детерминантой перехода к конфликту является осознание группой (или классом) своих интересов. Он считает, что классы постиндустриального общества есть неоднородные конфликтующие социальные группы, основание определения которых состоит в участии в господстве или исключении из него. Тем самым, подход Дарендорфа отличается от теории классовой борьбы тем, что его модель социального конфликта строится на характеристиках «надстройки», а не «экономического базиса». Господство, власть предпринимателей над рабочими, а не характер собственности на средства производства, капитал в условиях современного общества определяют основание и природу классового конфликта.

Дарендорф полагает, что необходимо анализировать общественные системы в контексте непрерывных изменений, которые происходят естественно и постоянно. Для этого он

¹ См.: Парсонс Т. О структуре социального действия. М.: Академический проект, 2000.

выделяет три этапа, в ходе которых происходит образование «конфликтных групп». Первый этап – это «исходное состояние социальной структуры», второй – «кристаллизация, т.е. осознание латентных интересов, организация квази-групп в фактические группировки», третий – «сами конфликты».¹

Конфликт, по Дарендорфу, может возникнуть в любой организации, где существуют управляющие и управляемые. Он сводится к отношениям этих социальных субъектов, обусловленных структурой их социальных ролей. Для обозначения таких организаций он использует веберовское понятие «императивно-координированной ассоциации» (ИКА). К ИКА относятся любые формы асимметричного распределения господства и власти: государство, военные, политические и хозяйственные организации. При этом верхи заинтересованы в сохранении существующего статус-кво, низы – в его изменении, в перераспределении власти.

Социальные конфликты в постиндустриальном обществе становятся все более разнообразными. Вместо резко поляризованной социальной структуры возникает плюралистическое общество с группами, преследующими пересекающиеся интересы. На этом этапе формируется больше возможностей для управления политическими и социально-экономическими конфликтами.

Отсюда, следуя логике Дарендорфа, необходимо ставить вопрос об управлении конфликтами (подавление, отмена путем ликвидации противоречия, поиск компромисса на основе переговоров, посредничество, арбитраж, регулирование) в направлении перераспределения таких дефицитных ресурсов, как власть и авторитет. Следовательно, важны не социальные революции для устранения противоречий между трудом и капиталом, а эволюционные изменения; не революционное насилие, а согласительные процедуры и компромиссы.

¹ См.: Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта // Социологические исследования. 1994. №5.

Развитие капитализма в XX веке в экономически развитых странах показало, что рабочие профсоюзы и предприниматели выработали правовые формы, парламентские и арбитражные процедуры управления конфликтами по поводу распределения прибыли и заработной платы, что устранило крайнюю напряженность классовой борьбы, о неизбежности которой писал К. Маркс в середине XIX столетия. Для успешного урегулирования конфликта, по мнению Р. Дарендорфа, важны три обстоятельства: признание различных точек зрения; высокая организованность конфликтующих сторон; наличие четких «правил игры».

Основные положения теории конфликта Р. Дарендорфа:

Таким образом, конфликт в концепции Дарендорфа –

- для любого общества характерны отношения господства и подчинения, социальные конфликты;
- основой социальной жизни, общественной структуры являются властные отношения, складывающиеся между социальными группами. Общество - система конфликтующих социальных групп;
- общность интересов людей по мере их осознания ведет к образованию классов, которые выражают себя в форме профсоюзных движений, политических партий;
- классовый конфликт обостряется, если почти вся власть сосредоточена в руках нескольких людей, а остальные ее полностью лишены; отлученные от власти не могут участвовать в борьбе за власть.

одна из форм социальных изменений, а конфликтность – естественное состояние социума, неизбежное следствие всякой системы управления, в целом иерархически организованной социальной структуры. Конфликты могут и должны быть управляемыми. Они не угроза для общества, а один из основных источников социального развития.

Теоретические работы Л. Козера и Р. Дарендорфа залож-

жили фундамент современной конфликтологии, создали условия для исследования конфликтной реальности за счет более строгого определения проблемного поля: понятие «конфликт» было полностью отделено от категории «борьба». Положение о позитивной функциональности конфликтных отношений исключило дескриминацию конфликта в науке и практике как нежелательной социальной патологии. Состоялось признание конфликта в качестве закономерной и естественной характеристики социальных отношений. Козер и Дарендорф открыли принципиально новые возможности для управления социальными конфликтами – перевода их из деструктивного в конструктивное русло. Конфликт может привести к изменениям, изменения – к адаптации, адаптация – к выживанию. Социальный конфликт может и должен быть управляемым. Его негативные последствия могут быть минимизированы или элиминированы, а позитивные усилены.

Микросоциологическая концепция конфликта К. Боулдинга.

Причина социальных конфликтов, по мнению социолога и социального психолога **Кеннета Эварта Боулдинга** (1910-1993), лежит в раздвоенности человеческого сознания. Боулдинг выделяет в его структуре два элемента. Один из них явный, открытый. Его индивид осознает по отношению к себе и миру. Другой – скрытый элемент, который он прячет. Этот последний, в свою очередь, подразделяется на две части: сознательно скрываемую и бессознательно скрываемую.



Боулдинг считает, что всякая общественная борьба – это всего лишь проявление противоречий в сфере сознательного и бессознательного. Так, он интерпретирует природу индустриального конфликта (между рабочими и капиталистами) как противоположность идейно-психологических установок. Именно эта противоположность установок сознания

служит основной причиной конфликта между представителями конфликтующих классов. Решением конфликта, по Боулдингу, выступает установление взаимопонимания между социальными группами и классами.

Теория структурного насилия и структурных конфликтов И. Галтунга. Норвежский социолог **Иохан Галтунг** (1930) в работах «Структурная теория агрессии» (1964), «Конфликт как образ жизни» (1968), «Права человека: новый взгляд» (1994) и др. обращает внимание на причинную связь между определенными типами конфликтов и типами социальных систем, анализирует структурные причины конфликтов и насилия. Галтунг показывает, что определенные социальные структуры в обществе могут оказывать насильственное воздействие как на отдельных людей, так и в отношении социальных групп, создавая тем самым предпосылки для развития конфликтности структурного типа.



Галтунг показывает, что определенные социальные структуры в обществе могут оказывать насильственное воздействие как на отдельных людей, так и в отношении социальных групп, создавая тем самым предпосылки для развития конфликтности структурного типа.

Ученый разрабатывает и группирует 12 вариантов феномена насилия: «фактическое – потенциальное; физическое – психическое (угроза, «промыывание мозгов»); с объектом – без объекта (испытание ядерного оружия, бросание камней); намеренное – ненамеренное; манифестное – латентное; личное – структурное».¹

Он обращает внимание на косвенный, во многом латентный, статичный и устойчивый характер структурного насилия, осуществляемого определенными общественными образованияами и институтами. Галтунг описывает сущность структурного насилия следующими положениями:

«Структурное насилие является естественным феноме-

¹ Цит. по: Степанов Е.И. Современная конфликтология: Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов: учебное пособие. М.: Издательство ЛКИ, 2008. С.27.

ном, потому что между социальными группами существуют определенные различия, прежде всего в позициях власти, которые отражаются в структуре социального взаимодействия.

Под структурным насилием понимается социальная несправедливость в смысле неравного распределения ресурсов и неравных жизненных шансов.

Под структурное насилие попадают только те явления, которые можно было бы объективно избежать в определенной социальной структуре в определенное время.

Структурное насилие, как правило, является следствием неадекватных политических решений».¹

Структурное насилие воздействует на психическое и физическое состояние человека. Оно порождает структурные конфликты в случае неравного распределения ресурсов, при резком падении уровня жизни, маргинализации определенных социальных групп. Специфика структурных конфликтов состоит в том, что их участники являются жертвами структурного насилия, но не имеют прямого отношения к лицам, принимающим ошибочные решения, которые его вызывают.

Оригинальная теория И.Галтунга раскрывает роль скрытого структурного насилия в природе конфликтов современного общества, позволяет найти пути адекватного реагирования и предупреждения конфликтов в рамках демократизации принятия управленческих решений, элиминации манипуляций обществом структурами власти.

Общая теория конфликтов Л. Крисберга. Американский политолог и социолог **Луис Крисберг** (1926) в работе «Социология социального конфликта» (1973) обосновал универсальную модель конфликтного поведения как процесса, который описывается системой структурных и динамических индикаторов. Анализ этих общих параме-



¹ Цит. по: Степанов Е.И. С.28.

тров позволяет осуществлять диагностику и развитие конфликтов различных типов.

Сущность концепции Крисберга составляют следующие положения:¹

К структурным параметрам конфликта Крисберг отнес:

- Во-первых, конфликт представляет собой рациональную деятельность в том смысле, что конфликтующие стороны оформляют свои интересы в виде определенных целей, выбирают пути их достижения и т.п. В то же время необходимо учесть и возможные иррациональные переменные.
- Во-вторых, возникновение, развитие и завершение конфликта определяются прежде всего взаимодействием конфликтующих сторон. В этой связи рациональные действия каждого конкретного участника могут в итоге привести к непредвиденным результатам.
- В-третьих, взаимодействие конфликтующих сторон происходит в определенной социальной среде с присущими ей ценностями, процедурами регулирования конфликтных отношений.
- В-четвертых, социальные конфликты, как правило, развиваются в достаточно сложной системе взаимоотношений, где наряду с ними существуют сотрудничество и партнерство».

характеристики субъектов-участников конфликта, состояние отношений между ними, природу спорного вопроса, влияние социальной среды. Динамика конфликта состоит из 5 стадий:

- ▶ «объективные отношения (противоречия), составляющие основу конфликта;
- ▶ осознание целей как несовместимых (возникновение конфликтной ситуации);
- ▶ выбор пути достижения цели каждой из сторон;
- ▶ стадия прямого и активного конфликтного взаимодействия (эскалация, деэскалация конфликта);

¹ Цит. по: Степанов Е.И. С.30.

- завершение конфликта и его последствия».¹

Общая теория конфликта Л. Крисберга позволяет описывать и анализировать развитие, завершение различных конфликтов на основе взаимосвязи ее типовых этапов в структурно-динамическом измерении.

Теория управления конфликтами Дж. Бертона. Накопление эвристических, объяснительных моделей в рамках социологии социального конфликта и конфликтологии в 50-90-е годы XX века и опыта институционализации, разрешения конфликтов в развитых странах привели к появлению основ конфликтменеджмента.

Развитие теории управления конфликтами, принципиальную возможность которой предсказал Р. Дарендорф, в 1980-1990 годы связывают с научной и практической деятельностью **Джона В. Бертона** (1915-2010) – американского дипломата, политика, ученого. В концептуализации положений теории разрешения и предупреждения конфликтов Бертон исходил из теории человеческих потребностей.



Вся жизнь человека есть индивидуальная или организованная в группы борьба за реализацию фундаментальных витальных и социальных потребностей. В основании конфликтных ситуаций Бертон видит «ущемленные (фрустрированные) базовые потребности».² Базовыми, по его мнению, являются потребности в безопасности, идентичности, признании, свободе.

Анализируя политическую практику, процессы институционализации социальных конфликтов, Бертон показывает, что конфликты выступают следствием наличия неудовлетворенных, фрустрированных базовых потребностей челове-

¹ Степанов Е.И. Указ.соч. С.31.

² Burton J., Sandole D. General theory: The Basis Of Conflict Resolution // Negotiations Journal. 1986. P.333-344.

ка в условиях современной социальной структуры. Ученый делает вывод, что «глобальными источниками и причинами конфликтов в обществе являются социальные институты с их опорой на традиционную систему власти и нормы доминирующей элиты».¹ Он обращает внимание на то, что в управлении конфликтами необходимо исходить из институциональных изменений в обществе и обосновывает концептуальное положение о предупреждении (provention) конфликтов, имея в виду устранение их структурных причин.

Дж. Бертон предлагает использовать для разрешения конфликтных ситуаций аналитический проблемно-ориентированный метод, суть которого состоит в определении проблемы на основании выделения и анализа фрустрированных базовых потребностей, внесения на основе упреждающих управленческих решений, необходимых изменений в социальную структуру для снятия социального напряжения.

Таким образом, современные представления о конфликте, его социальной природе, функционировании и значении для развития общества и человека стали результатом развития конфликтологических идей в работах ученых прошлого и настоящего. Благодаря, прежде всего, усилиям классиков социологии конфликтологическая парадигма превратилась ныне, по мысли Дж. Тернера, «в одну из господствующих парадигм социологического теоретизирования».² Современная конфликтология приобрела статус особой междисциплинарной области познания и учебной дисциплины, «объединяющей теоретические, методологические и методические подходы к описанию, изучению и развитию практики работы с конфликтными явлениями разного рода, возникающими в различных областях человеческого взаимодействия».³

Обществоведы рассматривают конфликт не как аномалию, а как неотъемлемую черту социальных систем, как

¹ Цит. по: Степанов Е.И. С.36.

² См.: Тернер Дж. Теория конфликта // Структура социологической теории. М., 1985.

³ См.: Тернер Дж. Указ.раб. С.34.

естественный, хотя и драматичный фрагмент человеческой жизни, как форму нормального, а не патологического взаимодействия между людьми. Конфликт не обязательно чреват разрушениями, он может выступать и фактором развития и сохранения социального целого.

1.3. Объект, предмет и функции конфликтологии. Междисциплинарные аспекты изучения конфликтов

Конфликтология изучает различные проявления конфликтного взаимодействия – собственно «конфликтную социальную реальность». **Объект** этой науки охватывает все многообразие социальных конфликтов от бытовых ссор до военных и геополитических столкновений. **Предмет** конфликтологии как идеальная модель конфликтного взаимодействия, описанная в терминах науки, характеризует специфику, детерминанты и закономерности проявлений конфликтности, развития и управления конфликтами в современном обществе, в организациях и группах, на уровне отдельно взятой личности. Конфликтология, как совокупность научных знаний, по мере их накопления и систематизации позволяет осмыслить то, как зарождаются и разворачиваются конфликтные ситуации, каковы их масштабы и стадии развития, узловые точки, причины и социальные последствия, предлагая на этой основе управленческие решения по реализации социального контроля с целью разрешения или трансформации конфликтов.

Понятийный аппарат конфликтологии составляют такие ключевые термины, как: конфликт, функции конфликта, участники конфликта, конфликтная ситуация, структура, динамика и диагностика конфликта, типы конфликтов, управление конфликтами.

Конфликтология, как и любая общественная наука, функциональна. К ее основным **функциям** можно отнести: познавательную, поскольку в предметных рамках этой науки развивается теория конфликта; прикладную, в силу того, что

она имеет четкую ориентацию на решение практических проблем; управленческую, так как вырабатывает методы и методики диагностики и управления реальными конфликтами; прогностическую, которая скоро позволяет анализировать конфликт в процессном измерении. Можно отметить еще и просветительскую функцию – учебная дисциплина «конфликтология» прочно вошла в образовательные стандарты. Ее отличает и гуманистическая миссия, поскольку современная конфликтологическая наука рассматривает конфликт как сложное социальное явление, несущее не только деструктивный, но и конструктивный, созидательный потенциал.

Объектно-предметная сфера конфликтологии, ее понятийный аппарат, функции долгое время, как было показано, формировались в рамках социологической перспективы анализа. Отсюда в современной зарубежной, особенно англоязычной, литературе при обозначении дисциплины конфликтология чаще всего встречается словосочетание «социология социального конфликта» («Sociology of Social Conflict») (Л. Крисберг, К. Коллинз). Впрочем, за этим обозначением скрывается, как правило, обобщение не только теории, но и всего многообразия социальных конфликтов, социальных технологий и практик управления конфликтными ситуациями. В ряде зарубежных исследований конфликтология рассматривается и как отрасль современной социологии (Дж. Тернер). В отечественной традиции принято считать, что конфликтология – относительно самостоятельная междисциплинарная область общественнонаучного и учебного знания. Хотя в последние годы вышло немало фундаментальных работ, нацеленных на собственно социологическое (А.Г. Здравомыслов), юридическое (В.Н. Кудрявцев, В.П. Казимирчук и др.), политологическое (А.Г. Боляков, Б.В. Коваленко и др.) или психологическое (Н.В. Гришина) осмысление конфликтологической проблематики.

На развитие современной конфликтологии существенное

воздействие оказывают науки, изучающие общество, человека, власть, право. Поэтому эта дисциплина имеет тесные межпредметные связи не только с социологией, но и психологией, политологией, юриспруденцией.

Психологические аспекты изучения конфликта представлены в работах классиков психологии и современных авторов. Как правило, они видят в основе конфликтного взаимодействия проблемы человеческой души (психодинамические подходы З. Фрейда, К. Хорни, Э. Эриксона), как реакцию («агрессивный ответ») индивида на внешнюю конкурентную ситуацию или межгрупповое взаимодействие (М. Дойч, М. Шериф), как когнитивный феномен (К. Левин).¹

Для психологических интерпретаций конфликта имеют значение, прежде всего, состояние души, психики человека как «поле боя между непримиримыми силами инстинкта, рассудка и сознания», как столкновение противоположных мотивов, интересов, которые не могут быть удовлетворены одновременно. Так, в частности, по Фрейду, человеческой психике присущ конфликт между сознательным и бессознательным, между инстинктивными влечениями и требованиями моральных и правовых норм. Именно эта дисгармония человеческой души, по мысли классика, есть причина и источник конфликтов (внутриличностных, межличностных, межгрупповых).

Современные исследования, наряду с психоаналитическим (Э. Фромм, А. Адлер), развивают социотропное (У. Мак-Дугалл), этологическое (К. Лоренц), фрустрационно-агрессивное (Д. Доллард), поведенческое (А. Бандура) и другие направления научного поиска в психологическом осмыслении конфликтной реальности и поведения человека.² Конфликт как игра рассматривается в концепции Э. Берна. Игровые версии конфликтного взаимодействия исследуются в рамках психодрамы, театрализации и карнавализации

¹ Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2004. С. 45-125.

² Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник для вузов. М.: ЮНИТИ, 2001. С. 62-67.

конфликта. Аналитическая традиция изучения конфликтов человеческой души привела к институционализации психологии конфликта.¹

Конфликтология и политология. Важным источником развития современной теории конфликта выступает *политическая наука и политическая практика*. Среди представителей этого направления нельзя не отметить классические работы В. Парето и Г. Моски. Наиболее развиты связи политологии и конфликтологии в концептуальных построениях теории политических групп В. Парето. Ученый считал, что социальная изменчивость означает деление общества на массу управляемых индивидов и политическую элиту – небольшое число управляющих. Борьба между элитами за власть, их смена, процесс их постоянного «круговорота» и составляет сущность любого общества. Если элита начинает деградировать и не кооптирует в свой состав представителей низших классов, обладающих необходимыми управленческими данными, то наступает социальный конфликт.

Г. Моска описывал деление общества на господствующий «правлящий» или «политический класс» и управляемый класс – неорганизованное большинство. Реальная власть, все политические функции всегда принадлежат «политическому классу», несмотря на иллюзии народовластия, демократии. Управляемый класс контролируется «в форме, которая более или менее законна, более или менее произвольна и насильственна и обеспечивает первому классу материальные средства существования».² Ученый показал, что всегда существуют силы, готовые сместить управляющее меньшинство в ходе социального конфликта. История есть борьба классов, в которой насилие и конфликты играют важную роль для осуществления социальных изменений.

На развитие конфликтологии оказали влияние современ-

¹ См.: Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2004.

² Моска Г. Правящий класс//Социологические исследования. 1994. №10. С.186-196.

ные политологические теории внутреннего колониализма (М. Гектера), неравномерного развития (Т. Нейрна) и этно-политического конфликта (Дж. Ротшильда), положения которых особенно актуальны для урегулирования конфликтов в федеративных, полиэтнических государствах по линии центр – периферия и между этническими общностями.¹

В связи с нарастанием конфликтогенности в современной мировой политике и практике наибольшую известность получила концепция «столкновения цивилизаций» **Сэмюэля Филлипса Хантингтона** (1927-2008). Ее автор акцентирует внимание на нарастании конфликта по линии водораздела между странами западной, славяно-православной и исламской цивилизациями. Теракты и столкновения с полицией в сентябре 2001 года в США, во Франции в 2010, Англии в 2011 и других европейских странах, внутренне расколотых в цивилизационном отношении (Россия среди них), отказ от политики



мультикультурализма (в заявлениях Саркози и Меркель) дали дополнительные аргументы в пользу позиции Хантингтона.

Анализ «культурных разломов», которые образовались на Балканах, в Закавказье (Карабах), на Северном Кавказе (Чечня, Ингушетия, Дагестан и др.) после окончания «холодной войны» и распада ряда стран социалистического лагеря, показывает, что теория «столкновения цивилизаций» имеет немалый объяснительный потенциал. Впрочем, она, как и другие концепции, не свободна от критики, поскольку немало примеров, когда цивилизации мирно сосуществуют, например, в таких этнически и конфессионально разнородных регионах России, как Башкирия, Татарстан, Калмыкия. Заметим, что политические и внутриконтрессиональные конфликты возникают и в

¹ См. более подробно: Конфликтология. Ростов-на-Дону: Феникс, 2000. С.11-15.



исламских странах (Египет, Турция, Алжир) и регионах (Чечня, Дагестан) между сторонниками «политического ислама», ангажированных идеей исламского государства и фундаментализмом, и сторонниками ислама модернизированного, открытого к восприятию и интеграции неисламских ценностей.

Таким образом, проблематика конфликтов по поводу власти и политико-этнических ценностей, перспектив управления в этой сфере привела к тому, что на стыке конфликтологии и политологии продуктивно развивается межпредметная область исследований, которую можно назвать *политической конфликтологией*.¹

Конфликтология и юриспруденция. Правоведы широко исследуют конфликты в правовой сфере. Опираясь на общую теорию конфликта, они изучают и обобщают те его аспекты, которые позволяют рассматривать их с точки зрения права, государства с использованием в управлении конфликтами правовых инструментов и институтов. «Юридичность» конфликта, то есть приложимость правовых кри-

¹ См.: Коваленко Б.В., Пирогов А.И., Рыжков О.А. Политическая конфликтология: учебное пособие для студентов высших учебных заведений. М.:Ижица,2002.

териев к действиям его участников, может заявить о себе в международных, экономических, политических, семейно-брачных и многих других социальных отношениях. В основе каждого правового конфликта, по мнению В.А. Бачинина, лежат конкретные социально-правовые противоречия (антагонистические – противоположные стороны стремятся к взаимоотрицанию, антагональные – противоположности стремятся к равновесным отношениям, агональные – стороны стремятся к обоюдным позитивным трансформациям).¹

Социально-правовые противоречия ведут к столкновению правоспособных субъектов на основе несовпадения их потребностей и интересов. Конфликт становится правовым, когда его участники обладают правосубъектностью и когда в его основании находится юридический факт в виде обстоятельства, предусмотренного законом в качестве достаточной предпосылки для возникновения правоотношений.² Ю.И. Гревцов обращает внимание на то, что юридическую сторону конфликта составляет «ситуация, процесс, где две и более стороны спорят, противостоят друг другу по поводу юридических прав и юридических обязанностей».³

Нередко социальные конфликты начинаются вне правового поля, но затем переводятся в юридическую плоскость. Современные исследователи видят в юридическом конфликте необходимую форму развития социально-правовой реальности, обогащающую правовую науку конфликтологическим знанием и, наоборот, конфликтологию – механизмами правового регулирования, особенно ненасильственными методами и процедурами разрешения конфликтов.

Для юридического вмешательства в конфликт, прежде всего, требуются правовые основания и добротные социоло-

¹ См. более подробно: Бачинин В.А. Основы социологии права и преступности. СПб.: Изд-во С-Петербург. ун-та, 2001. С.163-183.

² Бачинин В.А. Указ. соч.. С.173.

³ Гревцов Ю.И. Социология права: курс лекций. СПб.: Юридический центр Пресс, 2001. С.196.

гические знания, которые необходимо иметь современному юристу-практику.¹ Далеко не каждый конфликт носит юридический характер. Однако многие из них могут завершиться той или иной юридической процедурой. В разрешении правового конфликта особая роль принадлежит полиции и другим правоохранительным органам, судьям (третейский суд). Так, ссора на бытовой почве может перейти в уголовное преступление и, соответственно, приведет к его расследованию правоохранительными органами в соответствии с нормами уголовно-процессуального законодательства и принятию решения, вердикта в соответствующей судебной инстанции.

Широко применяется правовое регулирование конфликтных отношений не только в связи с совершением административных деликтов или преступлений, но и при разрешении конфликтов в семейной сфере из-за расторжения брака или по проблемам наследования собственности, в ходе разрешения трудовых споров, при разрешении международных споров.

Специфика социально-правового конфликта проявляет себя в правовом статусе участников, в правовых процедурах, в использовании правовых норм и санкций, в деятельности правовых институтов и организаций. Проблематика социально-правовых конфликтов и путей их правового разрешения привела к тому, что на стыке конфликтологии и юриспруденции сформировалась межпредметная область исследований, которая именуется *юридической конфликтологией*.² Таким образом, особенностью этого междисциплинарного научного направления является то, что в его проблемном поле изучаются те проявления социальных конфликтов, которые изначально характеризуются нарушением законов или имеют правовую форму, а в их разрешении используются правовые нормы, механизмы или институты.

¹ См.: Основы конфликтологии / под ред. В.Н. Кудрявцева. М.: Юрист, 1997.

² См.: Юридическая конфликтология / отв. ред. В.Н. Кудрявцев. М., 1995; Казимирчук В.П., Кудрявцев В.Н. Современная социология права. М.: Юрист, 1995; Гревцов Ю.И. Социология права: курс лекций. СПб.: Юридический центр Пресс, 2001. С. 189-243.

1.4. Методология изучения конфликтов

Подходы, принципы и методы изучения социальных конфликтов. В современной конфликтологии сложилось несколько теоретико-методологических **подходов** к интерпретации и изучению конфликтов. Среди них широко представлены: *поведенческий* подход (конфликт как частный случай социального взаимодействия – Р. Мак, Р. Снайдер), *мотивационно-ориентированный* (конфликт как проявление открытого противоборства и вызвавших их психологических состояний – Р. Дарендорф), *деятельностный* или *субъектно-деятельностный* (конфликт как способ человеческой деятельности или как активное противостояние самоопределяющихся субъектов).¹

В современной зарубежной социологии в целом и социологии конфликта в частности при изучении социальных конфликтов все чаще используется *интегративный подход*, позволяющий синтезировать в объяснительной модели конфликта непротиворечивые и дополнительные в смысле Н. Бора постулаты и положения различных конфликтологических теорий.



поведенческий подход;
мотивационно-ориентированный;
деятельностный или субъектно-деятельностный;
интегративный подход.

К эвристически ценным принципам, разработанным Я.И. Гилинским² и широко применяемым в социологии, девиантологии и конфликтологии, можно отнести следующие:

¹ См. подробнее: Конфликт – политика – общество / под ред. А.И.Беглова, А.И.Стребкова. СПб.: Изд-во С.-Петербург. ун-та, 2007. С.15-16; Степанов Е.И. Современная конфликтология: Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов: учебное пособие. М.: Издательство ЛКИ, 2008. С.39-45.

² Гилинский Я.И. Девиантология: социология преступности, наркотизма, проституции, самоубийств и других «отклонений». 2-е изд., испр. и доп. СПб.: Изд-во Р. Асланова «Юридический центр Пресс», 2007.



универсальность законов мироздания, универсальность общенаучных методов познания, относительность знаний, дополнительность, социальный детерминизм, системность, развитие, прагматизм.

Принцип универсальности законов мироздания (универсальный эволюционизм, по Н. Моисееву)¹ состоит в том, что основные закономерности проявления социальных конфликтов представляют собой инобытие всеобщих закономерностей самодвижения, самоорганизации мира, материи. Иначе говоря, различные практики конфликтов и их закономерности не уникальны. Это дает исследователю возможность преодолеть риск чрезмерного аксиологизма при изучении этой проблематики с позиций конфликтологической науки.

Принцип универсальности общенаучных методов познания вытекает из предыдущего положения и означает возможность применения различных методов и методик, созданных в рамках различных научных школ и парадигм в социальной науке и конфликтологии при теоретико-эмпирическом изучении феноменологии конфликтов (системного, структурно-функционального анализа, процессуально-динамического, разрешительного, количественных и качественных эмпирических методов, статистических приемов обработки информации и математического моделирования).

Принцип относительности знаний (релятивизм). Всякое знание о конфликтной реальности в обществе неполно и ограничено. Никогда нельзя достичь окончательного знания об исследуемом объекте, поскольку мир людей изменчив и находится в постоянном развитии. По мысли известного современного философа А. Уайтхеда (1861-1947), «фактически нет ни пред-

¹ Моисеев Н.Н. Расставание с простотой. М., 1998. С.86.

ложений, ни слов со значениями, которые были бы независимы от обстоятельств их произнесения».¹ Более того, итоги познания всегда ограничены возможностями научных методов. Это принципиальное положение позволяет избежать абсолютизации научных результатов при изучении социальных конфликтов.

Принцип дополнительности (противоположности дополнители). В силу необычайной сложности конфликтной реальности в обществе конфликтное и конформное поведение дополнительные в понимании Н. Бора (1885-1962). Их сосуществование неизбежно, поскольку они связаны друг с другом, что предопределяет совместное их изучение. Теории в конфликтологии и обществоведении, различные научные концепты, методы также дополнительные в указанном смысле. Из этого правила следует, что взаимоисключающие концепции или ряд их ключевых положений в совокупности могут более полно описать феноменологию и детерминанты конфликта во взаимосвязи с другими общественными явлениями.

Принцип социального детерминизма. Социальное можно объяснить социальным. Это положение восходит к классическим работам К. Маркса и Э. Дюркгейма, что также позволяет рассматривать и объяснять конфликт как социальное явление, обусловленное действием социальных факторов и условий в контексте причинно-следственных связей.

Принцип системности требует трактовки всех явлений конфликтной реальности не только как внутренне связанных, но и взаимозависимых компонентов в рамках целостной социальной системы.

Принцип развития позволяет опереться на идею непрерывного изменения, преобразования всех предметов конфликтной реальности, их переходов из одного состояния в другое.

С нашей точки зрения, целесообразно расширить указанный список и *принципом прагматизма*, поскольку изучение социальных конфликтов не имеет смысла только ради само-

¹ Уайтхед А. Избранные работы по философии. М., 1990. С.321.

го процесса исследования. Научно-образовательная работа и ее продукция должны иметь пользу для дальнейшего развития теоретических и прикладных основ конфликтологии, совершенствования практики управления конфликтами.

Как видим, исследователи конфликтов опираются на фундаментальные научные подходы и принципы, разработанные в рамках обществоведения и других наук о человеке. В соответствии с ними учеными формируется оригинальный понятийный аппарат конфликтологической науки, вырабаты-



принцип универсальности законов мироздания (универсальный эволюционизм, по Н. Моисееву);
принцип универсальности общенаучных методов познания;
принцип относительности знаний (релятивизм);
принцип дополнительности (противоположности дополняют);
принцип социального детерминизма;
принцип системности;
принцип развития;
принцип прагматизма.

вается специальная методология исследования конфликтов.

Метод (от греч. – путь, исследование) есть совокупность определенных правил познания, приемов эмпирического или теоретического освоения действительности. Методология как система методов, используемых в конфликтологии, тесно связана с объектом и предметом этой науки. Она базируется на теоретических результатах, принципах, положениях, уже полученных учеными при исследовании «конфликтной социальной реальности» на предшествующих этапах развития конфликтологической науки и смежных с ней дисциплин.

Методология науки о социальных конфликтах включает в себя философские, общенаучные, частнонаучные методы и

приемы исследования. Среди философских и общенаучных методов исследования конфликтов можно выделить следующие: *системный, структурно-функциональный, процессуально-динамический, метод типологизации и разрешительный метод.*



системный метод;
структурно-функциональный метод;
процессуально-динамический метод;
метод типологизации;
разрешительный метод.

Рассмотрим кратко специфику указанных методов.

Системный метод дает возможность анализировать конфликты как целостное социальное явление.

Структурно-функциональный метод позволяет рассматривать конфликт в статике и функциональном измерении. Он способствует выявлению основных устойчивых элементов «подвижного» конфликтного взаимодействия и определению роли или функции каждого из них.

Процессуально-динамический метод позволяет вычленять и анализировать основные этапы развития конфликта, начиная с латентной и заканчивая стадией постконфликта.

Типологизация – это метод, позволяющий, исходя из общепhilosophических категорий общего, особенного и единичного, проводить группировку и классификацию конфликтов, конфликтных личностей.

Разрешительный подход основан на изучении конфликта под углом зрения его регулирования, поиска и принятия оптимального решения.

К частнонаучным методам конфликтологического исследования относятся: *опрос, наблюдение, эксперимент, контент-анализ, кейс-стади, фокус-группы.*¹ Особенно часто

¹ См. более подробно: Комлев Ю.Ю. Основы социологии для юристов: курс лекций. Ка-

в эмпирических конфликтологических исследованиях применяются качественные методы и построенные на их основе методики. Примером может служить применение метода исследования случаев (case-study) на одном типичном объекте для углубленного анализа конкретных конфликтных проявлений, их своеобразия, уникальности в трудовой сфере, в области семейных отношений, в политическом процессе или юридической практике.

Изучение конфликтной реальности с помощью научных методов осуществляется на различных *уровнях социальной иерархии*: личностном, социальном, политическом. На *личностном* или *психологическом* уровне конфликтное взаимодействие ограничивается тем, что происходит в душе одного человека или между двумя лицами, или в рамках малой группы. *Социальный* уровень рассмотрения конфликта распространяется на конфликты, возникающие между первичными и вторичными группами, общностями, организациями, слоями, классами. На уровне властных структур, межгосударственных отношений имеет место *политологический* и *геополитический* уровень анализа конфликтов.

На основе общенаучных и частнонаучных методов исследования конфликтологи разрабатывают различные методики их применения для изучения и анализа конкретных форм конфликтного взаимодействия как явления личной жизни человека и как феномена социальной реальности на различных уровнях ее существования. Для этого разрабатываются специальные программы исследования, которые базируются на умении структурировать искомую научную проблему, применять общенаучные принципы исследования, социальную теорию и теорию конфликта, методологию и процедуры сбора данных и научного поиска.

зань: КЮИ МВД России, 2006. С.48-61; Ядов В.А. Стратегия социологического исследования. Описание, объяснение, понимание социальной реальности. 6-е изд. М.: ИКЦ: Академкнига, Добросвет, 2003. С.194-295, 387-406.

2. ФЕНОМЕНОЛОГИЯ, ДЕФИНИЦИИ, СТРУКТУРНЫЕ, ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ, ДИНАМИЧЕСКИЕ И ТИПОЛОГИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ КОНФЛИКТОВ

2.1. Социальная природа и определение конфликта

Конфликт – структурированное и одновременно изменчивое многомерное явление, имеющее сложную общественную природу. Действительно, совместная жизнь людей постоянно создает ситуации несовпадения интересов, обуславливает необходимость борьбы за дефицитные ресурсы, за удовлетворение витальных, психологических и социальных потребностей человека.

Конфликтность – нормальная черта общественных отношений на личностном, социальном и социетальном уровнях. Так, например, происхождение многих макросоциальных конфликтов в России на рубеже XXI века предопределено транзитивным характером общества, его основных структурных образований и ценностно-нормативных характеристик. Как отмечают некоторые исследователи, главный конфликт на этом этаже социальной организации – это противостояние социально-политических сил, олицетворяющих два противоположных типа рыночных отношений и соответствующие им варианты демократии, ценности, нормы и образцы поведения.¹

Различные формы конфликтного взаимодействия как феномены личностной организации человека и социальной реальности существуют и изучаются на различных уровнях. В конфликте могут участвовать самые разные стороны. Отдельный человек может переживать конфликт в самом себе (например, ролевой конфликт, проблема буриданова осла, когда приходится выбирать между двумя равнозначными ценностями). В конфликте из-за обострения противоречий в интересах, потребностях, целях могут взаимодействовать

¹ Минацкая М.О. О природе социальных конфликтов в современной России// Социологические исследования. 1997. №6. С.85.

и социальные группы (конфликт отцов и детей), общности (религиозный конфликт), государства (территориальный, геополитический конфликт). Конфликты развиваются по самым разным причинам: социальным, психологическим, экономическим, политическим, религиозным, этническим, территориальным, экологическим. Они могут трансформироваться, затухать и возникать с новой силой, распространяться на большие общности и территории.

Многообразие элементов, причин, целей, форм конфликтного взаимодействия, уровней и масштабов их проявления и зависимость от физического, социального и психологического контекстов обуславливают трудность конструирования понятия «конфликт». В итоге существует множество определений. А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов в новейшем обзоре работ по конфликтологической проблематике выделяют 52 определения конфликта.¹

Этимологически термин «конфликт» (по лат. – *conflictus*) означает столкновение. Как показывает анализ научных источников в отношении содержательной стороны определения конфликта, ученые исходят не только из различных методологических подходов, но и применяют те или иные базовые терминологические основания. В этом качестве могут быть использованы: структура, динамика, функция, взаимодействие, несогласие, противоречие, борьба, враждебность, агрессия, противоборство, противостояние, bipolarность и активность, дефицит ресурсов.

В рамках менеджмента среди сторонников школы научного управления, административной школы и с позиций бюрократической концепции М. Вебера конфликт чаще всего ассоциируют с агрессией, угрозами, враждебностью. Это нежелательное явление в обществе, организации. Отсюда следует, что его необходимо избегать, а при возникновении немедленно искоренять административными средствами.

¹ См.: Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник для вузов. М.: ЮНИТИ, 2001.



В современной теории управления доминирует более взвешенное отношение к конфликтам, и в настоящее время принято считать, что конфликт есть «...отсутствие согласия между двумя и более сторонами, которые могут быть конкретными личностями или группами. Каждая сторона делает все, чтобы принята была ее точка зрения или цель, и мешает другой стороне делать то же самое....».¹

Представители бихевиоризма считают, что конфликт есть следствие, прежде всего, неэффективной организации межличностного взаимодействия, поведения. В целом психологическая традиция изучения конфликтного взаимодействия опирается на интрапсихические интерпретации этого явления, ситуационные версии (как реакцию на внешнюю ситуацию), когнитивные модели и модели «практической ориентации».²

Классик конфликтологии Р. Дарендорф рассматривает конфликт как «любое отношение между элементами, кото-

¹ См.: Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента / пер. с англ. М.: Дело ЛТД, 1994. С.517.

² См.: Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2004. С.43-63.

рое можно охарактеризовать через объективные («латентные») или субъективные («явные») противоположности».¹

Разработчик современной теории конфликта Л. Козер утверждает, что конфликт – это «всегда социальное взаимодействие», это «борьба за ценности и притязания на определенный статус, власть и ресурсы, в которой целями противника являются нейтрализация, нанесение ущерба или устранение противника».²

Социолог Л. Крисберг полагает, что конфликт – это «обоюдно осознаваемые действия, воззрения или намерения определенных субъектов, направленные друг против друга, проявляющиеся в процессе их взаимодействия».³

Создатель теории структуризации социолог Э. Гидденс под социальным конфликтом понимает «реальную борьбу между действующими людьми или группами, независимо от того, каковы источники этой борьбы, ее способы и средства, мобилизуемые каждой стороной».⁴

В отечественной науке также создано немало интерпретаций конфликта. Так, А.Г. Здравомыслов считает, что «конфликт – это важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе, своего рода клеточка социального бытия. Это форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями».⁵

А.В. Дмитриев определяет социальный конфликт как «вид противостояния, при котором стороны стремятся захватить территорию либо ресурсы, угрожают оппозиционным инди-

¹ См.: Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта // Социологические исследования. 1994. №5.

² Козер Л. Функции социального конфликта / пер. с англ. М.:Идея-Пресс,2000. С.59.

³ Цит. по: Большаков А.Г. Политический конфликт: возможности управления и исследовательские традиции: курс лекций. Казань: Центр инновационных технологий,2004. С.7.

⁴ Цит. по: Конфликтология. Ростов-на-Дону: Феникс, 2000. С.53.

⁵ Здравомыслов А.Г. Социология конфликта: учеб.пособие для студентов высших учебных заведений. 3 –е изд., перераб. и доп. М.: Аспект Пресс, 1996. С.96.

видам или группам, их собственности или культуре таким образом, что борьба принимает форму атаки или обороны».¹

Как видим, конфликт можно рассматривать как качество взаимодействия между социальными субъектами, выражающееся в борьбе, противостоянии, противоборстве сторон ради достижения своих интересов и целей, за обладание дефицитными ресурсами. Здесь следует отметить, что большинство современных трактовок конфликта концентрируется на выявлении и фиксации его социальной сущности, что наиболее полно отражено в социологической и конфликтологической литературе.

С нашей точки зрения, приведенные выше терминологические конструкции фиксируют важные атрибутивные качества конфликта, но они являются недостаточно универсальными основаниями для его оценки. Более перспективным нам представляется путь родо-видового конструирования искомого понятия, через поиск и выделение более общей, абстрактной категории, по отношению к которой конфликт выступает частным случаем со своими специфическими особенностями. Так, наиболее приемлемо определение сущности конфликта через философскую категорию диалектического противоречия. Как известно, по Гегелю, «противоречие есть корень всякого движения и жизни». В соответствии с диалектическим подходом будем понимать противоречие как «взаимодействие противоположных сторон явлений, находящихся во внутреннем единстве и взаимопроникновении, что служит источником самодвижения объективного мира».² Именно противоречия в реальной жизни людей вызывают противоборство между сторонами конфликта. Они могут быть как объективными, независимыми от сознания и воли индивида, так субъективными.

В постсоветской конфликтологической литературе Е.М. Бабосов одним из первых в определении конфлик-

¹ Дмитриев А.В. Конфликтология. М.:Гардарики,2000. С.54.

² См.: Кравченко С.А. Социологический энциклопедический русско-английский словарь. М.,2004. С.326.

та исходит из диалектической категории противоречия. С его точки зрения, «конфликт социальный есть предельный случай обострения социальных противоречий, выражающихся в многообразных формах борьбы между индивидами и различными социальными общностями, направленной на достижение экономических, социальных, политических, духовных интересов и целей, нейтрализацию или устранение действительного или мнимого соперника и не позволяющий ему добиться реализации своих интересов».¹ Акцент в этой формулировке делается на предельном обострении социальных противоречий. Е.И. Степанов, опираясь на субъектно-деятельностный подход, формулирует определение социального конфликта как «противоборство (активное противоречие) самоопределяющихся субъектов».² Степанов рассматривает активное противоречие, лежащее в основе конфликта, в более широком контексте, чем Бабосов.

Социальный конфликт есть проявление объективных или субъективных противоречий, выражающееся в активном взаимодействии сторон в форме противоборства на уровне личности, группы, общности, государства, межгосударственных отношений.

Противоречие превращается в конфликт лишь тогда, когда начинают по разным причинам взаимодействовать социальные субъекты, являющиеся их носителями. При этом отнюдь не всякое противоречие может приобретать конфликтную форму. Необходимы определенные условия или ситуация. Они действительно должны войти в определенную фазу: стать активными или достичь определенной степени обострения. Так, противоречия между мужчиной и женщиной, мужем и женой, родителями и детьми, начальниками

¹ См.: Бабосов Е.М. Основы конфликтологии. Минск, 1997.

² Степанов Е.И. Современная конфликтология: Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов: учебное пособие. М.: Издательство ЛКИ, 2008. С.44.

и подчиненными существуют всегда, но лишь при определенных условиях они могут перерасти в социальный конфликт.

Таким образом, обобщая различные интерпретации в понимании сущности социального конфликта, можно считать, что

Всякий социальный конфликт – это всегда взаимодействие социальных субъектов в форме активного противоборства. Социальные субъекты действуют осознанно, преследуя свои цели и интересы. Конфликт имеет начало и конец. Это временное явление. При этом конфликт не игра, это всегда серьезное противоборство, выражающее острое, доведенное до определенной, нередко крайней, степени противоречие, разделяющее стороны. Чем он отличается от таких близких социальных явлений, как соревнование, состязание, конкуренция? Ведь в подобных явлениях также есть взаимодействие сторон. Борьба в этих случаях происходит по определенным правилам, развивается в определенных рамках и не переходит в действия, препятствующие законному поведению другой стороны. Каждая сторона действует на «своем поле» и стремится достичь успеха. Однако спортивное соревнование или деловое соперничество (конкуренция) всегда могут перерасти в конфликт. Такой переход нередко наблюдается в игре хоккеистов, когда они, грубо нарушая правила игры, переходят к выяснению отношений с помощью настоящего рукопашного боя с серьезными травмами и увечьями.

2.2. Объект, предмет и границы конфликта

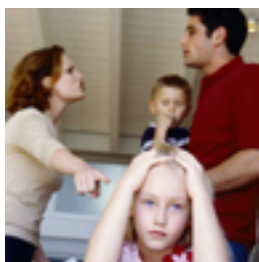
Различные материальные и нематериальные средства, ценности, власть над ними нередко приобретают характер дефицита в системе социальных отношений, формируя активные противоречия (ситуация, когда дефицит «не делится» между социальными субъектами, претендующими на него).

Объект конфликта. При определении объекта конфликта воспользуемся условной понятийной конструкцией «дефицитный ресурс», широко понимая под ней ограниченность

как материальных (территория, финансы, техника и др.), так и ценностно-символических средств (статус, ценности, нормы, образование, власть, культура). Если тот или иной дефицитный ресурс лежит на пересечении интересов, потребностей сторон и приводит к их столкновению, то он превращается в *объект конфликта*.



Например, вакантная должность директора предприятия, на замещение которой одновременно претендуют два реально противодействующих друг другу заместителя, является объектом конфликта. Из-за последней «палки» колбасы на прилавке в очереди могла возникнуть потасовка в советское время. Красивая девушка также выступает объектом конфликта между двумя влюбленными молодыми людьми, добивающимися ее расположения.



Заметим, что дефицит ресурсов связан с противоречивыми интересами субъектов конфликтного взаимодействия, а значит, объект конфликта есть понятие относительное, релятивное. Объект конфликта может быть как явным, так и латентным. Конфликт может и не иметь реального материального объ-

екта. Например, типичен для практики уголовного судопроизводства конфликт между хулиганом и случайным прохожим, который сделал ему замечание, в результате чего произошла драка. Материального объекта нет, поскольку один человек нарушил нравственные представления другого. В этом случае имеет место несовпадение систем ценностей этих людей. Объект может быть и мнимым, иллюзорным. Например, из-за утопических идей люди реально гибли в крестовых походах, в классовых войнах, а в наши дни - нередко в ходе джихада.



Предмет конфликта. Конфликты обычно возникают по поводу какого-либо объекта, но их сущность выражается в предметном измерении. Под предметом конфликта понимается объективно существующая или воображаемая про-

блема, служащая его причиной, то основное социальное противоречие, из-за которого и ради разрешения которого люди вступают в противоборство. Это может быть и проблема обретения власти и противоречия, возникающие из-за обладания теми или иными ценностями или иными дефицитными ресурсами. Предмет конфликта обычно связан с целями противоборствующих сторон (или, по меньшей мере, с целью одной из них). При изучении конфликта важно распознать его предмет. Это не просто, особенно в межэтнических и политических конфликтах.

Социальная сущность конфликта проявляется, прежде всего, в его предмете. Разрешение или урегулирование конфликта, в первую очередь, связано с устранением не его объекта, а его предмета. Например, несправедливо распредели



премию, на которую претендовали различные сотрудники ОВД, а затем и вовсе отменили ее выплату (объекта нет), а противоборство между людьми продолжается, если конфликтные отношения между ними зашли слишком далеко.

Если объект конфликта может быть как реальным, так и иллюзорным, то предмет конфликта всегда реален и актуален. Борьба не на жизнь, а на смерть, являющаяся выражением ос-

новного противоречия, реальна даже тогда, когда люди идут отстаивать те или иные, нередко утопические цели и идеалы.

Объект конфликта может быть латентным, но его предмет – всегда явный. Например, родители подростка могут не понимать, из-за чего он на них обиделся, но факт обиды для них очевиден.

Границы конфликта. Чтобы оценить социальную природу и масштабы конфликта, необходимо определить и его границы. Границы конфликта – это его внешние пределы в пространстве и времени.

Можно выделить три аспекта при определении границ конфликта: *пространственный, временной и внутрисистемный.*

Пространственные границы определяются территорией, на которой происходит конфликт (Кувейт в ходе территориального конфликта с Ираком и военной операции США «Буря в пустыне», Приднестровье в период суверенизации Молдовы, Нагорный Карабах, Чечня, Абхазия, Косово). Зоны конфликта могут иметь различный масштаб: от кухни до региона и даже территории всего государства. Оценка пространственных границ, масштаба конфликта особенно важна в практике международных отношений для его локализации и выработки превентивных управленческих решений.

Временные границы – это продолжительность, протяженность конфликта во времени, его начало и конец. Начало конфликта фиксируется при наличии внешних актов поведения, направленных против одной из сторон при условии, что она их осознает и реагирует на них. Иначе говоря, нет конфликта, когда речь идет о мыслительных операциях (планах, прогнозах, угрозах).

Начало конфликта идентифицируется при соблюдении следующих трех условий: первый участник сознательно и активно действует в ущерб второму (противнику); второй участник осознает, что действия первого участника направлены против его интересов; второй участник активно предпри-

нимает ответные действия.

Окончание конфликта не столь однозначно. Борьба может быть прекращена в случае примирения сторон, выхода из конфликта одной из сторон либо ее уничтожения, в результате вмешательства



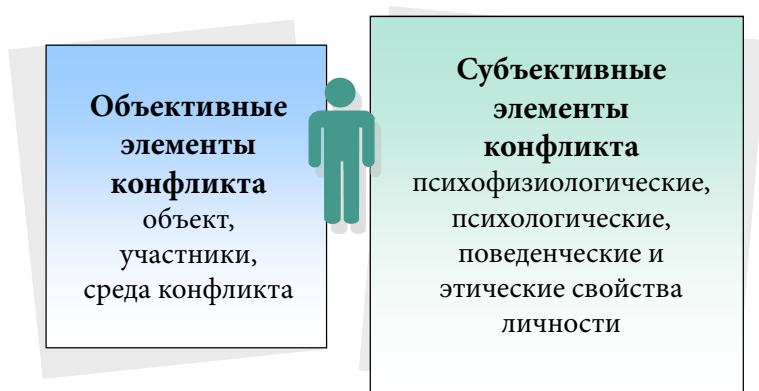
третьей стороны и разведения противоборствующих сил. Следовательно, финал конфликта – это прекращение действий конфликтующих сторон.

Всякий конфликт развивается в рамках определенной социальной системы (семья, общность, государство). Определение внутрисистемных границ конфликта тесно связано с выделением конфликтующих сторон из всего круга его участников. Границы конфликта в социальной системе зависят от того, насколько обширен круг его участников.

2.3. Структура конфликта: объективные и субъективные элементы

Конфликт представляет собой «подвижную», динамическую структуру с четко выраженными элементами и функциями. Эта система переходит от одного состояния к другому. В «срезе» этого перехода с опорой на положения теории конфликта, структурно-функциональный метод, наглядно фиксируются структурные или статичные элементы конфликта. Развитие конфликта, его события, основные стадии и этапы выделяются и анализируются в рамках процессуально-динамического подхода.

Конфликт как системная целостность характеризуется внутренней структурой, то есть упорядоченным набором определенных составных частей. Как социальное явление он имеет объективно-субъективную природу, поэтому конфликтологи в структуре конфликта выделяют *объективные* (внелич-



ностные, наиндивидуальные, контекстуальные) и *субъективные* (личностные) элементы.

Объективные элементы конфликта. К объективным элементам конфликта относят все то, что не зависит от воли и сознания человека, его личностных качеств. Это: *объект, участники и среда конфликта.*

Объект конфликта как дефицитный материальный или духовный ресурс, лежащий на пересечении интересов сторон, - объективный элемент конфликтного взаимодействия. Он становится таковым по воле случая или закономерно складывающихся обстоятельств.

Участники конфликта или его стороны могут быть основными и не основными.

Основные участники конфликта – это всегда прямые, активные и непосредственно противоборствующие стороны. Чаще всего они обозначаются в терминах ролевой теории («муж-жена», «начальник-подчиненный», «отцы и дети»). Основными участниками могут быть не только индивиды, но и группы, коллективы, юридические лица, этнические общности, социальные слои, политические образования, государства. Им принадлежит решающая роль в возникновении и развитии конфликта, поэтому часто их именуют субъектами конфликта.



К неосновным или косвенным участникам конфликта относят всех тех, кто играет в противоборстве второстепенную роль. В число неосновных участников конфликта входят: подстрекатели, пособники, организаторы, посредники (медиаторы), судьи. Среди неосновных участников некоторые исследователи выделяют еще инициаторов и пассивных свидетелей.

Среди неосновных участников некоторые исследователи выделяют еще инициаторов и пассивных свидетелей.

Неосновным участником конфликта называют и третью сторону, которая оказывает влияние на субъектов конфликта, на его контекст и среду.

Самый простой вариант конфликта – противоборство двух физических лиц. При этом каждый участник конфликта играет в нем вполне определенную роль. Как известно, социальная роль – это ожидаемое типичное поведение индивида или группы лиц, обладающих определенной общественной позицией, статусом. Все субъекты конфликта и его неосновные участники играют в конфликте те или иные роли. Рассмотрим в статусно-ролевом контексте основные характеристики различных участников конфликта.

Противоборствующие стороны (основные участники) – это те, кто непосредственно участвует в конфликте, совершает друг против друга активные действия. Их роли постоянны. Если одна из сторон выходит из конфликта, то конфликт прекращается.

Подстрекатель – лицо или группа лиц, организация, которые подталкивают одного из субъектов



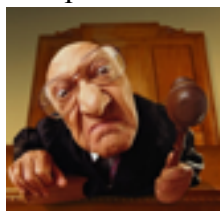
к конфликту. Сам подстрекатель, как правило, в конфликте не участвует. Его задача спровоцировать действия сторон в соответствии с принципом «разделяй и властвуй».

Пособник – лицо или группа лиц, организация, которые содействуют развитию конфликта советами, технической помощью и другими способами. (Мюнхенский сговор Франции и Англии развязали конфликтную активность Германии в Европе).



Организатор – лицо или группа лиц, организация, которые планируют конфликт, намечают его начало, развитие, конец и итоги. Организатор может быть одной из конфликтующих сторон, но может быть и самостоятельной фигурой. Так, шекспировский Яго – пример виртуозного организатора конфликта между Отелло и Дездемоной.

Посредник (медиатор) – это нейтральное лицо или группа лиц, организация, которые пытаются своими действиями предотвратить, остановить развитие конфликта, используя свой авторитет или другие средства. Например, ООН в региональных и межгосударственных конфликтах. Посредник лишь помогает сторонам конфликта найти взаимоприемлемое решение.



Судья – лицо или группа лиц, организация, которые стремятся разобраться в причинах, обстоятельствах противоборства и принимают на себя ответственность за принятие вердикта по разрешению конфликта.

В рамках уголовного разбирательства можно выделить среди участников конфликта роли защитника, обвинителя и потерпевшего. Так, в ходе процессуальной деятельности по раскрытию преступления в рамках юридического конфликта позиции обвиняемого отстаивает защитник (адвокат), позицию обвинения принимает на себя предварительное следствие и прокуратура, потерпевшая сторона подает заявление (иск).

В реальной динамике конфликта грань между основными и неосновными участниками и их ролями часто оказывается условной. Например, конфликт с бытового уровня может перерасти на этнический, а его участники могут поменяться местами. Примером может служить конфликт в Косово между сербами и албанцами, который со временем перерос в конфликт между НАТО и Югославией (Сербией).

Среда конфликта. Среда включает в себя естественные, объективные условия и ситуации возникновения, развития конфликта. Она оказывает существенное влияние на его причины, структуру и динамику. Обычно различают микросреду (масштабы малой группы) и макросреду конфликта (отношения между большими группами).

В литературе выделяют три вида среды конфликта: физическую, социальную, психологическую.

Физическая среда

совокупность физических, географических, климатических, экологических факторов и условий, в которых протекает конфликтное взаимодействие.

На микроуровне физическая среда заявляет о себе в локальном состоянии атмосферного воздуха, освещенности, влажности и других эргономических показателей. На макроуровне она характеризуется состоянием экологической обстановки, географическими и климатическими условиями жизнедеятельности человека. Физический средовый фактор во многом определяет характер отношений между людьми, в том числе и развитие конфликтов.

Социальная среда

совокупность общественных условий и факторов, детерминируемых типом цивилизации, общественно-экономическими устоями и социально-политическим устройством, в которых происходит конфликт.

На социальной среде сказывается общее состояние общества (стабильное развитие или кризис) и его отражение в социокультурной реальности как результат деятельности институтов управления, рынка, социального контроля и социализации.

Психологическая среда

совокупность настроений, мнений, установок, забот, переживаний, в которых развивается конфликт.

Важной характеристикой этой среды является состояние психологического климата в группе, коллективе или в обществе в целом. Психологическая атмосфера зависит от наступления тех или иных эпохальных событий, перемен в жизни людей, а также определяется деятельностью лидеров общественного мнения, политических институтов и институтов гражданского общества.

Субъективные элементы конфликта. К субъективным элементам относят: психофизиологические, психологические, поведенческие и этические свойства личности, которые оказывают влияние на возникновение и развитие конфликтной ситуации, конфликта в целом. Мотивы, интересы, характер и иные личностные черты индивида оказывают существенное субъективное влияние на возникновение и ход конфликта.

Среди этих элементов, прежде всего, следует выделить:

- ▶ *основные психологические доминанты поведения личности* (ценности, цели, мотивы, интересы, потребности);
- ▶ *черты характера и личностные типы* (экстраверты-интроверты, эмоционально неустроенные люди, эмоционально стабильные люди, акцентуации характера и темпе-

раamenta);

- ▶ *манеры поведения* (молчуны, жалобщики, пессимисты, всезнайки и т.д.);
- ▶ *неадекватные оценки и восприятия* (эффекты: ареола, бумеранга, снисходительности, привлекательности, новизны, логической ошибки, ошибки социального стереотипа и др.);
- ▶ *установки личности* (теоретический, экономический, эстетический, социальный, политический, религиозный человек);
- ▶ *этические ценности* (расхождение ценностей).¹

2.4. Функции и социальные последствия конфликта

В представлениях многих людей конфликты ассоциируются с сугубо отрицательными явлениями: войнами, революциями, междоусобицами и т.п. Отсюда конфликт, особенно в повседневной жизни, чаще всего рассматривается как симптом неблагополучия, как явление нежелательное и вредное. Как известно, еще М. Вебер подчеркивал важность обеспечения гармоничного функционирования организаций, отношений между людьми и общностями. Тем не менее, он знал, что «нельзя исключить конфликт из социальной жизни. Мир – это не более чем изменение формы конфликта или смены конфликтующих сторон, или смена предмета конфликта».² В идеальной же организации (идеальной бюрократии) конфликтов не должно быть. В связи с этим конфликты, возникающие внутри группы или организации, рассматривались им исключительно как негативные явления. Между тем последствия конфликта не столь однозначны: они относительны и могут быть как негативными, так и позитивными.

Современные исследователи признают, что полное отсутствие конфликтов в группах, организациях и обществе в це-

¹ См. более подробно: Конфликтология: учебник для вузов / под ред. проф. В.П. Ратникова. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. С. 74-86.

² См.: Вебер М. Избранные произведения. М., 1999.

лом — явление не только невозможное, но и во многих случаях нежелательное. Значение конфликтов в обществе и личной жизни становится более понятным при изучении их функций.

Под функцией конфликта будем понимать ту роль, которую выполняет конфликт по отношению к обществу и его различным структурным образованиям: группам, организациям, индивидам.

Функции конфликта релятивны и по своим последствиям могут быть весьма условно разделены на положительные (конструктивные) и отрицательные (деструктивные). Возможно, что для одной из сторон последствия конкретного конфликта конструктивны, а для другой — деструктивны. Если функция конфликта имеет положительный характер, то говорят о функциональном конфликте. Если функция имеет отрицательный характер, то речь идет о дисфункциональном конфликте. По мнению Л. Козера, внутренние социальные конфликты, которые не противоречат принятым основам внутригрупповых отношений, как правило, носят функционально-позитивный характер.¹

Различают явные и латентные функции конфликта. Явные функции характеризуются тем, что последствия конфликта совпадают с целями, которые провозглашали и преследовали противоборствующие стороны. Например, цель Президента и правительства России в борьбе с бандформированиями в Чечне состоит в их уничтожении. В основном эта цель достигнута (положительная функция).

Латентные функции таковы, что последствия конфликта обнаруживаются лишь с течением времени и лишь в определенной мере отвечают намерениям, ранее провозглашенным участниками конфликта. Например, работник выиграл дело в суде против администрации предприятия. В итоге ему произвели все причитающиеся выплаты, но затем под благовидным предлогом его уволили (латентная функция - отрицательная).

¹ См.: Козер Л. Функции социального конфликта / пер. с англ. М.:Идея-Пресс,2000.

Конфликт, с точки зрения анализа его функций, явление весьма противоречивое и двойственное. Трудно предугадать функциональные последствия того или иного конфликта и его характер. Относительно объективным критерием оценки функций конфликта является то, насколько он «снимает» социальные противоречия, способствует развитию более общей социальной системы. При этом всегда необходимо иметь в виду ту цену, которую приходится платить за выбор конфликтного варианта развития событий.

Рассмотрим позитивные и негативные функции и социальные последствия конфликта на общесоциальном и индивидуальном уровнях.

На общесоциальном уровне положительными функциями конфликта являются:

- ▶ Обнаружение и фиксация противоречий и проблем в обществе, организации, группе.
- ▶ Разрешение социальных противоречий (устранение недостатков, которые привели к конфликту).
- ▶ Снятие социальной напряженности (конфликт «выпускает пар»).
- ▶ Информационная функция (осознание своих и чужих интересов).
- ▶ Интегративная функция (перед лицом внешней угрозы группа мобилизует все свои социальные ресурсы).
- ▶ Разрешение конфликта приводит к стабилизации социальной системы (исчезают источники неудовлетворенности – пережив конфликт, люди больше ориентируются на стабильность и сотрудничество).
- ▶ Конфликт способствует группообразованию, стимулирует групповое творчество (мобилизация, активизация, поиск новых идей).
- ▶ Конфликт формирует новые нормы общения.

На индивидуальном уровне к положительным функциям конфликта относят:

► Познавательную функцию по отношению к конкретным участникам конфликта (в трудных, критических ситуациях познается подлинное существо человека).

► Способствует самопознанию и адекватной самооценке личности (в противоборстве проявляются лучшие качества индивида).

► Может помочь избавиться от нежелательных черт характера.

► Конфликт – важнейший фактор социализации личности (большой жизненный опыт по итогам участия в конфликте).

► Конфликт – фактор адаптации человека в группе (в случае положительного разрешения).

► Помогает снять психологическую напряженность в группе (в случае положительного разрешения).

► Может быть способом самореализации и самоутверждения личности («есть упоение в бою»).

Функциональные последствия конфликта, как отмечают исследователи, состоят в том, что социальные проблемы разрешаются приемлемым для всех путем и люди чувствуют свою причастность к поиску компромисса. Конфликтующие



стороны, один раз преодолев разногласия, могут быть впоследствии больше расположены к сотрудничеству и взаимопониманию. Функциональные конфликты снижают влияние синдрома «покорности», когда подчиненные не высказывают свои идеи, поскольку считают, что они противоречат мнению начальника. При подвижности системы конфликт способствует развитию инициативы и творчества. Конфликт способствует группосохранению («глупое небо не очищается без бури») и усиливает внутреннюю сплоченность группы.

На общесоциальном уровне к отрицательным функциям конфликта относят:

- ▶ Насильственный характер конфликта (большое число жертв).

- ▶ Конфликт выступает как источник дестабилизации и дезорганизации группы, общества.

- ▶ Конфликт замедляет темпы общественного развития, вызывает стагнацию и общественный кризис.

- ▶ Конфликт вызывает в обществе пессимизм и упадок нравов.

- ▶ Конфликт влечет за собой еще более деструктивные конфликты.

- ▶ В организациях конфликт парализует дисциплину, снижает общеорганизационную эффективность.

На индивидуальном уровне отрицательные функции конфликта состоят в следующем:

- ▶ Негативное воздействие на морально-психологический климат в группе.

- ▶ Приводит к разочарованию в своих возможностях.

- ▶ Вызывает у человека чувство неуверенности в своих силах, депрессию, разрушение трудовой мотивации.

- ▶ Приводит к отрицательной оценке своих партнеров по совместной деятельности.

- ▶ Вызывает в качестве реакции защитные механизмы (молчание, критиканство, буквоедство, самобичевание).

Дисфункциональные последствия конфликта состоят в том, что конфликт приводит к росту неудовлетворенности общественной атмосферой, создает плохую организационную атмосферу, вызывает рост текучести кадров. Дисфункциональный конфликт приводит: к меньшей степени взаимодействия, сотрудничества и взаимопонимания в группе, коллективе и обществе в целом; к чрезмерной групповой ориентации (преданность частным интересам в ущерб общеорганизационным, клановость); к росту нетерпимости, к травле, бойкоту, к представлению о конкурирующих группах как о «враге» (свои цели – положительные, чужие – отрицательные); к борьбе за «победу до конца», нежели к ре-

шению реальной проблемы.

С точки зрения современной теории, роль конфликта в отношении личности, группы или общества (функциональная или дисфункциональная) зависит в основном от того, как эффективно им управляют. Цель и смысл управления состоит в том, чтобы деструктивный конфликт перевести в конструктивное русло и тем самым сделать его социально полезным явлением. Успешное управление конфликтом может существенно повысить эффективность взаимодействия социальных субъектов, привести к развитию социальной системы, к «снятию» актуальных противоречий. Функциональный выбор является наилучшим выходом из любого конфликта.

2.5. Социальная напряженность как индикатор конфликта

Содержательные аспекты социальной напряженности больше анализируются в социологической и социально-психологической литературе в контексте дезорганизации, аномии, потери идентичности, депривации или фрустрации. Вместе с тем термин прочно утвердился в научном обороте конфликтологии для обозначения одного из ключевых индикаторов социального конфликта.

Развитию конфликтов обычно сопутствует вполне определенная социально-психологическая атмосфера, характеризующаяся социальной напряженностью. По оценке В.О. Рукавишникова, «социальная напряженность – это индикатор социального кризиса, конфликта. Она проявляется, прежде всего, на социально-психологическом уровне».¹ Так, например, в трудовом коллективе нарастает социальная напряженность, если работникам своевременно не выплачивают заработную плату или когда перед ними возникает перспектива увольнения в результате реорганизации или реформ.

Существуют различные трактовки социальной напряжен-

¹ Рукавишников В.О. Социальная напряженность // Диалог. 1990. №8. С.12.

ности. Е.И. Степанов справедливо полагает, что социальная напряженность – это «трансформация неудовлетворенности в субъектно-субъектное отношение».¹ Основная идея в толковании социальной напряженности состоит в том, что она выражает неудовлетворенность, недовольство людей существующим положением вещей или рискованными и опасными переменами, что находит отражение в духовном состоянии, в настроениях и активности, деятельности индивидов и социальных групп.

Социальная напряженность – это особое состояние общественного сознания и поведения, специфическая ситуация восприятия и оценки действительности, в основе которых лежит неудовлетворенность существующим положением дел или грядущими переменами.

Социальную напряженность в обществе распознают по следующим признакам:

1. В широких общественных кругах доминируют настроения недовольства существующим положением дел в важной сфере жизнедеятельности (например, рост цен, введение новых платных услуг, пересмотр тарифов в системе жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), рост незаконной миграции и т.п.).

2. Под влиянием настроений недовольства снижается доверие к властям, распространяется пессимизм, нарастает ощущение опасности и тревоги, возникает атмосфера эмоционального возбуждения.

3. Социальная напряженность заявляет о себе как в общественных настроениях, так и в поведенческой активности (митинги, забастовки, акции протеста и гражданского неповиновения, ажиотажный спрос, скупка товаров на черный день).

Ярким примером, в полной мере характеризующим ди-

¹ Степанов Е.И. Современная конфликтология: Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов: учебное пособие. М.: Издательство ЛКИ, 2008. С.54.

намику социальной напряженности, приведшей при бездействии местных властей к убийству молодого москвича в октябре 2013 года, межэтническими столкновениями и конфликтам, являются события в московском районе Бирюлево.

Социальная напряженность и недовольство местных жителей ростом числа незаконных мигрантов и гастарбайтеров накапливались годами. Обращения жителей были и в полицию, и в местную управу, и к руководству юго-западного округа столицы. Однако меры властями не принимались. Авторитет властных структур был крайне низок, поскольку чиновников и полицейских люди подозревали в «крышевании» бизнеса, использующего труд мигрантов, и «кормлении» от него. В итоге на третий день после убийства возмущенные жители Бирюлево собрались, чтобы потребовать немедленного расследования преступления и выдворения мигрантов. «Народный сход» перерос в стихийные выступления и беспорядки с разгромом Покровской овощной базы. В ходе бирюлевского конфликта были задержаны почти 400 человек. Социальная напряженность на юго-западе Москвы пошла на убыль только тогда, когда оперативникам ОВД удалось задержать по подозрению в убийстве гражданина Азербайджана О. Зейналова.

Как видим, общие предпосылки, детерминирующие социальную напряженность, состоят в том, что длительное время не разрешаются противоречия между потребностями, интересами, социальными ожиданиями людей. Это приводит к аккумуляции недовольства, усилению агрессивности, раздражительности, психической усталости. Социальная напряженность развивается по определенному сценарию. Вначале большинство людей смутно, а затем ясно осознает, что их потребности, права и интересы находятся под угрозой. Затем небольшая часть неудовлетворенных и активных людей начинает борьбу против действительных или мнимых препятствий, стоящих у них на пути, распространяя

в обществе настроения неуверенности, страха, пессимизма.

В развитии социальной напряженности можно выделить три стадии:

- ▶ скрытое нарастание недовольства (неудовлетворенность и недовольство выражаются вербально);
- ▶ эскалация и обострение напряженности (отчетливое осознание людьми ненормальности существующего положения, повышение социальной активности, развитие конфликтных ситуаций);
- ▶ снижение социальной напряженности.

Как видим, социальная напряженность является социально-психологическим индикатором конфликта.

Масштабы социальной напряженности обычно связаны и сопоставимы с масштабами конфликтного взаимодействия. Можно выделить напряженность межличностную, межгрупповую, межнациональную или глобальную.

Эмпирические социологические исследования позволяют эффективно измерять основные показатели социальной напряженности.¹ Современные исследователи оправданно ставят проблему социологического мониторинга социальной напряженности с целью оценки ее развития и осуществления конфликтменеджмента. Своевременное и достоверное знание о развитии социальной напряженности по ряду эмпирических индикаторов позволяет прогнозировать события и управлять конфликтами, выявляя факторы конфликтогенной активности, позволяя снижать упреждающими управленческими решениями и практическими мерами уровень конфронтационного сознания и поведения людей.

Для эмпирической оценки и измерения социальной напряженности в ходе мониторинга исследователями выстраивается система специальных показателей. К ним относят: отношение людей к тем или иным фактам, событиям и переменам; уровень удовлетворенности (качеством жизни, доходами, безопас-

¹ См.: Давыдов А.А. Измерение социальной напряженности. М., 1992.

ностью; занятостью и т.п.); уровень идентичности (принадлежность к группам); уровень толерантности или ригоризма по отношению к позициям или действиям других групп; меру доверия к институтам; оценку соблюдения гражданских прав; оценку экологической ситуации; оценку состояния межэтнических отношений, меру готовности к протестным действиям и др.

Зарубежный и отчасти отечественный опыт показывают, что социологические методики позволяют достаточно точно вычислить индикаторы социальной напряженности, уровень конфликтности как на уровне социальных групп, организаций, так и общностей в целом.

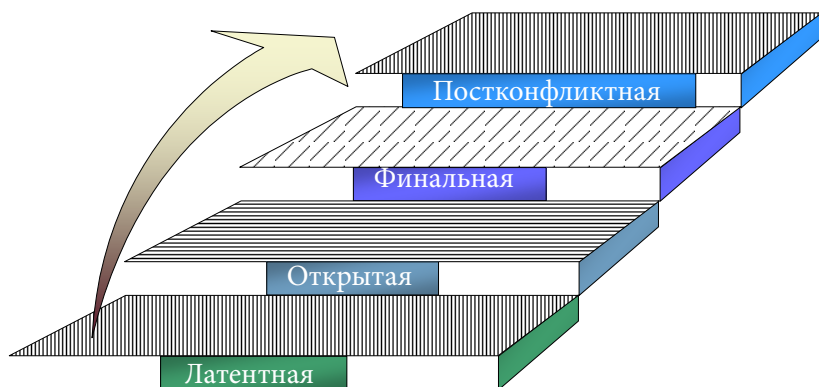
2.6. Динамика конфликта

Развитие конфликта, его события, основные стадии и этапы выделяются и анализируются в рамках процессуально-динамического подхода. Одним из наиболее известных теоретиков конфликтодинамики является американский социолог Льюис Крисберг. В основе его концепции лежит понимание динамики конфликта как процесса взаимодействия конфликтующих сторон в сложной системе социальных отношений в определенной социальной среде.¹

Е.И. Степанов к динамическим показателям конфликта, которые характеризуют его движение от одной стадии к другой, относит конфликтную ситуацию, в рамках которой формируются детерминанты конфликта и его условия, конфликтное взаимодействие (эскалация и деэскалация) и завершение конфликта.² Динамика конфликта может быть представлена следующими последовательными *стадиями*: *латентной, открытой, финальной и постконфликтной*.

¹ Степанов Е.И. Современная конфликтология: общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов: учебное пособие. М:Издательство ЛКИ,2008. С.30-31.

² Степанов Е.И. Современная конфликтология: общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов: учебное пособие. М:Издательство ЛКИ,2008.С.66-72.



Латентная стадия. Собственно конфликтному взаимодействию сторон предшествует латентная, или скрытая, стадия. На этой стадии присутствуют все элементы конфликта, за исключением активных действий. На латентной стадии формируется конфликтная ситуация как возможность, а не действительность конфликта. Рассмотрим ход событий, предшествующих конфликту. Здесь можно выделить две группы явлений: объективная жизненная ситуация, в которой находятся противоборствующие стороны, и сами эти стороны – люди, имеющие определенные, нередко противоположные интересы. Говоря о жизненной ситуации, заметим, что она может быть самой различной по своим параметрам. Обстоятельства жизни человека могут быть скоротечными, проходящими или длительными. Они могут иметь отношение к духовности, материальному миру, иерархии статусов, территории проживания. Обстоятельства существования социальной группы, вовлеченной в конфликтные отношения, могут быть скоротечными, проходящими, застойными. Они могут быть связаны со многими духовными, материальными и территориальными факторами, формирующими объективные противоречия во взаимоотношениях людей.

Под *конфликтной ситуацией* конфликтологи обычно понимают такое совмещение обстоятельств, человеческих

интересов, которое объективно создает почву для реального противоборства между социальными субъектами. Она представляет собой реально возникшее и осознаваемое социальное противоречие между субъектами, что и составляет объективную основу развития конфликта.

На конструирование конфликтной ситуации значительно влияет субъективный фактор. Так, субъективное восприятие конфликтной ситуации не обязательно соответствует действительному положению дел. Осознание конфликта всегда несет в себе элементы субъективизма. Например, значительное упрощение или преувеличение сторонами масштабов возникшей проблемы, раздувание разногласий по частным моментам проблемы, представление ситуации в черно-белом изображении, чрезмерная категоричность оценок, которые не подвергаются пересмотру или сомнениям. Искажения в восприятии конфликтной ситуации способны дости-



гать значительных масштабов. Отсюда специалисты выделяют такие эффекты восприятия ситуации конфликта, как «неадекватно понятый», а также «ложный» конфликт. К первому относятся те случаи, когда существует конфликтная ситуация, и стороны воспринимают ее как таковую, но с существенными отклонениями. Например, значительно преувеличены масштабы проблемы или существенно преуменьшены. Особенно часто подобное восприятие характерно для межэтнических конфликтов.

В случае ложного конфликта объективная конфликтная ситуация полностью отсутствует, нет реального противоречия, а напряженность и противоборство наступают.

Ложное восприятие конфликта нередко связано с непра-

вильным истолкованием слов и поступков другой стороны. Обычно только один субъект конфликта интерпретирует конфликтную ситуацию искаженно. Ложное восприятие часто связано с интерпретацией чьих-то непреднамеренных действий как умышленных, то есть соответствующих интересам другой стороны. Подобное нередко случается в криминальных конфликтах и «разборках», поскольку неадекватность оценки ситуации сторонами может быть вызвана узостью кругозора, стрессом, состоянием алкогольного или наркотического опьянения. Имеет значение и фактор времени – люди не успевают разобраться в ситуации. Ложное восприятие конфликтной ситуации может стать одной из причин реального конфликта.

Как видим, велика роль человеческого фактора в восприятии ситуации конфликта. Специалисты выделяют *деструктивный, конструктивный и конформный* типы личности потенциальных участников конфликта и описывают их восприятие ситуации конфликта и поведение в нем. К деструктивному типу относятся люди с авторитарным складом характера, слабым самоконтролем и агрессивным поведением. Они провоцируют конфликтность грубым стилем общения, бесцеремонностью, сверхамбициозностью и сверхчестолюбием. Влияние деструктивных типов проявляет себя в межэтнических и межличностных конфликтах, на международной арене и, нередко, в организационно-управленческих отношениях. Многие конфликты имели бы мирное разрешение, если бы не пагубное влияние деструктивных личностей. Деструктивным принято считать и тип поведения, характерный для жертвы. Беззащитность, незрелость, уступчивость и слабость также провоцируют развитие конфликта.

Фактором деструктивного поведения в конфликте может стать маргинальный статус его участника (участников).¹

¹ Маргинальными считаются люди, которые находятся на границе между двумя культурами, но не принимаются ни одной из них.

Маргинальность может быть результатом миграции, переселения людей. Маргинальными могут быть и люди, вступившие в межэтнические браки, призванные на службу в армию. К признакам маргинального человека относятся: сомнения в своей личной ценности; неопределенность связей с друзьями и постоянная боязнь быть отвергнутым; стремление избегать неопределенных ситуаций, чем рисковать унижением; болезненная застенчивость в присутствии других людей; одиночество. Маргиналы нередко бывают не только активными участниками жестоких конфликтов, но и их жертвами.

Конструктивный тип личности склонен к компромиссам. В его восприятии конфликтная ситуация не драматизируется. Он стремится «погасить» конфликт, охотно идет на переговоры, ищет и предлагает решение, которое устроило бы обе стороны.

Конформный тип личности занимает пассивную позицию. В конфликте он, скорее, уступает требованиям наступающей стороны, чем противится ей. Конформный тип часто провоцирует своей пассивностью нападение или агрессивное поведение противной стороны. Однако он может сыграть и позитивную роль при поиске компромиссов и уклонении от конфликтов.

Главная черта ситуации конфликта на латентной стадии – возникновение предмета конфликта. Например, в организации планируется сокращение штатов. Многие сотрудники пенсионного возраста могут объективно попасть под сокращение. Налицо конфликтная ситуация. Как результат, на латентной стадии организационного конфликта в коллективе растет социальная напряженность. Кроме того, в организациях, наряду с оргштатными изменениями, конфликтные ситуации нередко провоцируют следующие обстоятельства: неопределенность технологических связей между структурными подразделениями; наличие многочисленных начальников, отдающих несогласованные распоряжения; большое

количество подчиненных у одного начальника; перекладывание ответственности друг на друга; невысокие личные и деловые качества сотрудников, нарушения Трудового кодекса Российской Федерации.

Наряду с вышеперечисленными факторами, детерминирующими развитие конфликтной ситуации, этому процессу может способствовать и реорганизация системы управления, непродуманные указания вышестоящих органов, задержки с выплатой зарплаты, формирование групповых целей и т.п.

Таким образом, в латентной стадии можно выделить пять последовательных этапов:

- ▶ возникновение объективной конфликтной ситуации;
- ▶ осознание хотя бы одним субъектом конфликта своих интересов в ситуации конфликта. Ясно, что интересы могут быть поняты ложно или объективно и без этого этапа дальнейшая борьба не имеет основания;
- ▶ осознание препятствия для удовлетворения своих интересов (в когнитивном конфликте – выявление иных взглядов и целей). К препятствиям обычно относят: объективные основания (сокращение штатов, например); субъективные качества конфликтующих сторон; внешнее препятствие (указание сверху); осознание угрозы своим интересам со стороны других субъектов конфликта.

Открытая стадия конфликта начинается с конфликтного взаимодействия сторон. Она характеризуется тремя основными обстоятельствами: наличие конфликта очевидно для каждой из сторон; действия сторон друг против друга становятся практическими и приобретают внешнюю форму (использование СМИ, захват, насилие, угрозы); о конфликтном противоборстве сторон становится известно третьим лицам, которые в той или иной степени способны влиять на конфликт.

На открытой стадии конфликтное поведение сторон состоит из противоположно направленных действий его участников. Обычно открытая стадия конфликта начинается

с инцидента. Инцидент – это случай, который инициирует открытое противоборство сторон. Повод – это конкретное событие, которое служит толчком к началу конфликтных действий. Повод – еще не открытый конфликт, а инцидент – уже начало конфликта. Например, убийство Гаврилой Принципом в Сараево наследника австро-венгерского престола Франца-Фердинанда и его жены, произошедшее в 1914 году, было использовано Австро-Венгрией как повод для развязывания Первой мировой войны. Другой исторический пример: прямое вторжение Германии 1 сентября 1939 года в Польшу – это уже не повод, а инцидент, свидетельствующий о начале Второй мировой войны.

В организации инцидентом может быть оргштатный приказ, подписание которого служит началом конфликтного противодействия.

Примером инцидента во внутриорганизационном полицейском конфликте может быть назначение на высокую руководящую должность махрового коррупционера-блатера. Так, в частности, и произошло в тюменском ГИБДД после назначения в начале 2012 года командиром полка дорожно-патрульной службы (ДПС), выходца из Ростовской полиции, которого протезировал новый начальник областного УМВД. После прихода южан «начались сборы денег»: подчиненных сотрудников полиции коррупционеры-руководители обязали платить регулярную дань. Рота ДПС путем поборов с водителей собирала 450 тысяч рублей в месяц, позже ставка выросла до 600. Три тюменские роты полка ДПС платили деньги начальству, а две – нет. На командира полка ДПС стали поступать анонимные жалобы. Недовольных увольняли из полиции. Конфликт получил дальнейшее развитие: 148 полицейских написали открытую жалобу министру внутренних дел и президенту страны. В итоге Беседин был задержан с поличным при получении 1,5 млн ру-

блей. Он и его покровители оказались под следствием.¹

Таким образом, инцидент обнажает позиции стороны дела, делая явным деление на своих и чужих, союзников и противников. После инцидента у противников маски сброшены. Они переходят к активным действиям по отстаиванию своих интересов.

Чередование ответных внешних действий в конфликте, направленных на утверждение интересов каждой из сторон, – социальная сущность конфликта.

Внешние действия зависят от места и времени. Их диагноз и прогноз необходимо проводить, не вырывая ситуацию из реального социального или организационного контекстов. Внешние действия в конфликте можно разделить на основные и вспомогательные. Так, к основным действиям можно отнести действия, направленные на предмет конфликта, меняющие существующее противоречие в интересах сторон. Вспомогательные действия имеют подчиненную роль, обеспечивая выполнение основных действий.

С объективной точки зрения основные действия сторон в конфликте можно разделить на наступательные и оборонительные. Наступательные действия состоят в написании жалобы, в обвинении, в нападении, в повреждении собственности или имущества, в изоляции, в изгнании, в пленении противника, в захвате спорного объекта. Словом, они направлены на прямое ущемление интересов противоположной стороны.

Оборонительные действия заключаются в удержании спорного объекта, в самозащите, в защите от уничтожения или повреждения материальных ценностей, в различных превентивных поступках.

Разделение этих основных действий в конфликте достаточно условно, поскольку наступление обычно подразумевает сохранение и защиту уже достигнутых позиций. Неслу-

¹ Громкий коррупционный скандал в Тюменской ГИБДД получил неожиданное объяснение [Электронный ресурс]. - URL: <http://sobesednik.ru/investigation/20130829-gromkii-korrupsionnyi-skandal-v-tyumenskoi-gibdd?sobesednikdesktop=1>

чайно говорят, что «наступление – лучший способ обороны».

На открытой стадии возможно и отступление, как сдача определенных позиций или отказ от достижения своих целей и интересов. Отступление – это либо уже не борьба, а отказ от нее, либо временный ход или уловка, используемая для последующих наступательных или оборонительных действий.

В «живую ткань» конфликта включены различные действия сторон. Участники конфликтов нередко прибегают к уловкам и хитростям. Наряду с указанными внешними действиями в конфликтах для воздействия на противника часто используются угрозы. Это сообщения, сигнализирующие о возможных вредных последствиях для другой стороны, если она не выполнит определенные условия (например, метод ультиматумов в международной практике). Угроза не есть прямое вступление в борьбу, а в определенном смысле апелляция к рассудку или подсознанию. Она пример жесткости позиции и бескомпромиссности. Высказываемое в угрозе условие обычно касается предмета конфликта. Например, когда люди ссорятся из-за денег, то угрозы звучат так: «Если не вернешь деньги, то.....» В определенном смысле угроза – это тактическое средство в конфликте. Угроза – это и собственно конфликтогенный фактор. Так, в организационных конфликтах менеджеры или предприниматели нередко прибегают к угрозам, обещая массовые увольнения или снижение заработной платы. Угрозы могут звучать в борьбе, в процессе переговоров. Тактика угроз вообще характерна для деструктивной модели поведения в конфликте. Например, к угрозам часто прибегают террористы, обещая взорвать объект захвата или невинных людей.

Если ни одна из конфликтующих сторон не пошла на уступки или не попыталась уклониться от столкновения, начинается открытое противоборство. Конфликт, в случае перевеса сил одной стороны, может завершиться очень быстро. Однако чаще всего конфликты имеют достаточно длитель-

ную стадию открытой борьбы, особенно в затяжных и межнациональных конфликтах (например, конфликты на Северном Кавказе, кровная месть), где имеют место чередование острых и относительно спокойных фаз, активное противостояние и ремиссия. Быстрое завершение конкретной стычки не означает ликвидацию конфликтной ситуации, и активные действия сторон могут повториться. Особенно наглядно это происходит в межличностных, семейных конфликтах, нередко и в организационных или экономических конфликтах.

Открытая борьба – самая острая стадия конфликта. Каждая сторона может придерживаться определенной стратегии и тактики в борьбе. Например, активные действия сменяются переговорами. Конфликт, как известно, может быть конструктивным, и тогда его развитие направлено в позитивное русло – снимается противоречие. Однако часто он развивается по противоположному сценарию и в этом случае конфликт разрастается и борьба становится еще острее. Этот вариант развития событий называется эскалацией конфликта.

Эскалация конфликта – ключевая, самая драматическая стадия в динамике открытого конфликтного противоборства. Внешне наблюдаемая форма эскалации конфликта – интенсификация борьбы, крайнее обострение всех противоречий между участниками конфликта. Участники конфликта выступают за интенсивные действия с целью скорейшего получения желаемого результата. Они решительно действуют по защите своих интересов, вовлекая при этом в конфликт новых своих сторонников.¹ Иначе говоря, наблюдается прогрессирующее во времени изменение конфликта, при котором последующие разрушительные воздействия сторон на интересы друг друга выше по интенсивности, чем предыдущие. Конфликт развивается в этом случае по типу раскручивающейся спирали. Эскалация конфликта чаще всего

¹ Степанов Е.И. Современная конфликтология: общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов: учебное пособие. М.:Издательство ЛКИ, 2008. С.69.

становится реальностью, когда сталкиваются два крайне деструктивных типа конфликтного поведения. При этом сторонами конфликта активно эксплуатируется образ врага, происходит активная демонстрация силы, применяются различные формы насилия. В итоге происходит расширение масштабов противостояния и противоборства. При этом враг может быть не только реальным, но и мнимым, и продолжает действовать правило «кто не с нами, тот против нас».

Один из наиболее распространенных случаев эскалации в организационных конфликтах наблюдается тогда, когда происходит переход от переговоров между работодателями и стачечным комитетом к акциям протеста и даже физическому воздействию (захвату людей, применению физического насилия). На этапе эскалации люди часто не хотят опираться на логику, аргументы и здравый смысл. Они прибегают к помощи давления и, как правило, нелегитимного насилия. Следовательно, одна из самых крайних мер борьбы – насилие – важнейший фактор и результат эскалации конфликта.

Деэскалация конфликта предполагает снижение его интенсивности. Ей способствуют: несиловые методы решения проблем; гетерогенное отношение к конфликту; девальвация целей; рост издержек, превышающих предполагаемые затраты.

Финальная стадия конфликта. Это предпоследний этап в динамике конфликта. Он означает либо окончание противоборства, либо выявление таких позиций и ценностей сторон, которые способствуют появлению реальных условий для его завершения. Например, «так жить больше нельзя». Завершение конфликта может быть связано и с физическим уничтожением одной из сторон.

Постконфликтный этап. Формально конфликт может быть завершен, но объективные условия его продолжения могут оставаться. В динамике конфликта на этом этапе ликвидируются основные виды напряженности, отношения между сторонами нормализуются. Однако случается и так, что заверше-

ние одного конфликта приводит к началу другого. Обычно за завершением конфликта развивается постконфликтный синдром, выражающийся в длительных и недружелюбных отношениях между участниками конфликтного взаимодействия.

С точки зрения современной конфликтологической теории, разрешение и завершение, а также роль конфликта в отношении личности, группы или общества (функциональная или дисфункциональная) зависят, в основном, от того, как эффективно противоборствующие стороны, либо третья сторона влияют на перспективу или ход развития конфликта. Словом, опираясь на разрешительный метод изучения конфликтов, смысл управления конфликтами состоит в том, чтобы не допустить, профилактировать деструктивный конфликт или трансформировать его в конструктивное русло, а конструктивный конфликт привести к разрешению назревших социальных противоречий с помощью специальных методов конфликтменеджмента и тем самым сделать его социально полезным явлением. Успешное управление конфликтами может существенно повысить эффективность взаимодействия социальных субъектов, привести к развитию социальной системы и любой ее организации.

2.7. Типы конфликтов

Для выявления и анализа многообразия конфликтов исследователями используется типологический метод. Он заключается в разделении всего множества конфликтов и объединении их в определенные группы по тем или иным основным признакам или основаниям. Этот метод позволяет структурировать конфликты в организациях, социальной и политико-правовой сферах, в сфере межнационального и межконфессионального общения. Главная цель типологизации – помочь объяснить конфликт, найти пути его урегулирования или предупреждения в случае деструктивной перспективы развития.

Конфликты выделяются по следующим **критериям и типам**:

а) по характеру субъектности: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой;

б) по сфере действия: социальный, экономический, политический, культурный, религиозный;

в) по степени напряженности: слабый, средний, сильный;

г) по характеру протекания: пассивный, активный;

д) по направленности воздействия и распределения полномочий: по вертикали власти (начальник-подчиненный), по горизонтали власти (между коллегами, руководителями одного ранга);

ж) по мере применения силовых решений: насильственные, ненасильственные;

з) по значению и социальным последствиям: функциональные (конструктивные) и дисфункциональные (деструктивные);

и) по отношению к месту в социальной структуре (системе): внутрисистемные, внесистемные;

г) по отношению к юридическим правам и обязанностям, правовым процедурам (правовые, неправовые).

Существуют различные комбинированные основания для типологизации конфликтов. Например: сочетание цели и средства ее достижения для адаптации в социальной системе. Так, Р. Мертон в теории напряжения и аномии выделяет пять типов ролевой адаптации индивидов: конформизм, инновация, ритуализм, ретретизм, мятеж. Отклонение от каждого из них означает неизбежный конфликт – либо с властью, либо с группой. Конфликтолог Г. Бисно предложил собственный вариант классификации конфликтов. Он выделил конфликты интересов, которые характеризуются действительным переплетением интересов или обязательств; вынужденные конфликты – намеренно создаваемые конфликты для достижения иных, чем провозглашенные це-

лей; ложно соотнесенные – конфликты, запутанные несоответствием характеристик поведения участников, содержания и причин; иллюзорные конфликты, которые основаны на неправильном восприятии или непонимании; замещенные конфликты, где антагонизм направлен на личность или соображения, отличные от действительно обиженных участников или реальных тем; экспрессивные конфликты, характеризующиеся желанием выразить враждебность, антагонизм.

По мнению М. Дойча, определяющая роль в типологизации конфликта принадлежит адекватности его восприятия оппонентами. Так, Дойч выделяет подлинный конфликт (существует объективно и воспринимается адекватно); случайный конфликт (его существование зависит от легко изменяемых обстоятельств, но это не осознается оппонентами); смещенный конфликт (это явный конфликт, за которым скрывается некоторый другой латентный конфликт); неверно приписанный конфликт (конфликт между неверно понятыми сторонами и по поводу ошибочно истолкованной проблемы); латентный конфликт (он должен был произойти, но явно себя не проявляет, при этом по тем или иным причинам конфликт не осознан сторонами), ложный конфликт (объективной основы для конфликта нет и он существует только в силу ошибок восприятия).

Согласно К.Боулдингу, субъектами конфликта могут выступать либо отдельные индивиды, либо состоящие из них группы или общности.

Многие конфликты связаны с правоотношениями, с посягательствами на права и неисполнением обязанностей, с нарушением юридических процедур. В этом случае социальные конфликты становятся *правовыми*.¹ Тем самым специфика правового конфликта состоит в нарушении норм права (покушение на здоровье и жизнь человека, на чужое имущество),

¹ См.: Юридический конфликт: сферы и механизмы. М., 1994. С.7; Гревцов Ю.И. Социология права: курс лекций. СПб.: Юридический центр Пресс, 2001. С.196.

в правовых процедурах разрешения, в поведении субъектов конфликта с признаками правонарушителя (неподчинение органам правопорядка) и правовых последствиях для них. Правовые конфликты по критерию отраслевой принадлежности могут быть *административно-правовыми, уголовно-правовыми, гражданско-правовыми, международно-правовыми*. В ходе расследования и дознания деликтов в форме административно-правового или уголовно-правового конфликта, а также исполнения судебного решения правоохранительные органы имеют законные основания для применения легитимного насилия (задержание, применение спецсредств, изоляция).

По критерию субъектности в учебных целях чаще всего описываются внутриличностный, межличностный конфликт, конфликт личности и группы и межгрупповой конфликт. Рассмотрим их содержательные характеристики подробно.

Внутриличностный конфликт – это конфликт внутри человека, между различными сторонами его «Я», между его желаниями, сиюминутными потребностями и той системой норм и ценностей, которая заложена в нем с детства. Иначе говоря,



внутриличностный конфликт – это состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством ее элементов. Этот тип не вполне соответствует определению конфликта, приведенному выше. Однако в потенциале его дисфункциональные последствия столь ощутимы, что можно говорить об их аналогии с последствиями других в явном виде межсубъектных конфликтов.

Как известно, по Фрейду, конфликт формируется между бессознательным и сознанием (инстинктами и моральными ограничениями). На дуализм человеческой природы как источник внутриличностных конфликтов обращал внимание Э.Фромм. Так, с одной стороны, человек – биологиче-

ское создание, с другой – социальное. Социальные антропологи акцентируют тот факт, что личность может быть носителем смешанных культурных норм и традиций (христианских, исламских), что также может быть источником внутриличностного конфликта. Не случайно великий Гете писал: «Две души живут в груди моей», поясняя, по сути, тот факт, что конфликт может бушевать и внутри одного отдельно взятого человека.

Как правило, внутриличностный конфликт имеет различные формы. А.Я.Анцупов, Е.М.Бобосов, П.Ратников, Г.И.Козырев и др. выделяют такие его варианты, как: мотивационный конфликт, нравственный конфликт, конфликт нереализованного желания, ролевой конфликт, адаптационный конфликт, конфликт неадекватной самооценки. Так, мотивационный конфликт – это столкновение двух противоположных мотивов (например, между стремлением к обладанию и безопасностью); нравственный конфликт – столкновение между желанием и долгом, между нравственными нормами и необходимостью; конфликт нереализованного желания – столкновение между сильным желанием и действительностью, которая не позволяет его реализовать (хочу стать летчиком, но здоровье не позволяет); адаптационный конфликт – нарушение равновесия между личностью и социальной средой; ролевой конфликт – «столкновение» требований двух и более социальных ролей, которые одновременно должен исполнить индивид.

Ролевой конфликт – одна из самых распространенных форм внутриличностного конфликта, характерного для сотрудников правоохранительных организаций. Например, полицейского, который ценит свою работу, мобилизуют на мероприятия по предотвращению акций протеста, а там, в колоннах демонстрантов, стоят представители партии, которой он симпатизирует. Внутриличностный конфликт в ролевом контексте может возникнуть и в результате того,

что служебные требования не согласуются с ролевыми «эксpekтациями выходного дня». Молодой сотрудник ОВД («душа компании») запланировал дружескую вечеринку на воскресенье, а его начальник вызывает на службу в этот день (как специалиста) и посылает на задание.

Межличностный конфликт – это противоборство отдельных личностей в процессе социального взаимодействия по поводу возникших между ними противоречий в связи с защитой и удовлетворением своих несовместимых или трудно совместимых интересов, потребностей, ценностей, норм, позиций, целей и/или средств их достижения. Это наиболее распространенный тип социального конфликта.



К причинам конфликтности такого типа можно отнести неравноправность статусных позиций (начальник–подчиненный). Статусные различия нередко провоцируют конфликты в организационных структурах с чрезмерной централизацией управления и субординацией отношений, особенно если носитель формально более высокого статуса, по сравнению с его оппонентом, не обладает моральным авторитетом (примером может служить необразованный начальник, выдвинутый на руководящий пост по признакам личной преданности, землячества или блатов). В генезисе межличностных конфликтов немалый вес имеют факторы негативной установки, ложного образа или стереотипа (все торговцы – жулики, все чиновники – коррупционеры и бюрократы). Как справедливо замечает М. Мольц, «человек реагирует не на реальные факты, а на свои представления о них».¹

В межличностном конфликте большое значение имеют ин-

¹ Мольц М. Я – это Я, или Как стать счастливым. М., 1992. С.419.

дивидуальные качества людей. Так, специалисты обращают внимание на факторы «межличностной несовместимости», такие, как несовпадение темпераментов, интересов, характеров, ценностных ориентаций, мотивов, биологических ритмов.

В ряду межличностных конфликтов можно выделить: конфликты статусных позиций, конфликты интересов, конфликты доминирования, конфликты психологической несовместимости, ресурсные конфликты.



Конфликт между личностью и группой – это противоборство отдельной личности и группы в процессе социального взаимодействия по поводу возникших между ними противоречий в поле несовместимых или трудно совместимых интересов, потребностей, ценностей, норм, позиций, целей и/или средств их достижения.

Конфликт между личностью и группой может возникнуть, если человек занимает особую позицию, отличную от мнения большинства в группе. Конфликт такого рода может стать следствием изменений в группе или вовне ее (например, в случае изменения лидерства, групповых норм и ценностей).

Как показали хоторнские эксперименты Э. Мэйо, производственные группы устанавливают нормы поведения и выработки. Каждый должен их соблюдать, чтобы быть принятым неформальной группой. Однако, если ожидания группы находятся в противоречии с ожиданиями ее отдельного члена, может возникнуть конфликт. Так, если кто-то захочет подработать, меняя при этом норму выработки, то группе такое чрезмерное старание может не понравиться и последуют санкции.

Межгрупповой конфликт – это противоборство между группами в процессе их взаимодействия по поводу возник-

ших между ними противоречий в поле несовместимых или трудно совместимых интересов, потребностей, ценностей, норм, позиций, целей и/или средств их достижения.

Теоретики конфликтологии в ряду причин межгрупповой конфликтности выделяют: противоположность классовых интересов, обусловленных несправедливым распределением частной собственности на средства производства (К. Маркс), не-



равномерное распределение власти (Р. Дарендорф), дефицит ресурсов (Л. Козер) и др. В причинном комплексе межгрупповых конфликтов немалая роль принадлежит социальному неравенству в статусном и экономическом измерениях. Групповые конфликты возникают и на основе социокультурных и этно-религиозных различий.

Особенность межгруппового конфликта в том, что он способствует укреплению внутригрупповых связей, мобилизации ее членов по отношению к внешней угрозе. Как известно, в каждой организации существует множество групп как формальных, так и неформальных. И даже в самых стабильных организациях между такими группами могут возникать конфликты. Например, конфликт между профсоюзом и администрацией, между различными неформальными группами за право в наибольшей мере влиять на официального шефа. В ОВД примером такого конфликта часто выступают противоречия между штабными и функциональными службами.

3. АНАЛИЗ, ПРОФИЛАКТИКА И УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОВД

3.1. Проблема конфликта в менеджменте и теории организаций

Современный мир – мир организаций. Организация как формализованная социальная группа, объединяющая людей для достижения общей цели на основе управления, – сложное социальное образование с многообразием элементов, горизонтальных и вертикальных связей с четко выраженными отношениями субординации и власти, с нормами и правилами поведения. Социальная организация состоит из комплекса взаимосвязанных, упорядоченных элементов: отдельных членов, рабочих групп, подразделений, филиалов и т. д. (рис.1). Исследователи организаций и организационных конфликтов обращают внимание на то, что организация может выступать как вид *кооперации людей* (в этом случае, по К. Бернardu, имеют значение сознательность, предсказуемость и целенаправленность в организационном поведении людей); как *носитель формальной структуры* (здесь, по П. Блау, акцент делается на структурных и нормативных аспектах); как *сознательное членство и сознательные действия ее участников* (в этом случае, согласно А. Этциони, акцентируется внимание на деятельностном аспекте); как *объект управления* (имеется в виду, по Г. Саймону, феномен управляемости организации).



Социологов и конфликтологов обычно занимают проблемы функционирования коллектива в целом, отдельных формальных и неформальных социальных групп в организации; вопросы профилактики и управления конфликтами, обеспечения согласия и порядка, синергетического эффекта.

В конфликтах по вертикали власти огромное значение имеет стиль руководства коллективом и то, каким образом осуществляется подготовка к изменениям в управлении коллективом. Порывы руководителя могут быть благотворны и в принципе иметь перспективную цель, но они могут совершенно выбиваться из общего потока дел в той или иной организации, или быть совершенно недостижимыми. Это необратимо приведет к конфликтам по служебной вертикали между начальниками и подчиненными или различными уровнями управления.

Без профилактики деструктивных и управления конструктивными конфликтами трудно рассчитывать на обеспечение высокой производительности и стабильности организации.

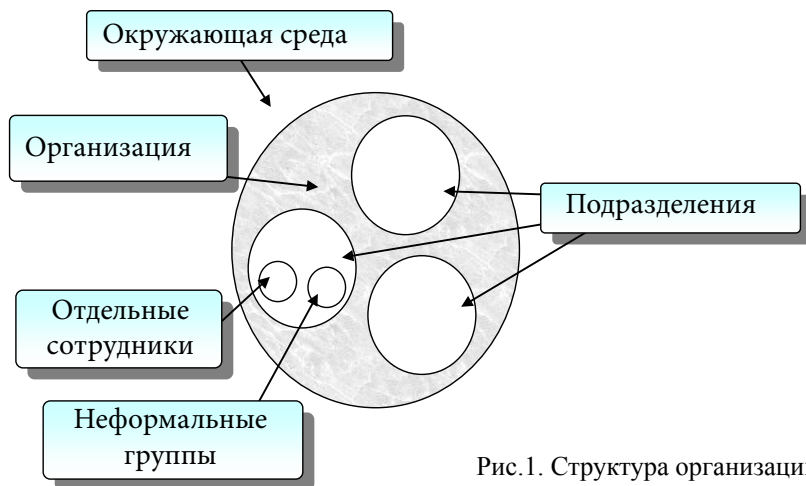


Рис.1. Структура организации

Впрочем, вопросы преодоления или минимизации конфликтности в организациях занимали умы практически всех крупных теоретиков менеджмента и организационной теории. Так, Ф. Тейлор полагал, что в эффективном менеджменте важны научные результаты, а также гармония и сотрудничество в трудовых отношениях между рабочими и предпринимателями. Для повышения эффективности производства он предлагал процесс труда максимально измельчить на простейшие элементы с целью задать работнику оптимальный режим

их исполнения. В результате рационализации производства (учет рабочего времени и контроль за трудовыми операциями, фиксированный 8-часовой рабочий день, дифференциация в оплате труда, подбор и подготовка рабочих и др.) работник в «трудовом процессе» выступал как своего рода «запасная часть» к определенному технологией рабочему месту.

А. Файоль выделил и описал функции и принципы управления. На этой методологической основе ему удалось оптимизировать «формальные» и функциональные структуры организации, снизить их конфликтогенность за счет рационального построения формализованных правил, связей, статусов в виде многоуровневой административной иерархии.

К элиминации организационных конфликтов стремился М. Вебер в рамках своей теории рациональной бюрократии. Как известно, он особое значение уделял проблемам власти, господства и лидерства в организации. Идеальная бюрократическая организация, по Веберу, посредством рационализации и стандартизации служебной деятельности исключает любое неформальное поведение, конфликты и влияние внешней среды. При этом ученый подчеркивал роль профессионализма, служебной иерархии и строгой дисциплины. Однако анализ управления как процесса реализации управленческих функций, а организации – как обезличенного механизма объединения людей для достижения общей цели, на основе формализации и стандартизации процессов управления, не смог решить проблему организационных конфликтов.

Главная особенность теории «человеческих отношений» в работах Э. Мэйо состояла в том, что она стремилась преодолеть ограниченность прежних классических воззрений относительно роли человека и социальных аспектов в управлении и организационных отношениях. Это позволило исследователю осознать человеческий фактор организации как самый главный ее ресурс и, в том числе, по вопросам управления организационными конфликтами.

В результате хоторнских экспериментов Э. Мэйо на предприятиях «Вестерн Электрик» были разработаны новые представления о роли группы, социального взаимодействия людей, группового давления, конфликтности и контроля за эффективностью совместной работы. В результате социальная организация стала рассматриваться как община, как частный случай человеческой общности, где ключевыми являются отношения «человек-человек» и «человек-группа».

Начиная с 50-х годов и по сей день бихейвиористское направление в теории организации получает развитие в работах А. Маслоу, Д. МакГрегора, Р. Лайкерта, Ф. Герцберга, В. Врума и других исследователей. Бихейвиористы изучают различные аспекты социального действия, конфликтов и взаимодействия, мотивации, характера власти и авторитета, организационной структуры, коммуникации. Так, работы А. Маслоу показали, что мотивами поступков людей выступают, в основном, не экономические стимулы, как было принято считать, а различные психологические и социальные потребности, которые лишь частично и косвенно могут быть удовлетворены с помощью денег. Например, при достаточном материальном стимулировании потребность в успехе, признании гораздо сильнее мотивирует труд человека, чем рост заработной платы. Позднее Ф. Герцберг выдвинул концепцию двух факторов (гигиенических и мотивирующих).

Эволюция школы «человеческих отношений» и бихейвиоризма привела к разработке *теории «обогащения труда»* (проблемы мотивации: сделать труд более интересным) и *теории «делегирования ответственности»* (соучастие в процессах принятия решений – партисипативное управление).

В итоге на смену концепции «экономического человека», готового ради денег терпеть лишения, продолжительный рабочий день, высокую заорганизованность, формализацию, интенсивность и монотонность труда, плохие гигиенические и моральные условия, пришла модель «социально-пси-

хологического человека». Как известно, использование достижений поведенческих наук в менеджменте и организационной теории показало, что чрезмерная формализация организационных отношений – конфликтогенный фактор. При этом она никогда не сможет охватить все организационные отношения в коллективной деятельности людей.

Отсюда, наряду с формальной, всегда существует неформальная организованность в коллективах, которая определяется как спонтанно складывающаяся система межличностных отношений. Неформальные организации возникают в ответ на избирательность отношений в коллективе, направленных на достижение индивидами социальных потребностей (в общении, признании, принадлежности). В них люди объединены взаимным интересом, общей судьбой, чувством солидарности, взаимного доверия.

Желая удовлетворить свои потребности в рамках неформальной организованности, человек попадает в зависимость от нее, поскольку все неформальные группы контролируют поведение своих членов, прибегая к мерам морального осуждения и изоляции. В неформальной организации распределение ее членов происходит по шкале престижа. Причем это распределение часто не совпадает с формальной ранговой иерархией. Это несовпадение иногда приводит к определенной дезорганизации в коллективе, к конфликтам, когда не совпадают руководитель и лидер, должность и престиж. Исследователи часто отмечают тот факт, что формальной организации противостоит *неформальная организованность* персонала (А.И. Пригожин), так как служебные отношения иногда не укладываются в сугубо формальные связи и отношения.

Учет достижений современной социологии организаций и других поведенческих наук позволяет заключить, что в рамках модели «социально-психологического человека» каждый сотрудник должен быть использован в соответствии с его потенциалом, у него должна быть реальная возможность реали-

зовать себя в организации, в том числе в рамках внеформальной организованности. Это становится возможным, если во главу угла современного менеджмента ставятся не только формальные цели организации, но и интересы, потребности и ожидания личности, групповые нормы и ценности, вопросы согласия (сотрудничества) и управления конфликтами. Ученые-бихейвиористы разработали приемы управления межличностными и межгрупповыми отношениями для повышения степени удовлетворенности трудом и преодоления конфликтности по вертикали и горизонтали управления.

Таким образом, человеческий капитал организации имеет ключевое значение в вопросах эффективного управления коллективом и конфликтами. Неслучайно А. Морита утверждал, что «качество дают не станки, а люди». В соответствии с поведенческим подходом и концепцией «социально-психологического человека», в коллективах и внутриорганизационных формальных и неформальных социальных группах необходимо создавать и поддерживать хорошую морально-психологическую атмосферу, что является лучшей профилактикой социальных проблем и деструктивных конфликтов в коллективе.

3.2. Развитие организации в конфликтологическом измерении

Конфликты в организациях заявляют о себе как противостояние сторон (начальников и подчиненных, сотрудников с равным статусом, групп), обусловленное противоречиями интересов, норм поведения и ценностей, возникающее в процессе взаимодействия людей в коллективах при решении служебных или личных вопросов. Соотношение интересов персонала организаций разнообразно: от полного совпадения до полной противоположности. Конфликт, как правило, становится возможным тогда, когда интересы осознаны работниками и имеют противоречивый характер.

К организационным конфликтам относят конфликты всех известных видов. Специалисты выделяют в организациях внутренние конфликты и конфликты с внешней средой.¹ Внутренние конфликты, возникающие в коллективе, могут быть межличностными, между группами, между личностью и группой. Конфликты с внешней средой – это конфликты руководителей с конкурентами, клиентами, поставщиками, профсоюзами. Среди внутренних конфликтов наибольшую проблему для управления представляют конфликты по вертикали власти между начальниками и подчиненными, межгрупповые конфликты, трудовые конфликты (индивидуальные или коллективные), инновационные конфликты.

Организация, как и любая другая социальная система, в своем развитии проходит ряд последовательных стадий: возникновение, становление, зрелость, упадок, разложение.² Рассмотрим каждую из них подробнее под углом зрения развития конфликтности, отдавая себе отчет в relativoм характере такого деления, поскольку конфликтологическое измерение организации часто анализируется не только в динамическом, но и структурном аспектах (конфликты по вертикали «начальник – подчиненный» и горизонтали между группами). Специалисты считают, что на конфликты в организации, имеющие вертикальную составляющую (т.е. вертикальные и смешанные конфликты), приходится в среднем от 70 до 80% от общего их числа.³

На стадии возникновения организации ее учредителям присущи такие качества, как решительность, целеустремленность, способность к риску, предприимчивость, оптимизм. Создавая новую организационную структуру, ее инициаторы, по сути, вторгаются в уже существующий порядок вещей, и свое место в нем им приходится в буквальном смысле завоевывать. На стадии становления костяк

¹ Щербак В.Е. Конфликтные ситуации на предприятиях // ЭКО. 1999. №11. С.159-160.

² См.: Козырев Г.И. Конфликтология: учебник. М.:ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2010. С.160.

³ Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. Минск, 1997. С.11.

организации составляют «энтузиасты-единомышленники», и поэтому конфликты между ними возникают крайне редко. В большинстве своем они носят конструктивный характер. На данной стадии организация бурно развивается, привлекаются инвестиции, осваиваются передовые технологии, создаются новые рабочие места, расширяются виды деятельности, растет мастерство и профессионализм сотрудников.

Одновременно происходят качественные изменения в структуре управления организации: наряду с ее совершенствованием, на смену «энтузиастам-единомышленникам» приходят «профессионалы-прагматики». В связи с этим возможно возникновение разного рода конфликтов, которые носят преимущественно конструктивный характер и направлены на дальнейшее развитие организации. На стадии зрелости организация достигает возможных пределов в своем развитии: ее структура заметно дифференцируется, а численность персонала постоянно растет. Особенность этой стадии заключается в том, что, при видимом благополучии и относительно стабильных показателях, в организации начинают накапливаться организационные проблемы, противоречия и конфликты, которые не всегда своевременно разрешаются. Наряду с конструктивными появляется все большее число деструктивных конфликтов. Постепенно негативные тенденции проявляются более явно и начинают доминировать. Состояние зыбкого равновесия в любой момент может быть нарушено под воздействием внутри-организационных или внешних негативных факторов.

На стадии упадка начинают все чаще возникать конфликтные ситуации, подпитываемые не разрешенными на предыдущей стадии противоречиями. При этом одни виды конфликтов накладываются на другие, и дисфункции приобретают лавинообразный характер. В результате нарушается структурно-функциональная упорядоченность организации как целостной системы. В таких условиях руководство организации или

ее учредители могут выбрать один из двух вариантов: 1) радикальное изменение структурно-функциональной упорядоченности (коррекционная реконструкция и изменение технологий, перепрофилирование, оптимизация штатной численности, отказ от дублирования или несвойственных функций и т. п.); 2) ликвидация организации. Возникающие на стадии упадка конфликты чаще всего носят деструктивный характер, поскольку на этом этапе происходит массовое увольнение сотрудников. Такого рода перемены обычно сопровождаются различного рода трудовыми конфликтами и судебными разбирательствами.

С точки зрения менеджмента важно различать и учитывать все разнообразие конфликтов, выявлять их причины, искать пути решения на всех этапах развития организации. Роль конфликтменеджмента существенно возрастает в период реформ и коренных изменений структурно-функциональных основ организации. На стадии зрелости организации существенное место принадлежит профилактике деструктивных конфликтов и управлению конструктивными конфликтами, в том числе в контексте выделения функциональных подсистем (организационно-технологические, административно-управленческие, социально-психологические, социокультурные и др).

Приведенная выше динамика развития социальной организации в конфликтологическом контексте в полной мере распространяется на ОВД. Как известно, в ходе февральской революции 1917 года и последовавшего октябрьского переворота в России были разогнаны структуры полиции и царской охраны, свод законов Российской империи был выброшен на свалку истории.

Советская рабоче-крестьянская милиция создавалась как новый государственный орган. В своем развитии в той или иной мере она прошла все стадии: возникновение, становление, зрелость, упадок, разложение. В итоге, с ростом дисфункциональности и конфликтогенности милицейских структур, отчуждения их от общества, снижения социальной эффективности правоохранительной деятельности

в 2011 году был принят Федеральный закон «О полиции» и милиция прекратила свое существование.

3.3. Типичные причины организационной конфликтности

В философском значении понятие «причина» означает действие, которое вызывает другое ответное действие, именуемое следствием. Причина отражает закономерную связь вещей. В общественной сфере, как и в живой природе, существует множество причинно-следственных связей. Конфликты в организациях порождаются определенными причинами (субъективными и объективными, внутренними и внешними, всеобщими и единичными, материальными и духовными).

Конструктивные организационные конфликты имеют, как правило, объективные причины. Деструктивные конфликты могут возникать как в силу объективных, так и субъективных факторов. Разрешаться конструктивные конфликты должны как в служебной (деловой), так и в личностно-эмоциональной сфере. Дело в том, что конструктивный конфликт, порожденный объективными причинами, в процессе его разрешения (что весьма длительно по времени) вызывает напряженные отношения между участниками этого конфликта. Поэтому полное разрешение конфликта должно означать как реакцию на объективные причины, так и устранение возникающих личных неприязненных отношений. Между причинами, характером конфликтов и сферой их разрешения, по мнению В.П. Шейнова, существуют определенные связи, которые отражены на рис.2.¹

Поводом для конфликта служит явление, которое способствует его возникновению, но не определяет конфликт в полной мере. Повод возникает случайно. Причины конфликтов закономерны.

Причин и факторов, ведущих к возникновению организационных конфликтов, много. Рассмотрим наиболее типичные из них.

¹ Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. Минск, 1997. С.11-70.

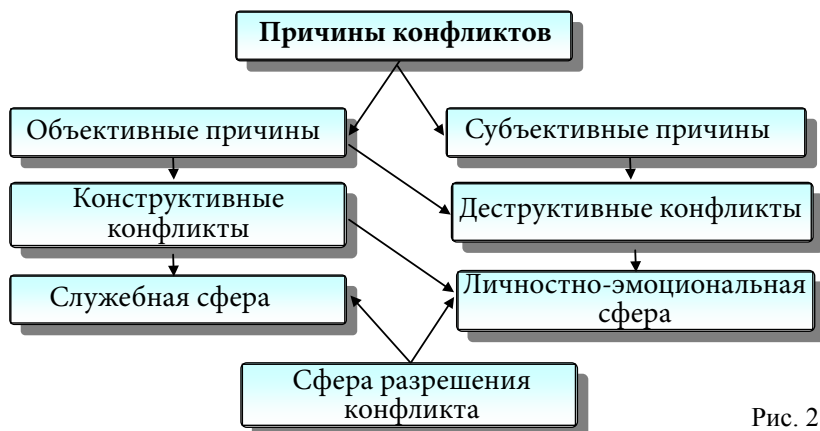


Рис. 2.

Конфликты в *организационно-технологической подсистеме* отношений возникают вследствие рассогласования формальных организационных начал, например, из-за нарушения руководством организации ранее принятых и согласованных с трудовым коллективом правил и норм (изменение режима работы и технологии производства, несвоевременная поставка сырья и материалов, неудовлетворительное состояние рабочих мест, отсутствие необходимых средств для соблюдения техники безопасности и правил личной гигиены и т. д.). Причинами конфликтности могут быть нарушения трудовой дисциплины, внутренних норм работниками организации (прогулы, опоздания, нарушение графика работы, несоблюдение технологических норм, простой (поломка) оборудования по вине персонала, несоблюдение правил техники безопасности, невыполнение плановых заданий и пр.). На возникновение конфликтов в организационно-технологической подсистеме влияет несбалансированность рабочих мест. Это имеет место, когда возложенные на отдельных работников или подразделения обязанности, функции и ответственность не обеспечиваются соответствующими средствами, правами и властными полномочиями.

Таким образом, возникновение организационно-технологических или служебных конфликтов обусловлено низким

уровнем организации труда и управления по объективным (непродуманная функциональная структура организации) и субъективным основаниям («человеческий фактор» в управлении).

Конфликты в *социально-экономической подсистеме* отношений возникают по причине неудовлетворительного распределения ресурсов и финансов между подразделениями организации и отдельными членами трудового коллектива. Среди них: задержка или невыплата зарплаты; увеличение норм выработки или снижение тарифов по оплате труда; низкие заработки, не обеспечивающие удовлетворение жизненно важных потребностей членов организации и их семей; несовершенная система стимулирования; несправедливое распределение материальных благ и фондов оплаты труда; явные нарушения и просчеты со стороны руководства организации в финансово-экономической деятельности, повлекшие за собой ухудшение социально-экономических условий членов трудового коллектива; дисбаланс в распределении ресурсов и финансов между подразделениями; дисбаланс между фондом развития организации и фондом заработной платы (конфликт по поводу присвоения результатов труда).

Возникновение конфликтов в *административно-управленческой подсистеме* отношений зависит от методов и стилей управления организацией. Например, при авторитарном стиле управления руководитель единолично принимает управленческие решения, распределяет задания и контролирует их реализацию. Исполнители полностью лишены возможности проявлять инициативу, творческий подход. Они не берут на себя ответственность за полученные результаты. Межличностные отношения в такой системе управления с гипертрофированной централизацией и контролем носят исключительно официальный (формальный) характер. И работники ведут себя по принципу «кошка за дверь – мыши на стол». В итоге поле причинности конфликтов постоянно расширяется.

В рамках менеджмента организации конфликты складываются по широкому кругу организационно-технологических причин. Например, в результате невыполнения руководством своих обещаний; сокрытия от работников реального состояния дел в организации и планов на будущее; реконструкции организации (введение инноваций) без учета интересов работников; увольнения работников без должного на то основания; нарушения трудового законодательства со стороны администрации.

Конфликты, связанные с функционированием *внеформальной подсистемы* отношений, с одной стороны, способствуют предотвращению и разрешению многих конфликтов, а с другой – сами порождают разного рода конфликты. Например, конфликты могут возникнуть между членами внеформальной структуры организации; между неформальными группами и отдельными членами (группами) формальной организации; из-за формальных и неформальных интересов; из-за формальных и неформальных способов решения проблем и т.д.

Источники возникновения и возможные способы разрешения многих конфликтов, возникающих в организации, нередко находятся в *социально-психологической подсистеме* отношений. Конфликты, связанные с ее функционированием, обусловлены социально-психологической природой человека, его личными и групповыми интересами. Эти конфликты обычно вызывают несовпадение ценностей, интересов; нарушение системы внутригрупповых отношений, групповых норм, отношений лидерства и доминирования.

Основные причины конфликтов в *социокультурной подсистеме* отношений обусловлены нарушениями общеорганизационных норм, корпоративной культуры, как правило, в период адаптации и социализации новых членов организации. Так, «новичок» еще не вполне усвоил нормы корпоративной культуры организации, и тогда конфликт может стать результатом их нарушения.

Корпоративная культура, как и любая иная, под воздействием различных факторов (например, кризиса или реформирования организации, увольнения или принятия на работу новых членов, изменения профиля предприятия или внешних условий) претерпевает определенные изменения. При этом упразднение (отмена) старых и внедрение новых ценностей и норм также могут стать причиной различного рода конфликтов.

Таким образом, в организациях вызревают как объективные, так и субъективные причины конфликтности.

К типичным объективным факторам организационной конфликтности исследователи в рамках менеджмента относят:

- ▶ ограниченность ресурсов (финансовые средства, техника и т.п.);
- ▶ несогласованность целей разных групп работников (подразделений);
- ▶ плохие коммуникации;
- ▶ нечеткое разграничение прав и обязанностей, некомпетентность;
- ▶ неблагоприятные стили и методы управления;
- ▶ плохие условия труда и этические проблемы;
- ▶ взаимозависимость функций и задач;
- ▶ увеличение числа структурных подразделений и усложнение системы управления организацией;
- ▶ рост бюрократического аппарата и непроизводительных затрат на его содержание;
- ▶ чрезмерная загруженность работников, превышающая их личные возможности;
- ▶ утрата гибкости (оперативности) в принятии управленческих решений;
- ▶ просчеты в стратегическом планировании развития организации;
- ▶ инновации;
- ▶ недостаточная разработанность правовых норм и регламентаций.

Среди типичных субъективных детерминант конфликтов в организации наиболее существенны такие, как: ценности, черты характера руководителя или лидера, акцентуации, установки, неадекватные оценки и восприятия, манеры поведения, этические ориентации.

3.4. Анализ причин конфликтности в ОВД

Органы внутренних дел – один из наиболее значимых структурных компонентов в системе исполнительной власти государства. В условиях рыночного транзита российского общества по модели рецидивизирующей модернизации активно проводятся реформы государственных институтов, о чем свидетельствует принятие в 2011 году ФЗ «О полиции». Трансформация милиции в полицию опирается на позитивный зарубежный и отечественный опыт организации полицейских сил.

Анализ положений Федеральных законов «О полиции» (2011г.), «О социальных гарантиях сотрудникам органов внутренних дел» (2011г.), «О службе в органах внутренних дел Российской Федерации» (2011г.) и других нормативных актов показывает, что правовые нормы, регламентирующие статус и работу полицейских, требуют выполнения, по сути, двух важнейших социально-правовых задач: а) раскрывать и предупреждать преступления – во имя общественной безопасности; б) охранять жизнь, собственность, права и свободу гражданина – во имя безопасности личности. Решение этих задач, как показывает мировой опыт, осуществляется правоохранительными органами, выстроенными по различным моделям полицейской организации.¹

В последней четверти XX и на рубеже XXI века в США и государствах Евросоюза в целом состоялись социально ориентированные реформы полицейских структур. Этот процесс привел к существенной деbüroкратизации и демократизации полиции как социально-правового института,

¹ Shane P. Police and People: A Comparison of Five Continents, St.Louis, Miss., 1980. P.202.

определенно повысил ее социальную эффективность, укрепил к ней доверие общества.

Результаты работы, особенно европейских полицейских, безупречное соблюдение блюстителями порядка деонтологических норм, селекция и подготовка кадров, отчетность руководителей полиции перед населением, взаимодействие полиции со СМИ, институтами гражданского общества по вопросам обеспечения правопорядка носят все более социально ориентированный характер.

В итоге общественное реноме полиции в развитых странах опирается на высокий уровень доверия общественности к институтам правоохранительной деятельности. Так, в США доверяют полиции 66% опрошенных, в Германии – 75%, Италии – 71%, Испании – 59%.¹ Для сравнения в России, по данным Левада-Центра, в январе 2010 года, доверяли правоохранительным органам только около 30% респондентов.²

Сравнение различных вариантов зарубежных полицейских структур, позволяет выделить два принципиально разных теоретико-методологических подхода к осуществлению полицейской власти: военный и социальный.³ Основная миссия в рамках социальной модели полиции сводится к превентивному реагированию на криминальные инциденты, для того чтобы не допустить беспорядки и преступления, решать социальные проблемы, оказывать помощь населению. Миссия полиции, выстроенной по военной модели, состоит, прежде всего, в репрессивно-реактивном реагировании на преступность для обеспечения законности и правопорядка.

Социальная модель – прерогатива стран с устойчивой демократической традицией в управлении. По военной модели, как правило, выстраиваются полицейские силы при

¹ Harris Pol, 13 January 2005, № 4; в США репрезентативный опрос взрослых, 8-15 декабря 2004 г.; в Европе – «Евробарометр», опрос по 25 странам (февраль-март 2004 г.).

² В ходе мониторинга опрашивается 1600 россиян в возрасте от 18 лет в 127 населенных пунктах из 46 регионов страны. Статистическая погрешность не превышает 3,4%.

³ Комлев Ю.Ю. Органы внутренних дел и средства массовой информации: от общественной осведомленности к оптимальному взаимодействию. Казань: Изд-во Казанск. ун-та, 2001.

тоталитарных или авторитарных политических режимах. В транзитивных странах с переходной экономикой и преобладающими авторитарными управленческими традициями, как правило, конструируются смешанные модели.

Подавляющее большинство современных систем, обеспечивающих правопорядок, находятся в рамках этого континуума, включая элементы как одного, так и другого подхода, то есть на практике обычно реализуется смешанный или компромиссный вариант организации полицейских сил.

Принципиальные различия между военной и социальной моделями полицейских организаций можно сгруппировать следующим образом (см. табл. 1).

Таблица 1

ВОЕННАЯ ПОЛИЦИЯ <i>Ориентация на</i>	СОЦИАЛЬНАЯ ПОЛИЦИЯ <i>Ориентация на</i>
Закон и порядок	Преступления и беспорядки
Реактивный процесс	Превентивный процесс
Общегосударственные интересы	Локальные интересы
Инцидент	Решение социальной проблемы
Ожидания государства	Ожидания общества
Централизацию	Децентрализацию
Юридическую ответственность	Ресоциализацию и реабилитацию
Формальный контроль	Неформальный контроль
Организационное деление (структуру)	Сотрудничество и партнерство
Изъятие информации у членов общества	Предоставление информации членами общества

В 80-90-е годы XX века и на рубеже веков в развитых странах Запада СМИ, общественные организации и общности стали все больше оказывать влияние на сферу борьбы с преступностью и обеспечения общественной безопасности. В этот период были выстроены механизмы социального контроля и парламентской демократии за бюджетными

средствами, предназначенными для содержания полиции. В итоге повысилась степень участия общественности в полицейских программах по превенции преступности и негативной девиантности. Зарубежные полицейские ведомства постоянно ведут измерение и учет общественного мнения, пытаются больше соответствовать общественным ожиданиям и запросам населения, добиваются толерантного отношения к блюстителям закона. При этом за состояние правопорядка и безопасности полицейские в первую очередь отчитываются перед местной общественностью, а не ведомственными структурами, поэтому правоохранительная деятельность в полной мере является социально ответственной. Это становится возможным благодаря тому, что в полицейских системах развитых стран все более отчетливо проявляются элементы модели социальной полиции, происходит последовательная де бюрократизация и демократизация этого традиционно авторитарного социального института.

В процессе реформирования органов внутренних дел России находит определенное отражение конструктивный зарубежный и отечественный опыт. В соответствии с ФЗ «О полиции» (2011 г.) российская полиция определяется как составная часть единой централизованной системы федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел. Она предназначена для защиты жизни, здоровья, прав и свободы граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, для противодействия преступности, охраны общественного порядка, собственности и для обеспечения общественной безопасности.

На современном этапе развития российского общества и государства органы внутренних дел реформируются в направлении смешанной модели полиции в рамках нового правового поля. Так, ряд элементов социальной модели полиции получили юридическое закрепление в ФЗ «О полиции». Среди них следует выделить такие положения:

► полиция при осуществлении своей деятельности стремится обеспечивать общественное доверие к себе и поддержку граждан;

► общественное мнение является одним из основных критериев официальной оценки деятельности полиции;

► федеральный орган исполнительной власти в сфере внутренних дел проводит постоянный мониторинг общественного мнения о деятельности полиции, а также мониторинг взаимодействия полиции с институтами гражданского общества;

► результаты указанного мониторинга регулярно доводятся до сведения государственных и муниципальных органов, граждан через средства массовой информации, информационно-телекоммуникационную сеть Интернет;

► граждане, общественные объединения и организации имеют право в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, получать достоверную информацию о деятельности полиции, а также получать от полиции информацию, непосредственно затрагивающую их права;

► полиция регулярно информирует государственные и муниципальные органы, граждан о своей деятельности через средства массовой информации, информационно-телекоммуникационную сеть Интернет, а также путем отчетов должностных лиц (не реже одного раза в год) перед законодательными (представительными) органами государственной власти субъектов Российской Федерации, представительными органами муниципальных образований и перед гражданами.

Российская полиция по новому законодательству должна выполнять сервисную функцию, служить личности и обществу, оказывая помощь и поддержку людям, ставшим жертвами преступлений. Приказом министра внутренних дел РФ № 1310 от 26.12.2011 года «Вопросы оценки деятельности территориальных органов Министерства внутренних дел Российской Федерации» определен новый подход к оценке деятельности полиции. В нем регламентирован максимальный отход от «валовых» показателей, из-за которых прежде эффективность ра-

боты ОВД зачастую оценивалась по пресловутой «палочной» системе, существенно сокращено (до 20) общее число ведомственных отчетных показателей, состоялся отказ от принципа сравнения показателей с «аналогичным периодом прошлого года», общая оценка работы ОВД будет определяться и на основе независимого изучения общественного мнения.

Вместе с тем в структуре российской полиции сохранены и развиты базовые элементы военной модели, поскольку на практике не удастся от них отказаться. ОВД – структуры принуждения к исполнению законов, по привлечению виновных к ответственности, нередко с применением силы, спецсредств или оружия. Полицейское реагирование на многие криминальные инциденты в современном мире (организованная преступность, терроризм, бандитизм, массовые беспорядки) невозможно без применения репрессивных мер силового воздействия.

ФЗ «О полиции» (2011 г.), «О социальных гарантиях сотрудникам органов внутренних дел» (2011 г.), «О службе в органах внутренних дел Российской Федерации» (2011 г.) и другие законодательные и нормативные правовые акты позволяют лучше использовать в современных условиях потенциал и преимущества как социальной, так и военной моделей полицейской организации, последовательно осуществлять деbüroкратизацию организационных структур МВД России, оптимизацию функций и численности полицейских сил, повышать социальную эффективность правоохранительной деятельности.

Вместе с тем институционализация полиции в новом правовом поле происходит противоречиво и конфликтно. Преобразования в ОВД продолжаются, но поскольку результаты их начального этапа неоднозначно и даже негативно оцениваются руководством МВД России и обществом, ведомственной рабочей группой выдвинут новый проект по продолжению реформ под названием «Дорожная карта».

Он структурирует пять основных направлений продолжения ведомственных преобразований.

Первое из них – изменения в кадровой работе. Борьба с «оборотнями в погонах» и учет всех жалоб на правоохранителей. Для этого будут проводиться выборочные аттестации отдельных подразделений, служб и сотрудников на основе компрометирующих материалов, конфликтов в СМИ и жалоб граждан. Предлагается избавиться от клановости и кривой поруки в системе МВД России. Будут введены ограничения при назначениях на руководящие должности. При этом в «Дорожной карте» предусмотрено усиление защиты честных полицейских от необоснованных обвинений и угроз.

Второе направление – активное взаимодействие ОВД с гражданским обществом. Люди должны знать, что и за чем делает система МВД России, соответствуют ли эти действия потребностям общества. Будут организованы горячие линии по различным направлениям деятельности: о пропавших детях, о террористических и насильственных экстремистских проявлениях, о нарушениях законности сотрудниками полиции.

Третий пункт реформы – оптимизация оргструктур полиции и усиление работы полиции на обслуживаемых территориях. В крупных городах планируется приблизить наряды полиции к жилому сектору, в сельской местности – организовать регулярные объезды отдаленных населенных пунктов. Повышенное внимание уделяется приему граждан и немедленному реагированию на сигналы о преступлениях. Кроме участковых, охраной общественного порядка будут заниматься муниципальные инспекторы. Изменится и структура региональных управлений. На городских и районных уровнях будут укреплять подразделения угрозыска, участковых и патрульно-постовой службы. Одновременно будут сокращать на этом уровне численность руководителей структурных подразделений.

Четвертое направление состоит в изменении действующей

щей системы выявления, учета и регистрации преступлений. Согласно разработанной модели, по поступившему заявлению о преступлении следователь, дознаватель, орган дознания открывают производство по уголовному делу. Фактически возникает необходимость отказаться от института возбуждения уголовного дела в традиционном российском понимании, трансформировав его в институт начала уголовного судопроизводства.

Пятое направление преобразований – борьба с современными угрозами: мафией, миграцией и рабством. При МВД России должна появиться межведомственная комиссия по противодействию торговле людьми, которая займется вопросами борьбы с сексуальной и трудовой эксплуатацией, торговлей человеческими органами и тканями. Также ведомство планирует усилить борьбу с нелегальной миграцией и националистами. Предлагается оптимизировать работу по розыску террористов и экстремистов на территории СНГ, реформировать систему борьбы с наркотиками.¹

Таким образом, в проекте «Дорожная карта» интегрируются как элементы социальной модели, ориентированной на запросы и потребности общества в защите от преступных посягательств, так и элементы военной модели с силовой реакцией на рост новых криминальных угроз (терроризм, нелегальная миграция, торговля людьми и человеческими органами).

Следовательно, институционализация российской полиции включает элементы как военной, так и социальной модели и развивается по смешанному типу.

Позитивный процесс реформ на современном этапе требует повышения роли правовых, психологических и кадровых служб в урегулировании конфликтов, укрепления деонтологических норм в деятельности полицейского корпуса, качественного отбора, подготовки и ротации профессионалов и

¹ Владимир Колокольцев получил «Дорожную карту» [Электронный ресурс].-URL: <http://www.kommersant.ru/doc/2042330>

управленческих кадров. Эти и другие социально ориентированные меры создают объективные предпосылки для реализации более эффективного конфликтменеджмента в ОВД.

Деятельность в сфере обеспечения правопорядка и безопасности, противодействия преступности и иным видам негативной девиантности с целью защиты прав и свобод граждан на любом историческом этапе развития общества и государства носит потенциально конфликтный характер. Однако рост конфликтов особенно заметен в ходе крупных социальных трансформаций, в том числе полицейских структур. Отсюда в реформируемых ОВД встречаются практически все типы конфликтов.¹ В их числе специалисты выделяют и анализируют: объективные, субъективные; внутриорганизационные, межорганизационные, вертикальные, горизонтальные, смешанные; открытые, латентные; конструктивные (функциональные), деструктивные (дисфункциональные); внутриличностные, межличностные, между личностью и группой, между группами.

Специфика линейно-функциональных организационных структур полицейских организаций и внутриорганизационных отношений (власти-подчинения по вертикали, субординации, единоначалия) детерминирует ряд объективных факторов конфликтности в ОВД. По свидетельству специалистов, 80% управленческих решений, принимаемых руководителями ОВД, «являются поводами и основаниями для скрытых и явных конфликтов».² Анализ и обобщение теоретических источников, практики управления в ОВД позволяет отнести к **объективным факторам конфликтности** на организационном уровне следующие причины:

1. Ограниченность ресурсов.

2. Несогласованность целей разных групп работников (подразделений).

¹ Конфликтология: учебник. М.: ЦОКР МВД России, 2007. С. 68-69.

² Указ соч. С. 64.

3. Плохие коммуникации.

4. Нечеткое разграничение прав и обязанностей, некомпетентность.

5. Проблемы в организации структуры управления и труда полицейских.

6. Реактивный и закрытый характер полицейской деятельности.

7. Ведомственный учет преступлений.

8. Неблагоприятный стиль управления.

9. Плохие условия труда, этические проблемы.

10. Взаимозависимость функций и задач.

11. Различия в представлениях и ценностях, в нормах организационной культуры.

12. Конфликтологическая необразованность руководителей и сотрудников полиции.

1. *Ограниченность ресурсов* (люди, финансовые средства, техника, жилье и т.п.). Например, руководителю ОВД часто приходится, исходя из тактических соображений, временно ограничивать дефицитные ресурсы организации в отношении одного подразделения и решать за счет этого ресурсные проблемы другого.

2. *Несогласованность целей разных групп работников (подразделений)*. Нередко в практике управления руководители структурных звеньев ОВД забывают об общеорганизационных целях и цели своего непосредственного подразделения рассматривают как главные, если не единственные. Поэтому возрастает вероятность организационных конфликтов по мере специализации подразделений организации. Такие противоречия нередко возникают между службами (следствие и розыск, государственная инспекция

безопасности дорожного движения (ГИБДД) и ППС).

3. *Плохие коммуникации.* Плохая передача информации от руководства к подчиненным также может быть как причиной, так и следствием конфликта. В коллективах ОВД много слухов, неформальных коммуникаций. При этом коммуникативные проблемы могут катализировать конфликт, мешая одной группе людей хорошо понять ситуацию или других сотрудников.

4. *Нечеткое разграничение прав и обязанностей, некомпетентность.* При отсутствии четкого распределения прав и обязанностей, слабой деперсонализации служебных функций или их дублировании, а также при некомпетентном руководстве или некомпетентных исполнителях возникают конфликты по линии руководство-подчинение, между уровнями управления.

5. *Проблемы в организации структуры управления и труда полицейских.* При гипертрофированной численности управленческого аппарата специалистов недостаточно в территориальных подразделениях. В результате те, кто работают «на земле», испытывает немалые перегрузки, что порождает повышенную текучесть кадров и конфликты.

6. *Реактивный и закрытый характер полицейской деятельности.* Борьба с преступностью ведется исходя из необходимости реагирования на криминальные инциденты по факту их наступления или в связи с заявлениями потерпевших. Социально значимая работа на упреждение, профилактику преступности де-факто становится второстепенной, но активно декларируемой темой. Это несоответствие создает конфликтность по линии полиция-население.

7. *Ведомственный учет преступлений.* Эта процедура создает почву для манипуляций с криминальной статистикой, а при отсутствии общенациональных и региональных обзоров виктимизации в стране и иных дополнительных учетов преступности полиция становится заложницей динамики

криминальной активности. В территориальных ОВД повсеместно осуществляются подтасовки, ведется борьба за благоприятную раскрываемость преступлений и иные статистические показатели, что создает противоречия и конфликтность между органами внутренних дел по вертикали управления.

8. *Неблагоприятный стиль управления.* В ОВД доминирует представление о необходимости жесткого, авторитарного стиля управления, исходя из абсолютизации принципа единоначалия. Чрезмерно авторитарный стиль управления, характерный для полицейской корпоративной культуры, при замещении руководящих работников малообразованными кадрами, выдвигаемыми нередко по принципам круговой поруки, личной преданности, кумовства или фаворитизма, объективно ведет к росту социальной напряженности и конфликтности в коллективах ОВД. Крайне авторитарная модель поведения руководителей нередко соседствует с распространением коррупции и нелегитимного силового предпринимательства («красные крыши»). Такая ситуация неизбежно отторгает личный состав, специалистов от участия в подготовке, обсуждении и принятии управленческих решений в совершенствовании служебной деятельности. Крайний авторитаризм при принятии решений понижает инициативу, креативность персонала, существенно снижает общеорганизационную эффективность ОВД.

9. *Плохие условия труда, этические проблемы.* Невнимание к нуждам сотрудников, плохие условия труда отрицательно сказываются на организационной атмосфере и провоцируют конфликтность. Особенно остро эти явления заявляют о себе при келейном решении жилищных вопросов, при нарушении норм трудового законодательства, при несправедливом (без учета трудового вклада) распределении премий, а также при выделении технических средств, служебных площадей, путевок и иных дефицитных ресурсов.

10. *Взаимозависимость функций и задач.* Конфликты

возникают почти всегда, когда сотрудник или подразделение при выполнении своей задачи зависят от другого человека или группы. Так, следователи зависят от труда сыщиков и криминалистов, участковые уполномоченные сотрудники полиции зависят от работы подразделений патрульно-постовой службы (далее – ППС). Все оперативные подразделения полиции зависят от работы обслуживающих подразделений (от наличия информации, средств связи, автотранспорта, горюче-смазочных материалов и др.).

11. *Различия в представлениях и ценностях, в нормах организационной культуры.* Некоторые подчиненные считают, что имеют право всегда выражать свое мнение, а руководитель считает, что в этом нет необходимости или говорить нужно, когда спросят. Другим примером может быть ценностный конфликт между административным персоналом полицейского вуза и профессорско-преподавательским составом. Одни стремятся к дисциплине, порядку, отчетности, субординации и мало уделяют внимания содержательным аспектам образовательной деятельности; другие больше ценят дух свободы, результаты своего труда, неформальный характер служебных отношений и профессионализм.

12. *Конфликтологическая необразованность руководителей и сотрудников полиции.* Нужно признать, что конфликтологическая безграмотность в целом весьма характерна для российского менеджмента. В России трудовых конфликтов больше, чем в странах с развитой экономикой. Это во многом происходит потому, что руководители и специалисты, в том числе полицейские, не имеют конфликтологической подготовки, не изучают искусство общения с подчиненными и, особенно, методы и технологии управления конфликтами.¹ Руководители в полиции, не получив соответствующую

¹ В большинстве крупных американских, европейских, японских организаций и фирм каждый руководитель, специалист ежегодно проходит 2-3-недельную переподготовку, причем значительное внимание уделяется тренингу общения и разрешения конфликтов. Во Франции, в частности, действует закон, по которому любое предприятие должно тратить не

щих конфликтологических знаний, вынуждены действовать методом проб и ошибок. При этом страдает не только полицейский менеджмент, но и подчиненные, интересы службы.

Объективные причины конфликтности в ОВД отражают реальные проблемы, возникающие в процессе управления и функционирования полицейской организации. Они, как правило, приводят к конструктивным конфликтам. Конфликтменеджмент в этом случае позволяет снять возникшие противоречия и способствует развитию организации и служебной деятельности полицейских. Разрешение конструктивного конфликта – это, прежде всего, устранение недостатков в деятельности организации, ставших его причиной. Отсюда эффективное управление конструктивными конфликтами, их позитивное разрешение идет лишь на пользу делу. Следовательно, руководитель не должен уходить от конструктивных, функциональных конфликтов, а постоянно работать над их разрешением, заниматься устранением объективных причин и факторов, их порождающих.

Для успешного разрешения конфликтов в служебной деятельности и личностно-эмоциональной сферах необходим анализ не только объективных, но и субъективных факторов конфликтности в ОВД.

К субъективным причинам конфликтов в полиции можно отнести различные психологические доминанты поведения руководителей и сотрудников. Это и черты характера, акцентуации, установки, неадекватные оценки, этические ориентации, невоспитанность и бескультурье, психологическая несовместимость, социально-психологическая дезадаптация, субъективизм, правовой нигилизм.

Субъективными причинами чаще всего обусловлены деструктивные конфликты в коллективах ОВД, которые находят выражение в неправильных действиях руководителя и его подчиненных. Они дезорганизуют работу подразделе-

ния, порождают атмосферу подозрительности, повышают социальную напряженность, ведут к нарушениям служебной дисциплины и падению показателей в работе. В коллективах, где развивается деструктивная конфликтность, разрушается профессиональное ядро, разрушается репутация полицейской службы.

На руководителе ОВД лежит персональная ответственность за состояние дел в коллективе. Ему по должности следует помогать подчиненным исправлять свои ошибки, поэтому подробнее рассмотрим конфликтогенные действия полицейских начальников, обусловленные их личностными характеристиками. Эти обобщенные поведенческие характеристики собраны в ходе эмпирических исследований с использованием кейс-стади при изучении несправедливо уволенных и затем восстановленных на службе сотрудников ОВД, а также в ходе обобщения дисциплинарной практики в территориальных ОВД.

К действиям конфликтогенного характера относятся:

Во-первых, *нарушения полицейского деонтологического кодекса, служебной этики*. Это проявляется в:

грубости, высокомерии, неуважительном отношении к подчиненным;

нетерпимости к мнениям, отличным от собственного;

зажиме критики;

ущемлении прав подчиненных сотрудников;

злоупотреблении положением начальника (например, навязывание подчиненным поручений неслужебного характера);

поручении исполнителю «через голову» непосредственного руководителя;

утаивании информации (особенно в условиях сокращения штатов или реорганизации);

критике, принижающей человеческое достоинство человека;

сознательном провоцировании конфликта между подчиненными – управление по принципу «разделяй и властвуй»;

невыполнении обещаний.

Как известно, проявления неуважительного отношения руководителей к подчиненным весьма многообразны и достаточно широко распространены в полицейской действительности. Например, некоторые начальники не ценят время своих сотрудников, заставляют их «ловить» себя или подолгу ожидать («выдерживают») в приемной или разговаривают с подчиненным, не отрываясь от бумаг.

Нетерпимость к инакомыслию подчиненных и зажим критики также нередко идут рука об руку в управлении полицейскими коллективами. Как известно, Стендалю принадлежат слова, важность которых для взаимоотношения людей и для управления конфликтами трудно переоценить: «опереться можно только на то, что сопротивляется». Каждый специалист в ОВД при решении служебных вопросов ценен своим профессиональным знанием, собственным мнением. Неслучайно в теории менеджмента сформулирован такой принцип: «Если двое специалистов во всем согласны, то один из них – лишний». Увы, некоторые полицейские начальники так уверовали в собственную великость и непогрешимость, что не терпят рядом с собой людей знающих с собственным достоинством и мнением и нередко приближают к себе бесталанных, но покладистых «блатеров» и подхалимов.

Во-вторых, **нарушения руководителями «духа и буквы» закона «О полиции», («О милиции»), положений «О прохождении службы» и других нормативных правовых актов**, вызванные правовым нигилизмом.

В качестве примера показательно типичное дело об увольнении капитана милиции Петрова Игоря Ивановича из органов внутренних дел по п. «Д» ст.19 Закона РФ «О милиции» (за нарушение условий контракта).

04 октября 2010 года И.И.Петров обратился в районный суд г. Н-ска с исковым заявлением о признании заключения служебной проверки и приказа УВД по Н-ской области об увольнении его из ОВД необъективными и противоречащими закону. В исковом заявлении истец указал на то, что в период с 28.06.1996 года по 12.11.2001 года он проходил службу в МВД России, был уволен по собственному желанию. 07.02.2005 года был восстановлен на службе. С 03.12.2009 г. служил в должности оперуполномоченного группы по раскрытию преступлений против личности ОУР ОМ №5 «Драгомиловский» УВД по г. Н-ску.

24 июня 2010 года с капитаном милиции И.И.Петровым расторгают контракт и увольняют из органов внутренних дел по п.«Д» ст.19 Закона РФ «О милиции» (за нарушение условий контракта). С увольнением по данной статье, а также с заключением служебной проверки Петров не согласен, просит суд изменить формулировку увольнения с п.«Д» (за нарушение условий контракта) на п.«А» (по собственному желанию) Закона РФ «О милиции».

Решением районного суда г. Н-ска от 17.11.2010 года в удовлетворении исковых требований И.И.Петрова к УВД по г.Н-ску, УВД по Н-ской области отказано.

Кассационным определением суда высшей инстанции от 20.12.2010 г., решение районного суда отменено. Вынесено новое решение – об обязанности УВД по Н-ской области изменить статью увольнения И.И.Петрова с п.«Д» (за нарушение условий контракта) на п. «А» (по собственному желанию) ст. 19 Закона РФ «О милиции».

Подобных примеров немало. Однако некоторая часть из них связана и с более серьезными нарушениями при уволь-

нении, например, в связи с восстановлением на службе незаконно уволенных сотрудников. Ясно, что такого рода инциденты происходят во многом в силу правового нигилизма руководителей ОВД.

В-третьих, **несправедливая оценка начальником подчиненных**. Подобные проявления довольно разнообразны. Среди них чаще всего встречаются:

субъективные ошибки в применении поощрений и наказаний;

ошибки в выдвижении кадров из-за психологической несовместимости;

субъективизм при определении размера оклада в рамках установленнойвилки.

Управленческая, служебная деятельность в ОВД практически всегда сопряжена с конфликтами. И хотя в каждом отдельном случае причина конфликта конкретная, при анализе обнаруживается, что она, как все другие, имеют общий генезис детерминации, поскольку фактическое положение дел всегда входит в противоречие с ожиданиями, интересами и ценностями руководителей и сотрудников, которые и пополняют ряды конфликтующих.

3.5. Разрешение конфликтов. **Профилактика и управление конфликтами в ОВД**

В современной конфликтологии фундаментальной считается идея, состоящая в том, что к конфликтам нельзя относиться однозначно негативно и стремиться только избегать их. Согласно Л.Козеру, конфликты могут быть конструктивными или деструктивными по своим последствиям. Исходя из диагностики конфликта, необходимо выбирать соответствующую стратегию реагирования на конфликт с целью

Под **разрешением конфликта** обычно понимается то или иное положительное действие (решение) самих участников конфликта либо третьей стороны, прекращающее противоборство специальными методами и средствами.

элиминации возникшей проблемы (достижение согласия, компромисса), разделяющей противоборствующие стороны.

При этом современные исследователи ставят вопрос не только о разрешении конфликта, но и о восстановлении отношений в коллективе, их нормализации. Это особенно важно в практике управления органами внутренних дел. При обсуждении вопросов реализации конфликтменеджмента в полиции будем исходить из описанного выше разрешительного метода.

Завершением конфликта считается всякое его окончание, прекращение по любым причинам.

Например, в результате конфликта полицейского со своим начальником работник увольняется с работы. Этот конфликт прекращен, поскольку прекращены отношения между его участниками, но разрешенным его считать нельзя. Может возникнуть ситуация, когда судебным решением уволенный может быть восстановлен на службе и тогда противоборство может снова возобновиться.

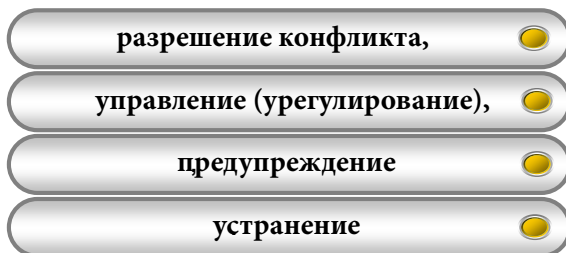
Опыт практической деятельности показывает, что для разрешения конфликтов приходится прилагать немало усилий. Сам по себе, то есть стихийно, этот процесс вряд ли может завершиться конструктивным итогом.

Формы и способы разрешения конфликта зависят от объективных и субъективных факторов. Так, например, разрешение конфликта между мужем и женой, связанного с нарушением супружеской верности, во многом зависит от психологических характеристик супругов (субъективное начало). Трудовой конфликт между начальником и подчиненным может быть вызван сокращением штатов (объективный фактор). К вероят-

ным вариантам завершения конфликта специалисты относят:

- ▶ прекращение конфликта в результате взаимного примирения сторон;
- ▶ прекращение конфликта путем симметричного его разрешения (обе стороны выигрывают или проигрывают);
- ▶ прекращение конфликта путем ассиметричного разрешения (выигрывает одна сторона);
- ▶ перерастание конфликта в другое противоборство;
- ▶ постепенное затухание конфликта.

Нетрудно увидеть, что перечисленные выше варианты могут быть результатом или итогом управленческого воздействия на конфликт. Иначе говоря, можно выделить:



Для разрешения того или иного конфликта по итогам его диагностики (выяснение типа, структуры, причин, мотивов поведения сторон), анализа (ситуационного и позиционного), прогнозирования последствий (определение выгод и ущерба для каждой из сторон) в теории конфликта принято использовать либо средства профилактики, либо методы управления.

Основные механизмы разрешения конфликта сводятся к двум видам. Это разрешение конфликта самими участниками или с помощью вмешательства третьей стороны.

Ключевое правило успешного разрешения конфликта с участием третьей стороны состоит не в противопоставлении «правой» и «неправой» сторон, а в поиске такого варианта решения проблемы, который бы по возможности полностью или частично удовлетворял интересы сторон. При этом третья сторона должна обладать авторитетом, быть нейтральной, ком-

петентной, властной. Роль третьей стороны может состоять в посредничестве (медиаторстве), арбитраже или судействе.

Для разрешения организационных конфликтов принято воздействовать: на объект конфликта, на конфликтную ситуацию; на обстоятельства, поддерживающие конфликт; на его участников.

Стороны конфликта самостоятельно или при участии третьей стороны могут добиваться соглашения относительно: устранения объекта конфликта; раздела объекта конфликта между сторонами; установления очередности или иных правил обоюдного использования объекта; компенсации одной из сторон за передачу объекта другой стороне; разведения сторон конфликта; переноса отношений в другую плоскость, предполагающую наличие общих интересов у участников противоборства.

Таким образом, разрешение конфликта – это достижение согласия по спорному вопросу между его участниками. Существуют три вида такого соглашения: соглашение в результате совпадения мнений противоборствующих сторон; соглашение, навязанное одной из сторон конфликта; соглашение в соответствии с волей третьей стороны.

Разрешение конфликта может произойти на его разных стадиях, например, на начальном этапе – этапе эскалации, когда его участники уже ощутили первые неудобства и потери. В иных случаях конфликт разрешается тогда, когда им причинен немалый ущерб.

В интересах конструктивного разрешения конфликтов, особенно правовых (уголовно-правовых, административно-правовых, гражданско-правовых) широко используется *институциональный подход*, определяющий использование правовых, процессуальных процедур, законных механизмов для проведения консультаций, переговоров и поиска взаимовыгодных решений, например, в рамках специальных комиссий, судебных инстанций. Кроме того, стороны конфликта

могут опираться на *консенсусный подход*, который состоит в поиске согласия относительно того, что должно представлять собой приемлемое для сторон решение. Как известно, конфликты более или менее регулируемы, когда их участники имеют общую систему или пересекающиеся системы ценностей. При участии третьей стороны может использоваться подход, состоящий в разведении сторон конфликта. В международной практике такой прием в форме создания «коридоров безопасности» используется достаточно часто (например, в Косово между косоварами и сербами, в Гальском ущелье между абхазской и грузинской стороной). На бытовом уровне примером разведения сторон может быть расселение конфликтующих сторон, в управлении – перевод конфликтующих сотрудников в разные подразделения.

При этом результативность разрешения конструктивных конфликтов во многом определяют факторы:

 **кумулятивности** (конфликт не должен «обрастать» новыми проблемами и участниками);

 **исторического опыта** (должны быть известны примеры успешного разрешения подобных проблем);

 **равновесия сил** (равные по силе стороны готовы к компромиссам ищут пути мирного решения конфликта);

 **психологизма** (разрешение конфликта зависит от личностных качеств тех, кто взаимодействует и принимает решение по искомой проблеме).

3.5.1. Предупреждение деструктивных конфликтов в полиции

Предупреждение деструктивных или дисфункциональных конфликтов всегда более разумно и предпочтительно, чем многотрудная работа по их урегулированию и прекра-

щению. Как известно, Л.Козер в качестве одной из позитивных функций конфликта считал «возможность предотвращения более острых конфликтов».¹



Предупреждение деструктивного конфликта заключается в воздействии на его основные элементы: участников, мотивы их поведения, объект, используемые силы и средства – до того как противостояние возникло, с целью сведения к минимуму такой вероятности.

Предупреждение деструктивных конфликтов в полицейских организациях весьма важная и нетривиальная задача. Основные негативные последствия деструктивных конфликтов состоят в следующем:

- ▶ усиление напряженности в отношениях между конфликтующими сторонами, рост враждебности, ухудшение социально-психологического климата в коллективе;
- ▶ «сворачивание» взаимодействия и общения между сотрудниками и поля сотрудничества в будущем;
- ▶ сокращение служебных контактов вопреки функциональной необходимости, предельная формализация общения, рост группового и индивидуального эгоизма;
- ▶ падение мотивации к труду вследствие негативного настроения и неуверенности в положительном решении возникших проблем; снижение производительности труда и рост текучести кадров;
- ▶ отвлечение от работы, потеря времени и средств на ведение конфликта и ликвидацию его последствий;
- ▶ бессмысленная затрата сил на вражду и конфронтацию;
- ▶ субъективные переживания, стрессы и заболевания.

Наиболее эффективной формой предупреждения деструктивных конфликтов в организации является *устранение его причин и предпосылок*. На общеорганизационном

¹ См.: Козер Л. Функции социального конфликта / пер. с англ. М.:Идея-Пресс,2000.

уровне речь идет об общей профилактике, о выявлении и устранении крупных экономических, социальных, управленческих проблем, дезорганизующих жизнь коллектива. На психологическом, индивидуальном уровне речь идет об устранении причин, связанных с личностными особенностями людей, мотивацией конкретных потенциальных участников конфликтного взаимодействия, выдвижении контрмотивов, которые бы заблокировали их первоначальные деструктивные намерения.

К числу эффективных мер профилактики деструктивных конфликтов в ОВД следует отнести:

подбор, расстановку, ротацию и выдвижение кадров,

повышение профессионального мастерства,

поддержание сотрудничества и институционализацию отношений (поддержание порядка и дисциплины).

Подбор, расстановка, ротация и выдвижение кадров. Профессиональный отбор потенциальных членов организации, учитывающий не только деловые, но и индивидуальные качества работников, а также правильная их расстановка и ротация на рабочих местах могут избавить коллектив от многих деструктивных конфликтов.

Повышение профессионального мастерства. Профессиональное образование, подготовка и переподготовка кадров открывают каналы профессиональной мобильности, позволяют «сделать карьеру», создают мотивацию для успешной полицейской службы и продвижения, что во многом элиминирует деструктивную конфликтность.

Поддержание сотрудничества в коллективе. Прежде чем вступить в противоборство, будущие соперники находятся, скорее всего, в нейтральных отношениях, а возможно, и сотрудничают. В таком случае весьма надежный спо-

соб предупреждения деструктивных конфликтов состоит в том, чтобы не разрушить имеющееся, пусть минимальное, сотрудничество, а поддержать его и усиливать. Конфликтологи предлагают ряд методов поддержания и развития сотрудничества. Среди них:

а) согласие, состоящее в том, что возможного будущего противника вовлекают в дело;

б) практическая эмпатия, предполагающая вхождение в положение партнера, понимание его трудностей, выражение сочувствия;

в) сохранение репутации партнера, уважительное отношение к нему, хотя интересы их и расходятся;

г) взаимное дополнение, состоящее в использовании таких черт партнера, которыми не обладает один из субъектов;

д) исключение социальной дискриминации, означающей недопущение подчеркивания различий между партнерами по сотрудничеству, какого-либо превосходства одного над другими (хотя оно, возможно, и имеется);

е) разделение заслуг (общие заслуги, хотя большая их часть, возможно, принадлежит одному лицу, в тактических целях нужно разделить между всеми участниками той или иной работы. Этим достигается взаимное уважение);

ж) психологический настрой. Он может проявлять себя в своевременном информировании о возможных переменах;

з) психологическое «поглаживание» – поддержание хорошего настроения, положительных эмоций;

и) здоровое чувство юмора;

к) разрядка социально-психологической напряженности. Например, путем проведения совместного отдыха, в том числе семейного;

л) оптимизация рабочего времени начальников и подчиненных;

м) конкретизация руководителем задач, стоящих перед сотрудниками.

Институционализация отношений, поддержание порядка и дисциплины. В предотвращении деструктивных конфликтов позитивную роль играет институционализация отношений между партнерами, поддержка дисциплины и порядка в коллективе, то есть создание таких постоянных, предсказуемых форм поведения сотрудников, которые не ведут к конфликту.

Анализ зарубежной литературы показывает, что складывающаяся практика по профилактике конфликтов идет именно в этом направлении. Здесь велика роль законодательства, юридических служб в организациях ОВД, правовой регламентации служебных отношений, обеспечения дисциплины труда, развития социального партнерства. Примером эффективного институционального механизма, выработанного в деловых организациях, выступает доктрина «производственной демократии», базирующаяся на принципах равного представительства, паритетности, равенства, гласности. Оценивая успехи этой системы, специалисты квалифицируют ее как «оптимальный вариант удержания конфликта в рамках конструктивного режима». При этом трудовые отношения в целом сохраняют конфликтный характер, но модель «производственной демократии» существенно снижает риск возникновения деструктивных конфликтов и может быть определена как «конфликтное сотрудничество». Этот опыт полезен для управления и в административных организациях, в том числе полиции.

Предупреждение деструктивных конфликтов стало тактикой современного менеджмента, в том числе полицейского. Широко известно, что наибольших успехов добиваются те полицейские организации (по материалам зарубежного опыта), где менеджмент со времен доктрины «человеческих отношений» нацелен на максимальное использование ее человеческого капитала. Наряду с использованием институциональных механизмов успешные менеджеры активно используют организационно-управленческие меры, ориенти-

рованные на профилактику деструктивной конфликтности в коллективах.

В рамках управленческого подхода могут быть использованы в деятельности ОВД следующие принципы:

- ▶ принцип готовности к риску (состоит в том, что полицейский менеджмент делает ставку не на покладистых и безинициативных исполнителей, которые страшатся совершить ошибку, а поощряет людей самостоятельных, творческих, способных пойти на обдуманный риск, взять на себя ответственность, что раскрепощает людей и создает неприужденную, раскованную организационную атмосферу);

- ▶ *принцип признания новых идей в качестве главной ценности организации* (канализирует энергию неординарных личностей на поиск новых решений и инноваций в деле обеспечения правопорядка);

- ▶ *принцип эффективного стимулирования сотрудников* (позволяет полицейскому менеджменту создавать у сотрудников сильную мотивацию, заинтересованность в результатах труда).

Перечисленные выше организационные принципы определенно снижают риск деструктивной конфликтности, укрепляют авторитет руководства и атмосферу сотрудничества, обеспечивают эффект синергии и повышают социальную эффективность организаций, что в полной мере отвечает современным требованиям к работе ОВД, сформулированных в ФЗ «О полиции».

3.5.2. Профилактика внутриличностных конфликтов как источника суицидов среди сотрудников ОВД

В России количество завершенных суицидов варьирует от 33,3 тыс. в 1986 году до 61,9 тыс. в 1994 году. В последующем формируется тенденция к снижению количества самоубийств.¹ Как известно, на один завершённый суицид

¹ Гилинский Я.И. Девиантология: социология преступности, наркотизма, проституции, са-

приходится 10 попыток самоубийства. Следовательно, в Российской Федерации ежегодно около полумиллиона человек пытаются покончить жизнь самоубийством. В США доля самоубийств среди молодежи в возрасте 15-24 лет за последние 20 лет увеличилась вдвое. Самый низкий уровень самоубийств наблюдается в Италии, Ирландии, Испании, что связано, по-видимому, с традиционным влиянием в этих странах католицизма, сурово преследующего попытки лишить себя жизни. В гендерном измерении мужчины от трех до пяти раз чаще идут на завершённое самоубийство, чем женщины.

В общественном сознании самоубийство не вызывает сочувствия и интерпретируется часто как результат того, что «жизнь довела», или «у человека были проблемы с психикой». Между тем обыденное представление о том, что к суицидальному поведению склонны люди только с нарушениями психики, опровергается данными науки. Исследования показывают, что более 80% лиц из числа лишивших себя жизни были практически здоровыми людьми, попавшими в острые психотравмирующие ситуации. Отсюда суицид – индикатор, прежде всего, социального неблагополучия, а рост числа самоубийств – свидетельство острого социального, экономического или политического кризиса в обществе, о чем свидетельствуют данные моральной статистики.

В социологии суицид рассматривается как вид негативной девиантности, как «относительно массовое, статистическое устойчивое социальное явление, заключающееся в том, что некоторое количество людей добровольно уходит из жизни».¹ Самоубийство – это отклонение, поскольку оно не соответствует общепринятым социальным нормам, противоречит им, как и инстинкту самосохранения. Это один из самых

моубийств и других «отклонений». 2-е изд., испр. и доп. СПб.: Издательство Р. Асланова «Юридический центр Пресс», 2007. С.358.

¹ Гилинский Я.И. Девиантология: социология преступности, наркотизма, проституции, самоубийств и других «отклонений». 2-е изд., испр. и доп. СПб.: Издательство Р.Асланова «Юридический центр Пресс», 2007. С.324.

сложных феноменов девиантности, требующий всестороннего изучения с использованием девиантологических, социально-психологических и конфликтологических знаний.

Сложность и многогранность феномена самоубийства обуславливает многообразие подходов к его объяснению.

Представители *биолого-антропологического направления* (С. Пеппер, Х. Мюррей, Р. Докинс, Г. Мерфи, А. Бек, Ф. Гудвин, У. Шелдон и др.) придерживаются, соответственно, идей естественного отбора, биохимической депрессии, характерологических особенностей индивидов.

Социологическую концепцию суицида развивали Э. Дюркгейм, М. Хальбвакс, М. Гернет, П. Сорокин, Р. Мертон, Я. Гилинский и др. Главные причины самоубийства они усматривали в социальных факторах. Среди них: мера сплоченности, интегрированности общества, его усложнение, дезорганизация, ретретизм как способ девиантной адаптации в результате «двойной неудачи» по Р. Мертону, социальное неравенство и безработица, исключенность из социальных перспектив и др.

Социально-психологический подход в работах А. Генри, Дж. Шорта, А. Амбрумовой, А. Слуцкого и др. концентрируется на эффектах фрустрации и дезадаптации на уровне личности.

Конфликтологическая перспектива ориентирует исследователей на изучение суицидов, вызванных деструктивными внутриличностными и межличностными конфликтами, как неадекватную реакцию индивида на дилемму, на проблему выбора.

В российской научной традиции развиваются два основных подхода: один – объясняет преимущественно индивидуальное суицидальное поведение, как следствие социально-психологической дезадаптации личности в условиях переживаемого микросоциального конфликта (А.Г. Амбрумова), а другой – объясняет суицид как вид негативной девиантности, как социальное явление. Оба эти подхода не противоречат друг другу и могут рассматри-

ваться как дополнительные, а их совместное использование лишь обогащает объяснительные возможности при изучении самоубийств. Впрочем, интегративная перспектива анализа различных проявлений девиантности, как и суицидов в частности, все чаще используется современными зарубежными и отечественными (Р. Айкерс, Г. Барак, Я. Гилинский, Т. Шипунова, Ю. Комлев) специалистами.

Резюмируя материалы теоретических источников в рамках интегративного подхода, можно заключить, что суицидальное поведение зависит от ряда факторов, которые могут быть разделены на внутренние (субъективные) и внешние (объективные). Внутренними факторами суицидального поведения являются индивидуальные особенности личности суицидента (характер, соматические заболевания, фрустрации, депрессии, безнадежность, неврозы, шизофрения, алкоголизм и др.), повышающие риск самоуничтожающего поведения. Они образуют внутреннюю среду для отражения внешних факторов, а также являются побудителями такого действия в суицидогенной ситуации. К внешним факторам относятся: микросоциальные и макросоциальные условия. Среди них: причины биографического характера, прежде всего, семейного воспитания и социализации; конфликты и межличностные отношения в референтной группе – семейной, дружеской или профессиональной; дезадаптирующие объективные факторы деятельности (экстремальность, гиперответственность, резкое повышение нагрузки и т.д.); резкие изменения в образе жизни личности; рост социального неблагополучия в обществе (безработица, социальная дезорганизация, аномия и т.п.).

Суицидальное поведение, по А.Г. Амбрумовой, включает различные формы активности, служащие деструктивным средством разрешения личностных проблем в условиях конфликтной ситуации. Социально-психологическая дезадаптация – лишь одно из условий суицидального акта. Для перехо-

да к реальному суициду необходимо наличие переживаемого индивидом конфликта. Содержанием суицидального кризиса выступает острое эмоциональное состояние, возникающее в критической ситуации столкновения личности с препятствиями на пути удовлетворения ее важнейших жизненных потребностей и целей. Ключевую роль в возникновении такой ситуации играют факторы, обусловленные: спецификой семейных отношений (неразделенная любовь, измена, развод, тяжелая болезнь, смерть близких), а также вызванные спецификой трудовой деятельности (неудачи в выполнении конкретных служебных задач, межличностные конфликты с коллегами по работе, служебные конфликты с начальниками или подчиненными, внутриличностные конфликты).

Для развития суицидального поведения на основе внутриличностного конфликта необходима особая личностная предрасположенность, вследствие которой индивид оказывается не в состоянии справиться с актуальной проблемой ролевого выбора. Впрочем, склонностью к неадаптивному поведению обладают личности с акцентуированными и психопатическими чертами характера. Исследования А.Боечко показывают, что 30% таких суицидентов воспитывались в неблагополучных семьях, у 27,4% среди ближайших родственников были самоубийцы и около 16% уже пытались покончить с собой.

С позиций концепции социально-психологической адаптации динамика суицидального выхода из внутриличностного конфликта включает предпозиционный и суицидальный этапы. Предпозиционный этап определяется исключительно высокой психической напряженностью суицидента, его повышенной активностью по выходу из сложившегося внутриличностного конфликта. Однако эта активность не сопровождается суицидальными действиями. По мере того как исчерпываются варианты разрешения конфликта, порождается мысль о его абсолютной неразрешимости. На су-

ицидальном этапе наблюдается дополнительная психотравматизация. Возникают суицидальные мысли, а позднее – и обдумывание способа совершения суицида. Суицидальный период, начало которого связано с появлением суицидальных замыслов, длится вплоть до самопокушения на жизнь.

По такому алгоритму развиваются, как показывает анализ фактов суицидального поведения, собранных в 2007-2009 гг. в органах внутренних дел Республики Татарстан, многие суицидальные попытки в ходе и результате преодоления деструктивного внутриличностного конфликта, сформировавшегося у сотрудника в той или иной психотравмирующей или социально неблагополучной ситуации.

Проблемы девиантности, конфликта и суицидального поведения, в том числе среди сотрудников ОВД, традиционно привлекают внимание исследователей.¹

Примечательно, что в органах внутренних дел Российской Федерации в начале 90-х годов рост уровня суицидов является более значительным, чем среди населения в целом, и к 1993 году составляет 39 случаев на 100 тыс. человек.² Во второй половине 90-х годов ежегодно из-за самоубийств органы внутренних дел теряют от 200 до 300 сотрудников.³

В последующем формируется тенденция к снижению уровня самоубийств среди сотрудников милиции, что отчасти указывает на позитивные социальные изменения, на относительную стабилизацию в обществе и правоохрани-

¹ См.: Профилактика самоубийств среди сотрудников органов внутренних дел: методическое пособие. М.: ГУК МВД России, 2004; Бирюков И.В., Ермолаев В.В. Основы профилактики суицидального поведения в образовательных учреждениях МВД России. Воронеж: ВИ МВД России, 2006; Гилинский Я.И. Девиантология: социология преступности, наркотизма, проституции, самоубийств и других «отклонений». 2-е изд., испр. и доп. СПб.: Изд-во Р.Асламова «Юридический центр Пресс», 2007. С.323-377; Качалов В.Ю. Исследование форм и причин девиантного поведения сотрудников ОВД. Казань: КЮИ МВД России, 2002; Комлев Ю.Ю., Сафиуллин Н.Х. Социология девиантного поведения. Казань: КЮИ МВД России, 2006.

² Профилактика самоубийств среди сотрудников органов внутренних дел: методическое пособие. М.: ГУК МВД России, 2004. С.3.

³ См.: Профилактика самоубийств среди сотрудников органов внутренних дел / И.В.Колос и др. М.: ГУК МВД России, 2001.

тельной системе, на определенную эффективность ведомственной профилактики конфликтов и чрезвычайных происшествий, связанных с суицидом. В период с 1999 по 2009 год эта тенденция приобретает отчетливый характер (см.: рис 3.).

ОВД, обеспечивая раскрытие и предупреждение преступлений, охрану жизни, собственности, прав и свобод граждан, осуществляют правоохранительную деятельность, характеризующую повышенной конфликтогенностью. По данным исследователей, в 84% случаев суициды в ОВД вызваны конфликтами. Из них 50% конфликтов имеют личностно-семейную природу, 20% – связаны со служебной деятельностью. Риск суицидов особенно велик среди сотрудников милиции общественной безопасности, уголовного розыска. Большинство суицидов в целом по МВД совершается лицами младшего (53%) начальствующего состава. Больше половины суицидов в ОВД совершено в состоянии алкогольного опьянения.¹

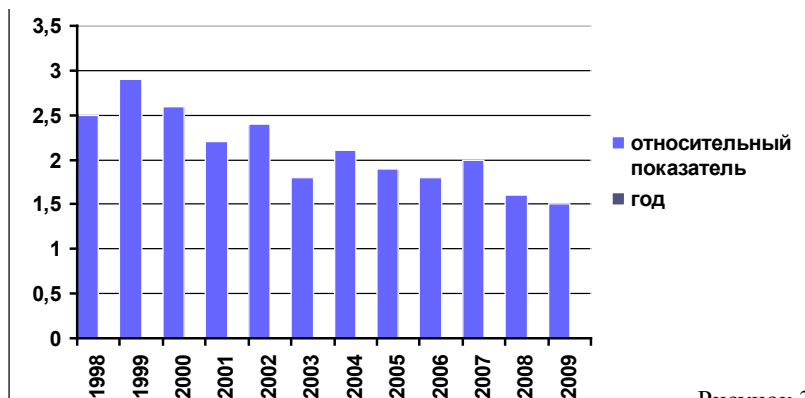


Рисунок 3.

Динамика количества самоубийств сотрудников ОВД из расчета на 10 тыс. личного состава за период с 1998 г. по 2009 г.

При этом в структуре суицидальных фактов среди сотрудников ОВД широко представлены самоубийства как резуль-

¹ Бирюков И.В., Ермолаев В.В. Основы профилактики суицидального поведения в образовательных учреждениях МВД России. Воронеж: ВИ МВД России, 2006. С. 22-23.

тат внутриличностных конфликтов, состоявшихся в период социально-психологической адаптации к особым условиям службы или вызванных другими служебными, а также семейно-личностными проблемами. *Примером может служить суицид, который совершил, используя табельное оружие, начальник ОГ ВОГОиПМВД России по Гудермесскому району Чеченской Республики в августе 2009.*

Типичны деструктивные внутриличностные конфликты среди сотрудников ОВД, у которых есть острые внутрисемейные противоречия, например, вызванные неудовлетворенностью финансовым положением, невозможностью полноценно заниматься ведением домашнего хозяйства, воспитанием детей, ввиду специфики полицейской работы.

В марте 2009 покончил собой старший УУМ территориального пункта милиции «Мирный» УВД Приволжского района по г. Казани. Суицид стал результатом не только внутриличностного конфликта, неблагоприятных отношений в семье, но и алкогольной абстиненции.

На мотивацию суицидального поведения влияют: измены, одиночество, неудачная любовь и половая несостоятельность, несправедливое отношение со стороны близких. Так, например, в 90-е годы прошлого века в Казани широко обсуждался аномический и одновременно эгоистический суицид, по Э. Дюркгейму, жертвой которого стал молодой сотрудник милиции, выпускник ведомственного вуза, который получил назначение в территориальный ОВД. Вскоре молодой милиционер вступил в брак с девушкой из весьма обеспеченной семьи. Зарплата сотрудника ОВД не могла удовлетворить запросы молодой семьи, начались ссоры и многим казалось, что до самоубийства милиционера жена «допекла», которая требовала, чтобы муж бросил свою «ментовку». Однако суицид – явление сложное. Он мог стать следствием не столько межличностного, сколько внутриличностного ролевого конфликта как «столкнове-

ния» требований двух и более социальных ролей, которые одновременно должен исполнять индивид. Ведь молодой человек любил свою профессию и стремился соответствовать соответствующим ролевым ожиданиям, но при этом не мог полноценно выполнить роль главы семейства, быть успешным профессионалом – добытчиком. Вероятнее всего, его уход стал следствием внутриличностного ролевого конфликта, создавшего «экзистенциальный вакуум», или утрату смысла жизни в семейной группе и обществе.

Специалисты считают, что по-разному следует оценивать личность потенциального суицидента и оказывать ему помощь, поскольку сам он плохо осознает иной конструктивный выход из конфликта. Существуют различные приемы, которые могут помочь найти решение внутриличностных проблем сотрудника ОВД, попавшего в положение суицидального риска. Одна из них состоит в том, что человеку нужно дать выговориться; оказать ему сочувствие, попытаться утешить, попросить его кому-то помочь, дать выпастся, найти в его положении не только минусы, но и плюсы, помочь расслабиться.

С целью профилактики внутриличностных конфликтов и суицидальных попыток по возможности необходимо нейтрализовать их внешние факторы и детерминанты. Следует конструктивно повлиять на укрепление отношений в семье или иной референтной группе (дружеской, профессиональной); устранить факторы экстремальности, гиперответственности в служебной деятельности, резко снизить эмоциональные нагрузки и т.п. Создать условия для повышения образованности и профессионализма, открыть перспективу для служебного роста сотрудников из групп риска суицидального поведения.

Руководители ОВД должны знать, что вероятность внутриличностных конфликтов и суицидов выше у сотрудников в возрасте в результате «кризиса идентичности» и утра-

ты смысла существования («экзистенциальный вакуум»), по сравнению с молодыми работниками. Отсюда необходима разумная ротация кадров и систематическое обновление персонала полиции. Нужны решительные меры по элиминации широко укоренившихся питейных, алкогольных традиций в полицейской общности, поскольку злоупотребление алкоголем как вид девиантности служит одним из фоновых суицидальных факторов. В кадровой работе и деятельности психологических служб ОВД нужна не только постоянная связь с личным составом, но и активная психо-эмоциональная, социальная поддержка ветеранов, офицеров в отставке, поскольку в этой среде самоубийства также могут явиться результатом внутриличностных конфликтов. Их детерминация нередко сводится к резкому изменению статуса, к утрате бывшего положения, как «комплекс короля Лира». Там, где руководство, кадровый аппарат и подразделения по работе с личным составом ОВД подходят к работе с персоналом по вопросам профилактики конфликтов, девиантности и суицидов, вооружившись девиантологическими, психологическими и конфликтологическими знаниями, риск суицидального поведения заметно ниже, о чем отчасти свидетельствуют и данные моральной статистики.

3.5.3. Управление конструктивными конфликтами в ОВД

Существуют две точки зрения на возможность управления конфликтом. Большинство исследователей (Р. Дарендорф, М. Дойч, Л. Козер и др.) считают, что конфликтом можно управлять с целью его разрешения. Другая группа ученых (С. Хилл, В. Ури) указывает на объективную неуправляемость некоторых конфликтов. Так, факторы неуправляемости конфликта, по Л. Гринхелгу, состоят в том, что: одна или обе стороны могут желать продолжения конфликта; эмоциональные отношения сторон таковы, что конструктивное

взаимодействие невозможно; конфликт есть верхушка айсберга, и его разрешение не имеет значительного влияния на глубокие антагонистические корни. Л. Крисберг обращает внимание на то, что конфликт неуправляем, если участники противоборства рассматривают свои интересы как взаимоисключающие или различия в восприятии сути конфликта связаны либо с изначальными расхождениями в ценностях сторон, либо с разной интерпретацией сути происходящего.

Согласно Р. Дарендорфу и М. Дойчу, к факторам управляемости конфликта относятся: признание участниками самого факта конфликта, признание существующих разногласий, а также права сторон на свои позиции; направленность работы с конфликтом на регулирование самих проявлений конфликта, предполагающее отказ от бесполезных попыток устранения причин; организация конфликтных групп с целью манифестации конфликта; согласие сторон относительно соблюдения определенных правил игры, что, собственно, и делает возможной эффективную коммуникацию между ними.

Исходя из концепции функционального или конструктивного конфликта Л. Козера, рассмотрим основы конфликтменеджмента применительно к ОВД. Содержание понятия «управление конфликтом» подразумевает управленческий процесс воздействия на его объективные и субъективные причины и элементы.

Управление конфликтом – это сознательная деятельность по отношению к нему, осуществляемая участниками конфликта или третьей стороной с целью его конструктивного разрешения.

Управление конфликтом включает в себя его симптоматику, диагностику, прогнозирование, урегулирование и разрешение с помощью специальных методов.

При управлении конфликтом на личностном и организационном уровне необходимо учитывать влияние ряда групп факторов.

Информационные факторы. Они связаны с неприемлемостью информации для одной из сторон (неполные и неточные факты), слухи, дезинформация, нежелательная огласка информации (оскорбление чувств), семантическая многозначность терминов и вариативность интерпретаций.

Поведенческие факторы. Это характеристики поведения человека: грубость, непредсказуемость, неуместность, стремление к превосходству, проявления агрессивности и эгоизма, невыполнение обязательств.

Факторы отношений. Они основаны на неудовлетворенности взаимодействия, личных отношений. Кроме того, это различия в образовательном уровне, в профессиональных целях, негативные воспоминания о прежних отношениях, нарушение баланса сил в отношениях.

Ценностные факторы. К ним можно отнести несовпадение принципов и ценностей, которым следуют и которые разделяют стороны, личную систему верований (предрассудки, предпочтения, приоритеты), традиции, нормы, способы действия, представления о должном, правильном.

Структурные факторы. Эти факторы определяют конфликты на групповом уровне в организации. Они существуют объективно, вне зависимости от субъективных качеств людей, от их воли, желаний и сознания. К ним относятся власть, система (структура) управления, организационные нормы, статусные различия и субординация.

Методы управления конфликтами в организации рассмотрим на *межличностном и структурном уровнях.*

В работах Дж. Холла (1968), а затем и К.У. Томаса и Р.Х. Килменна (1972) были определены основные личностные стили или поведенческие стратегии в управлении конфликтами, которые представлены в рамках так называемой «сетки Томаса-Килменна».¹ Рассмотрим ее содержание подробнее.

¹ См.: Степанов Е.И. Современная конфликтология: Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов: учебное пособие. М.: Издательство ЛКИ, 2008. С.123-125.



На межличностном уровне используются следующие методы управления конфликтами: *уклонение от конфликта («уход»)*, *сглаживание (уступчивость)*, *принуждение или подавление по принципу «выиграть-проиграть»*, *компромисс*, *решение проблемы по принципу «выиграть-выиграть» (сотрудничество)*. По степени внимания к интересам сторон методы управления на межличностном уровне можно представить в следующем виде.

Уклонение от конфликта («уход»). Этот метод управления конфликтом означает, что сотрудник старается уйти от конфликта, избегает ситуаций, которые провоцируют возникновение противоречий и разногласий с другими членами коллектива.

Достоинства метода: Уход от конфликта может быть вполне разумным шагом, если конфликт не затрагивает прямых интересов сторон и невовлеченность в конфликт не отражается на его развитии. Такой шаг может быть также полезен, если он привлекает внимание к запущенному кризису.

Недостатки: Если сотрудник физически или эмоционально уходит от конфликта, то отнимает у себя возможность принять участие в дальнейшем развитии ситуации. Тактика ухода мо-

жет толкнуть оппонента на преждевременную сдачу позиций, завышение требований или ответный уход вместо принятия участия в совместной выработке решений. Уход может привести к непомерному росту проблемы за счет потери времени.

Применение: Подобная тактика нередко применяется, сознательно или бессознательно, для того, чтобы заставить оппонента изменить его отношение к конфликту, если одна из сторон не готова к выяснению отношений.

Все ниже перечисленные действия являются формами метода уклонения:

- ▶ молчание,
- ▶ демонстративное удаление,
- ▶ обида и игнорирование обидчика,
- ▶ едкие замечания по поводу противной стороны,
- ▶ переход на «подчеркнуто официальные отношения»,
- ▶ индифферентное отношение,
- ▶ полный отказ от отношений с противоборствующей

стороной.

Сглаживание (уступчивость). Метод сглаживания основан на том, что стороны готовы какое-то время не обострять ситуацию конфликта в организации. Обычно человек, который способен сгладить ситуацию, исходит из того, что его оппоненты – члены одной команды и не стоит раскачивать лодку.

Достоинства в том, что он дает возможность сохранить внешнюю сторону конфликтных отношений под определенным контролем и не форсировать развитие конфликта.

Недостаток состоит в том, что сохраняющаяся определенное время внешняя гармония отношений может скрывать за собой нерешенную проблему, составляющую тлеющий очаг конфликта.

Применение возможно при подготовке и ведении переговоров, в случае неготовности сторон к выяснению отношений и разрешению конфликта.

Принуждение или подавление по принципу «выи-

грать-проиграть». В рамках этого подхода доминирует желание заставить оппонента принять свою точку зрения любой ценой («по праву начальника, по праву сильного»). Тот, кто пытается это сделать, не интересуется мнением других.

Предпочтение тактики «выиграть/проиграть» нередко отражает такую форму борьбы за власть над объектом конфликта или дефицитным ресурсом, при которой одна сторона выходит несомненным победителем.

Достоинства: Эта тактика оказывается необходимой в том случае, если определенное лицо, облеченное властью, должно навести порядок в организации ради всеобщего благополучия. Она, несомненно, оправданна, если кто-то берет контроль в свои руки, для того чтобы оградить людей от еще большего насилия или опрометчивых поступков.

Однако стратегия «выиграть-проиграть» редко приносит долгосрочные результаты – проигравшая сторона может не поддержать решение, принятое вопреки ее воле, или даже попытается саботировать его. Тот, кто проиграл сегодня, может завтра отказаться от сотрудничества.

Приведем несколько примеров подхода с позиции *«выиграть-проиграть»*:

- ▶ один из партнеров грубо стремится доказать, что его оппонент не прав,
- ▶ применяется любая форма насилия,
- ▶ требуется безоговорочное подчинение и послушание.

Недостаток этого подхода в том, что он полностью подавляет инициативу противной стороны (подчиненных), например, в случае конфликта между начальником и подчиненными. Силовое решение, как правило, чревато социальными потерями. Так, фирма, эксплуатирующая своих рабочих, может быть подвержена забастовкам.

Применение. Решительные действия, связанные с применением метода принуждения, используются в экстраординарных условиях (кризис, форсмажорные обстоятельства и т.п.).

Компромисс. Этот подход фактически означает частичное принятие точки зрения противной стороны в конфликте. Применение приема требует определенных навыков. Необходимо, чтобы каждый участник конфликта мог, позиционируя в поле интересов, добиться частичного, но приемлемого для себя решения. Этот прием подразумевает, что делится объект конфликта. В процессе его раздела нужды всех участников не могут быть полностью удовлетворены.

Достоинство метода в том, что он позволяет в результате переговоров найти решение, приемлемое для сторон с наименьшими социальными потерями. Способность к компромиссу очень ценится в управленческих ситуациях, так как это сводит к минимуму недоброжелательность и часто дает возможность быстро разрешить конфликт со взаимной удовлетворенностью сторон.

Недостатки компромисса в том, что одна сторона может, например, раздуть свою позицию, чтобы потом показаться великодушной, или сдать свои позиции намного раньше другой. В таких случаях ни одна сторона не будет придерживаться решения, которое не удовлетворяет ее нужд. Если компромисс был достигнут без тщательного анализа других возможных вариантов решения, он может быть далеко не самым оптимальным методом управления конфликтом.

Применение метода целесообразно в рыночной конкуренции при разрешении трудовых споров в организации.

В случае в применения компромисса необходимо уметь:

- ▶ искать справедливый выход;
- ▶ делить объект конфликта поровну;
- ▶ избегать самовластия и напоминаний о первенстве одной стороны;

- ▶ получить что-то и для себя;
- ▶ избегать столкновения «лоб в лоб»;
- ▶ уступать ради сохранения и поддержания отношений в организации.

Метод решения проблемы по принципу «выиграть-выиграть» (сотрудничество). Данный путь означает признание различий во мнениях и готовность ознакомиться с иными точками зрения, чтобы понять причины конфликта и найти курс действий, полностью приемлемый для каждой из сторон оргконфликта. Главная идея метода в том, что происходит ориентация не на противоречия сторон, а на совместное решение проблемы. Тот, кто пользуется таким приемом, не стремится достичь своих целей за счет других людей, а, скорее, ищет наилучший вариант решения общей проблемы.

Подход *«выиграть/выиграть»* дается нелегко. Он требует специальных навыков, поскольку вместо того, чтобы сказать: «Я должен выиграть и поэтому я должен помешать выиграть противнику», необходима установка: «Я хочу выиграть и хочу, чтобы при этом выиграл оппонент».

Достоинства метода заключаются в том, что стороны сообща находят наиболее приемлемое решение и тем самым укрепляют и улучшают взаимоотношения. Когда выигрывают обе стороны, то они более склонны поддерживать принятое сообща решение, получают навык вести совместный поиск взаимовыгодных решений, признавать и ценить потребности друг друга. Подход *«выиграть/выиграть»* конструктивен, поскольку превращает оппонентов в партнеров.

Недостаток метода в том, что он сложен в применении, поскольку требует умения и готовности сторон к анализу конфликтной ситуации и поиску совместного решения. Подход *«выиграть-выиграть»* требует достаточно большого терпения и упорства.

Применение различных методов и приемов в управлении конфликтами – творческий процесс. Обобщение этого опыта позволяет развивать технологии управления конфликтами. На примере разрешения конфликта по модели «выиграть-выиграть» можно выделить ряд общих технологических стадий:

- ▶ определение предмета конфликта,

- ▶ определение границ взаимных претензий,
- ▶ выявление позиций сторон,
- ▶ совместный поиск вариантов разрешения конфликта.

Технология реализации стратегии *«выиграть-выиграть»* предполагает соблюдение следующих условий: отделение реальных причин конфликта от инцидента – формального повода для начала столкновения; сосредоточение внимания на проблемах, а не на эмоциях; действие по принципу «здесь и сейчас», то есть решать проблемы, ставшие причиной конфликта, не вспоминая другие спорные события и факты; создание обстановки равного участия в поисках возможных вариантов урегулирования конфликта; умение говорить только от себя, слушать и слышать другого, контролировать мимику и жесты; умение сохранять уважение к оппоненту, не переходить на личности; способность создавать атмосферу взаимодействия и сотрудничества.

В качестве элементарного примера применения технологии разрешения конфликта в рамках модели *«выиграть-выиграть»* можно привести следующий кейс.

Два человека на кухне претендуют на единственный апельсин. Как поступить с ним? Разрезать пополам? Потянуть жребий? Когда люди сталкиваемся с проблемой дефицитного ресурса, выступающего объектом конфликта, нужно искать конструктивный выход.

Стратегия *«выиграть/выиграть»* требует, чтобы стороны детально изучили конфликтную ситуацию и варианты ее разрешения, перед тем как принять окончательное решение.

Технология применения метода:

Шаг 1. Необходимо выяснить, чего хочет противная сторона.

Из примера на кухне.

Вопрос к одной из сторон: Зачем вам апельсин?

– Хочу пить. Мне нужен сок.

Вопрос к другой стороне: А вам зачем апельсин?

– Я хочу испечь пирог. Мне нужна корочка для приправы.

Шаг 2. Необходимо выяснить: быть может, разногласия компенсируют друг друга в каком-то аспекте?

Анализ ответов показывает, что люди на кухне нуждались в апельсине для разных целей. Это неудивительно. Различия в характере, целях и интересах постоянно создают различия в потребностях. Это можно выяснить только в процессе исследования, поиска.

Шаг 3. Каковы возможны варианты решения проблемы?

Если один человек хочет сок, а другой – кожуру, то ответ прост, так как каждый может взять то, что ему нужно от целого апельсина.

Иногда решения в рамках стратегии «*выиграть-выиграть*» даются легко. Но, предположим, кейс более сложный: оба партера страдают от жажды. Каковы варианты решения в этом случае? Поделиться соком – явно компромиссное решение. Объем сока можно увеличить, добавив в него воды и сахара. Можно установить, кто больше пристрастен к апельсиновому соку, и подыскать приемлемую замену для другого и т.п.

Шаг 4. Сотрудничество

Каждой стороне можно проанализировать потребности, найти компенсирующие аспекты разногласий и продумать варианты решений. Однако этот процесс будет гораздо эффективнее, если действовать совместно. Сторона конфликта рассматривается в этом случае не как оппонент, противник, а как *партнер*. Когда партеры вместе находят наиболее приемлемое для двоих решение, то, сотрудничая, они достигают большего согласия, чем если бы они отказались от диалога.

В организациях, в том числе полицейских, широко применяются *структурные методы управления* конструктивными конфликтами. К ним относятся: *разъяснение требований к работе; координация; установление и поддержание общеорганизационных целей; использование институциональных форм и механизмов разрешения конфликтов; увеличение доступности ресурсов; вознаграждение.*

Рассмотрим их подробнее.

Разъяснение требований к работе. Этот метод реализуется путем составления должностных инструкций, распределением прав и ответственности по уровням управления. Сотрудник ОВД должен ясно представлять себе, какие именно результаты в работе от него ожидаются. Причем ясность касается системы полномочий, ответственности, информации, процедур и правил.

Координация. Должностные лица и структурные подразделения в ОВД, ответственные за координацию и интеграционные механизмы, могут вмешиваться в конфликт и при необходимости разрешать спорные вопросы. Иерархия полномочий упорядочивает взаимодействие людей, принятие решений и информационные потоки внутри организации. Проще говоря, если два сотрудника имеют разногласия по какому-либо вопросу, то избежать конфликта можно, обратившись к их общему начальнику, предлагая ему принять решение на основе принципов единоначалия и дисциплины.

Установление и поддержание общеорганизационных целей. Эффективное осуществление целей организации требует совместных усилий различных групп сотрудников, отделов, подразделений, служб. Объединению усилий, консолидации и, соответственно, снижению конфликтности способствует разработка и реализация общих суперординарных целей в ОВД, таких, как бескомпромиссная борьба с преступностью (общий враг).

Использование институциональных форм и механизмов разрешения конфликтов. К ним относятся властные, позитивные и негативные санкции со стороны руководства ОВД.

Увеличение доступности ресурсов. Преодоление дефицита ресурсов на организационном уровне сужает поле конфликтности в служебной деятельности полиции.

Вознаграждение. Поощряться должны те сотрудники, которые вносят наибольший вклад в достижение общеор-

ганизационных целей. Иначе говоря, система вознаграждений в организации должна стимулировать функциональное, неконфликтное поведение, ориентированное на позитивные результаты в служебной деятельности.

Если же развитие конфликта все же происходит по деструктивной траектории (диалог затруднен или невозможен, не удастся использовать перечисленные выше межличностные или структурные методы управления конфликтами), то для реагирования на конфликт можно использовать некоторые косвенные приемы регулирования. Среди них используются методы:

выхода чувств, в рамках которого оппоненту предоставляется возможность высказать все, что у него наболело;

положительного отношения к личности. Этот прием основан на том, что участник конфликта воспринимает себя как жертву страдающего, поэтому ему необходимо высказать сочувствие, дать положительную характеристику его личным качествам;

вмешательства авторитетного третьего. Положительная оценка стороне конфликта дается не непосредственно, а опосредованно, третьим лицом;

обмена позициями. Конфликтующим сторонам предлагается высказать претензии друг другу с позиции оппонента, что позволяет оставить за скобками личные обиды, цели, интересы и в результате лучше понять оппонента;

расширения духовного горизонта участников конфликта. Цель приема – вывести конфликтующих индивидов за рамки субъективного восприятия предмета конфликта и помочь увидеть ситуацию в целом, со всеми возможными последствиями.

3.5.4. Насилие и ненасилие в конфликте. От посредничества к переговорам в рамках ненасильственного разрешения конфликтов

В современном обществе насилие при разрешении конфликтов в формате *принуждения или подавления по прин-*

ципу «выиграть-проиграть» осуждается, если в результате есть социальные или моральные потери (гибнут люди, велики материальные издержки, страдает нравственность и т.п.). Однако, несмотря на ряд очевидных недостатков стратегии конфронтации, преступность, терроризм, политический и национальный экстремизм создают предпосылки для применения силовых методов контроля и давления, особенно в практике ОВД и других правоохранительных органов, с целью прекращения социально опасного противоборства.

Насилие проявляется в таких формах, как: физическое (например, телесные наказания), психическое (оскорбление, унижение), сексуальное (изнасилование). Если насилие продиктовано природой общества и проявляется в давлении социальной среды на индивида, то его рассматривают как социальное. Если оно вызвано природой человека, его стремлением к реализации своих потребностей, борьбой за личные интересы, то это индивидуальное насилие. Насилие может принимать нелегальную и легальную форму.

В последнее время проблема насилия на рабочих местах – моббинг широко обсуждается в развитых странах. Примерами моббинга могут быть сексуальные домогательства, психологическое давление (унижение, оскорбления), шантаж.

Применение легального, то есть в рамках закона, насилия требует соблюдения эффективного юридического и общественного контроля над ним. В противном случае применение силы со стороны ОВД не в институционализированных формах при разрешении конфликтов приводит к отчуждению правоохранителей от общества (об этом убедительно свидетельствует синдром Евсюкова). Для силовых институтов российского государства все еще характерен слабый юридический и общественный контроль над реализацией легального насилия.

Выбор модели насилия при урегулировании социальных конфликтов правомерен, если ненасильственные методы были применены, но не привели к успеху. Это необходи-

мо в ситуации, когда следует противостоять злу. Например, чтобы остановить агрессора, Россия провела военную операцию по принуждению Грузии к миру в Южной Осетии в августе 2008 года. Принуждение оправданно со стороны полиции, когда ради общественного порядка необходимо усмирить распоясавшихся хулиганов, чтобы предотвратить криминальное насилие в отношении детей, женщин и стариков – самых уязвимых групп населения.

Однако насилие присутствует не только в деятельности органов правопорядка, но и в повседневной жизни. Например, это происходит тогда, когда мужчина принуждает женщину, родители подавляют детей, учителя – учеников, начальники угнетают подчиненных. Словом, насилие далеко не исключение в нашей жизни, тем более, что на его выбор существенно влияют «конфликтные привычки», как поведенческие стереотипы, прочно укоренившиеся в массовом сознании россиян.

В целом насильственное урегулирование конфликта имеет лишь краткосрочный эффект. С моральной точки зрения и в плане социальной эффективности контроля насилие и репрессии не выдерживают серьезной критики. Например, подавляемые с помощью насилия социально опасные формы отклоняющегося поведения имеют тенденцию к возрождению и росту. Неслучайно девиантологи и криминологи (Д.А. Шестаков, С.Ф. Милюков, Я.И. Гилинский, С.У. Дикаев, Ю.Ю. Комлев и другие) описывают это явление применительно к уголовно-правовым конфликтам таким понятием, как «кризис наказания». «Кризис наказания» или «кризис полицейского контроля» проявляется в «неспособности привычных мер социального контроля с преобладанием негативных, подчас крайне репрессивных, санкций более или менее эффективно влиять на девиантные проявления».¹ Все

¹ См.: Rotwax H. Guilty. The Collapse of Criminal Justice. N. Y.: Random House, 1996; Кристи Н. Пределы наказания. М., 1985; Кристи Н. Ответ насилию. В поисках чудовищ. М., 2003; Кристи Н. Примирение или наказание? // Индекс: Досье на цензуру. 2003. №18. С. 7-20; Гилинский Я.И. Кризис наказания в России: проблемы и перспективы // Криминология: вчера, сегодня, завтра: Труды Санкт-Петербургского криминологического клуба. Бишкек, 2003. С. 33-43.

возможные виды уголовной репрессии не дают видимых результатов (неэффективность общей превенции в рамках формального социального контроля). По данным Т. Матисена (1974 г.), относительно стабилен для каждой страны или не снижается уровень рецидива, что указывает на неэффективность и специальной превенции.¹ Развитие «кризиса наказания» после Второй мировой войны проявляется в росте преступности во всем мире, несмотря на все репрессивные усилия органов полиции и уголовной юстиции.

Следовательно, социальная суть «кризиса наказания» состоит в «отрицании идеи кары», замыкающей порочный круг насилия (жестокость, исходящая как от человека, так и от государства, порождает новую ответную жестокость).

Существуют различные подходы к пониманию природы насилия. Конфликтологами используются антропо-биологические (Ц. Ломброзо, У. Шелдон), психологические (теория агрессии К. Лоренца, Дж. Долларда, Д. Уотсона, З. Фреда, Э. Фромма, К. Юнга, К. Хорни, Д. Берковица, В. Франкла, А. Бандуры и др.), юридические (уголовное право) и социологические (функционализм Г. Спенсера и Р. Мертон, аномическая теория Э. Дюркгейма, системная теория социального действия Т. Парсонса, теория структурного насилия Й. Галтунга) теории насилия.²

Идеал ненасильственного разрешения конфликтов нашел отражение в христианстве, в концепции непротивления злу насилием Л. Толстого, в работах М. Ганди, Дж. Шарпа и др. Не отвергая силовые приемы разрешения конфликтов в современном обществе, учеными и практиками все большее значение придается ненасильственным методам. М. Ганди, М.Л. Кинг, Дж. Фейхи были известными политиками и общественными

¹ Гилинский Я.И. Девиантология: социология преступности, наркотизма, проституции, самоубийств и других «отклонений». 2-е изд., испр. и доп. СПб.: Издательство Р.Асланова «Юридический центр Пресс», 2007. С. 435.

² См.: Степанов Е.И. Современная конфликтология: Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов: учебное пособие. М.: Издательство ЛКИ, 2008. С. 90-99.

деятелями, которые успешно использовали ненасильственные способы урегулирования острых политических и социальных конфликтов. В мировой практике сложились следующие основные модели ненасильственного разрешения конфликтов без институционализированного юридического вмешательства: *прямые переговоры, примирение, посредничество*.¹

Примирение сторон как метод разрешения конфликта опирается на согласительные процедуры и занимает промежуточное положение между прямыми переговорами и традиционным посредничеством. Согласительные процедуры позволяют сторонам конфликта на основе взаимного доверия самостоятельно контролировать временные рамки, перечень спорных вопросов, решение, рамки соглашения, наблюдение и контроль за выполнением соглашения.²

Посредничество в конфликте – это способ вмешательства в его разрешение нейтральной третьей стороны, целью которой является содействие в конструктивном разрешении конфликта или в ведении переговоров между его основными участниками. Посредничество эффективно тогда, когда стороны конфликта самостоятельно не могут найти решение проблемы и достичь соглашения в ходе прямых контактов.

Если при разрешении конфликта на основе посредничества используются процедуры юридического вмешательства, то посредничество институционализируется в арбитраж или третейское судейство. Степень контроля и вмешательства третейского судьи в конфликте максимальна. Его решения окончательны: сторонами не оспариваются и не обжалуются. В случае рассмотрения конфликта арбитром вырабатывается решение, которое может носить как консультативный, так и обязывающий характер. При этом участники конфликта могут с ним не согласиться и подвер-

¹ Степанов Е.И. Современная конфликтология: Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов: учебное пособие. М.: Издательство ЛКИ, 2008. С.115-117.

² Указ соч. С.138.

гнуть обжалованию в вышестоящих инстанциях.

Среди ненасильственных способов разрешения конфликта наибольшую известность и распространение получили переговоры. Теоретиками этого направления в конфликтологии выступают Г. Райфф, Р. Фишер, У. Юри.

Переговоры – древнее и универсальное средство человеческого общения. Это конструктивный механизм разрешения конфликтов в формате совместной деятельности противоборствующих сторон или с участием третьей стороны по поиску взаимоприемлемого решения проблемы. Они позволяют находить согласие даже там, где интересы людей практически не совпадают в переговорном пространстве. Переговоры – лучшая альтернатива силовым методам разрешения конфликтов.

Преимущества переговоров перед другими методами разрешения конфликтов состоят в том, что в переговорном процессе стороны конфликта взаимодействуют непосредственно, они имеют возможность взаимно влиять и контролировать друг друга (устанавливать временные рамки диалога, предмет обсуждения, содержание соглашения), сохранять конфиденциальность, могут найти совместное решение проблемы. Однако метод переговоров имеет ограниченное применение. Он не всегда позволяет снять объективные противоречия, лежащие в основе конфликта.

Если в переговорах участвуют только две стороны – основные участники конфликта, то это *прямые переговоры*. В этом случае ответственность за результаты переговорного процесса возлагается на конфликтующие стороны. Если в переговорном процессе участвует третья сторона в качестве посредника (медиатора), то это *непрямые переговоры*. Результат переговоров в этом случае во многом определяется медиатором.

Различают две основные модели переговорного процесса в конфликте: «уступок-сближения» (позиционный торг) и «взаимных выгод» (сотрудничество).

Модель переговоров «уступок-сближения» или пози-

позиционного торга основана на том, что стороны конфликта последовательно занимают, а затем в определенной последовательности уступают позиции (то есть то, как они понимают проблему и чего хотят добиться). Оппоненты идут на уступки до тех пор, пока не находят точки соприкосновения (компромисс), которые считают приемлемыми для себя. Так, например, происходит торг покупателя и продавца из-за приемлемой цены на рыночный товар.

Конфликты, подпадающие по своим особенностям под модель позиционного торга, часто именуются ресурсными, поскольку его предмет представляет собой ограниченный ресурс, за который идет борьба. При подготовке переговоров по такой модели важно определить исходную позицию и максимально возможную уступку. Стили поведения сторон в рамках позиционного торга варьируют от соперничества, приспособления до компромисса.

Переговорный процесс по модели торга используется в ОВД в случае разрешения уголовно-правовых конфликтов, например, при ведении переговоров с преступниками об освобождении заложников.

Модель «взаимных выгод» основана на идее обоюдного выигрыша. Это альтернатива позиционному торгу, поскольку в основе модели «взаимных выгод» лежит обсуждение, анализ интересов сторон, акцент делается на поиске взаимоприемлемого или интегративного решения проблемы в соответствии со стратегией «выигрыш-выигрыш». Интересы сторон – это то, почему участники конфликта понимают проблему так, а не иначе, и почему они хотят добиться того, о чем заявляют. Они определяются прежде, чем изучаются конкретные варианты решений. Стороны конфликта в рамках модели «взаимных выгод» выбирают сотрудничество как стиль поведения. Модель «взаимных выгод» активно развивается в переговорной практике при разрешении конфликтов интересов.

Переговоры полифункциональны. Они выполняют раз-

личные функции при разрешении конфликтов.¹ Среди них:

Для переговорного типа взаимодействия характерно то, что стороны пытаются добиться хотя бы части желаемого и готовы пойти на определенные компромиссы.

Переговоры могут быть начаты при следующих условиях:

- ▶ стороны, помимо противоречащих позиций и интересов, имеют и определенные общие интересы;
- ▶ стороны считают возможным достижение определенного понимания или соглашения, которое для них более выгодно, чем другие альтернативы;
- ▶ стороны вступают в дискуссию в поисках взаимно удовлетворяющего решения.

В переговорах используются различные типы действий. Это могут быть просьбы, требования, предложения, обещания, отказы. В своем развитии они включают ряд этапов:

поиск совместного решения проблемы (то, ради чего и ведутся переговоры);

информационная (стороны заинтересованы в обмене взглядов, позиций, подходов к решению проблемы);

коммуникативная (налаживание новых связей и отношений);

регулятивная (регуляция и координации действий участников конфликта);

отвлечения внимания (одна из сторон стремится выиграть время для перегруппировки или наращивания сил);

пропаганды (позволяет показать себя в более выгодном свете, повлиять на общественное мнение, привлечь союзников);

проволок (одна из сторон идет на переговоры, чтобы вселить надежду другой стороне на решение проблемы, успокоить ее, выиграть время).

¹ См. подробнее: Конфликтология: учебник для вузов/ В.П.Ратинов и др. М.: Инити-Дана, 2001. С.377-379; Лебедева М.М. Политическое урегулирование конфликтов. М.:Аспект Пресс, 1999. С.188-194.

1. *Подготовка переговоров.* Переговоры начинаются задолго до того, как стороны сядут за круглый стол. На подготовительном этапе происходит сбор информации о сторонах конфликта, личных характеристиках людей, вероятных аргументах и позициях сторон; проводятся консультации.

Основные правила взаимодействия партнеров по переговорному процессу в этом случае просты:

- а) признавать права друг друга;
- б) выслушивать другую сторону конфликта, не перебивая;
- в) демонстрировать понимание точки зрения противной стороны;
- г) выяснить, как партнер по переговорам воспринимает конфликт;
- д) четко сформулировать предмет обсуждения;
- е) констатировать наличие общих точек зрения;
- ж) спокойно выяснить, что разъединяет стороны;
- з) структурировать содержание конфликта;
- и) искать общее решение;
- к) принять общее заявление, отметив общие позиции и оставшиеся разногласия.

2. *Ведение переговоров* начинается с момента, когда стороны приступают к обсуждению проблемы. На этой фазе стороны излагают друг другу свои позиции, опираясь на факты и доказательства. Ведут дискуссию, торг или ищут совместное решение.

3. *Анализ результатов переговоров.* После каждого промежуточного этапа в переговорном процессе происходит обсуждение и анализ полученных результатов.

4. *Финал.* Если участникам переговоров удастся найти компромиссное (позиционный торг) или интегративное (сотрудничество) решение, то переговоры успешны. Стороны принимают и подписывают совместное соглашение. Если решение найти не удастся – переговоры заходят в тупик.

3.5.5. Переговоры с преступниками в уголовно-правовом конфликте

Наиболее острыми конфликтами в современном мире, вызывающими общественный резонанс, являются уголовно-правовые конфликты, в урегулировании которых ключевая роль принадлежит правоохранительным органам и, прежде всего, полиции. При разрешении уголовно-правовых конфликтов, связанных с захватом преступниками заложников (детей, женщин, больных), воздушных судов и иных транспортных средств; при похищении людей и произведений искусства; в случае риска совершения терактов в местах массовых мероприятий, на энергетических объектах и трубопроводах, при задержании преступников возникает необходимость в ведении переговоров. Переговоры с преступниками – альтернатива силовым операциям, в ходе которых, увы, гибнут не только невинные жертвы, но и сотрудники ОВД.

Ведение переговоров нацелено на освобождение заложников, предотвращение материального ущерба в результате взрывов и иных подобных действий, сохранение жизни и здоровья сотрудников полиции, выдачу похищенных ценностей, оружия, обмен задержанными или захваченными людьми.

Специфика переговоров в уголовно-правовом конфликте состоит в том, что они носят вынужденный характер, и преступники, как правило, диктуют условия и выдвигают свои требования: с кем они будут вести диалог, на каких правилах, «какова цена вопроса» о выкупе для освобождения заложников, какой требуется транспортный коридор и т.п. Выдвигаемые преступной стороной требования могут быть приемлемыми, частично выполнимыми, невыполнимыми.

При подготовке переговорного процесса с преступниками, время на которую весь маограничено, необходимо установить:

- ▶ особенности личности преступников;
- ▶ мотивы захвата и цели;
- ▶ прогноз поведения захватчиков в ближайшее и отда-

ленное время;

- ▶ оптимальную процедуру ведения переговоров;
- ▶ лицо, ведущее переговоры, и консультанта-психолога;
- ▶ организацию четкого взаимодействия между ведущим переговоры, руководством ОВД и группой захвата.

Переговорный процесс в случае уголовно-правового конфликта носит экстремальный и полифункциональный характер.

Полицейским переговорщикам нужно использовать функцию проволочек, чтобы успокоить преступников, затянуть переговоры, выиграть время. Это позволит руководству полиции перегруппировать силы и средства, подготовить альтернативный переговорам силовой вариант разрешения конфликта.

Информационная функция переговоров позволяет выяснить число захватчиков и заложников, их местоположение, вооруженность бандитов, состояние психики и здоровья, требования захватчиков, пути решения проблемы.

Коммуникативная функция переговоров позволяет поддерживать ту или иную форму диалога с преступниками, перевести переговоры в формат длительного обсуждения. Регулятивная функция не позволяет преступникам выйти из сферы контроля со стороны полиции.

При этом преступники в переговорах, как правило, прибегают к использованию функции пропаганды, используя психологическую атаку, угрозы и демонстрируя готовность к решительным действиям.

Ключевые задачи переговоров с преступниками состоят: в защите и сохранении жизни заложников и материальных ценностей (транспортных средств, сооружений), в задержании захватчиков, защите или возвращении имущества, в сбережении людских сил и средств полиции.

Предметом переговоров могут быть: условия освобождения заложников; передача продуктов питания для заложников и преступников, условия освобождения захватчиков и

их подельников, предоставление медицинской помощи; вопрос о выкупе, вопрос о взаимодействии сторон.

Естественно, что в ходе переговорного процесса нельзя исключать и силовое давление на захватчиков. Вопрос в том, когда и при каких обстоятельствах его применять. Иногда даже факт угрозы применения силы решает дело, но возможен и обратный результат. При этом полицейские переговорщики должны перехватить и не терять инициативу в переговорах, подавлять активность захватчиков, заставлять перейти их к оборонительным позициям, внушать преступникам убеждение в возможности удовлетворения их требований. Словом, успешно вести торг.

На заключительном этапе переговорного процесса необходимо достичь соглашения с преступниками и добиваться его последовательного выполнения. Если соглашение недостижимо из-за неприемлемого характера требований преступной стороны, переговоры заходят в тупик. В этом случае актуализируется хорошо подготовленный за время переговоров силовой вариант разрешения проблемы.

Очевидно, что успех переговоров при разрешении уголовно-правовых конфликтов во многом зависит от конфликтологической подготовки руководителей полицейских организаций, психологов и специалистов по переговорам.

ЛИТЕРАТУРА

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: ЮНИТИ, 2001.
2. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях: учебное пособие./А.Я Анцупов. –СПб.:Питер, 2005.
3. Бабосов Е.М. Основы конфликтологии. /Ю.М.Бабосов. – Минск, 1997.
4. Бачинин В.А. Основы социологии права и преступности / В.А.Бачинин. – СПб.: Изд-во С-Петербург. ун-та, 2001.
5. Бирюков И.В. Основы профилактики суицидального поведения в образовательных учреждениях МВД России / И.В.Бирюков, В.В. Ермолаев. – Воронеж: ВИ МВД России, 2006.
6. Большаков А.Г. Конфликтология организаций: учебное пособие./А.Г. Большаков, М.Ю.Несмелова. – М.: МЗ Пресс, 2001.
7. Большаков А.Г. Политический конфликт: возможности управления и исследовательские традиции: курс лекций / А.Г.Большаков. – Казань: Центр инновационных технологий, 2004.
8. Бор Н. Избранные научные труды / Н.Бор. – М., 1971. –Т.2.
9. Вебер М. Избранные произведения / М.Вебер. – М., 1999.
10. Владимир Колокольцев получил «Дорожную карту» [Электронный ресурс].-URL: <http://www.kommersant.ru/doc/2042330>
11. Гареев М.А. Полководцы Победы и их военное наследие / М.А. Гареев. – 2-е изд., испр. и доп. – М.:Инсан, 2004.
12. Гилинский Я.И. Кризис наказания в России: проблемы и перспективы / Я.И.Гилинский // Криминология: вчера, сегодня, завтра: Труды Санкт-Петербургского криминологического клуба.- Бишкек, 2003.
13. Гилинский Я.И. Девиантология: социология преступности, наркотизма, проституции, самоубийств и других «отклонений» / Я.И.Гилинский. – 2-е изд.,испр. и доп.- СПб.: Издательство Р.Асланова «Юридический центр Пресс», 2007.
14. Гревцов Ю.И. Социология права: курс лекций / Ю.И.Гревцов. – СПб.: Юридический центр Пресс, 2001.
15. Гришина Н.В. Психология конфликта./Н.В.Гришина-СПб.:Питер, 2004.
16. Громова О.Н. Конфликтология: учебное пособие для студентов специальностей «экономика» и «управление машиностроением» / О.Н. Громова. – М., 1993.
17. Громкий коррупционный скандал в Тюменской ГИБДД получил неожиданное объяснение [Электронный ресурс].-URL: <http://www.sobesednik.ru/investigation/20130829-gromkii-korrupsionnyi-skandal-v-tyumenskoi-gibdd?sobesednikdesktop=1>
18. Давыдов А.А. Измерение социальной напряженности./А.А. Давыдов. – М., 1992.

19. Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта / Р.Дарендорф // Социологические исследования. – 1994. – №5.
20. Дарендорф Р. Современный социальный конфликт. Очерк политики свободы. / Пер. с нем./ Р.Дарендорф. – М.: Российская политическая энциклопедия,2002.
21. Дмитриев А.В. Введение в общую теорию конфликтов /А.В Дмитриев, В.Н. Кудрявцев. - М.:Собрание,1998.
22. Дмитриев А.В. Конфликтология/А.В.Дмитриев.–М.:Гардарика,2000.
23. Дюркгейм Э. О разделении общественного труда / Э. Дюркгейм. – М.:Канон,1996.
24. Дубовик О. Юридический конфликт: сферы и механизмы./О.Дубовик, В.Кудрявцев– М.,1992.
25. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта: учеб. пособие для студентов высших учебных заведений / А.Г. Здравомыслов. 3 –е изд., перераб. и доп.– М.: Аспект Пресс, 1996.
26. Зигерт В. Руководить без конфликтов./ В.Зигерт, Л.Ланге.– М.,1990.
27. Казимирчук В.П. Современная социология права. / В.П.Казимирчук, В.Н. Кудрявцев. – М.: Юрист,1995.
28. Качалов В.Ю. Исследование форм и причин девиантного поведения сотрудников ОВД / В.Ю.Качалов. – Казань: КЮИ МВД России,2002.
29. Коваленко Б.В. Политическая конфликтология: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Б.В.Коваленко, А.И.Пирогов, О.А.Рыжков. – М.:Ижица,2002.
30. Козер Л. Функции социального конфликта / Л.Козер; пер. с англ. – М.:Идея-Пресс,2000.
31. Козырев Г.И. Конфликтология: учебник / Г.И.Козырев. – М.:ИД «Форум»: ИНФРА-М,2010.
32. Колос И.В. Профилактика самоубийств среди сотрудников органов внутренних дел / И.В.Колос и др. – М.: ГУК МВД России,2001.
33. Комлев Ю.Ю. Органы внутренних дел и средства массовой информации: от общественной осведомленности к оптимальному взаимодействию/ Ю.Ю. Комлев. – Казань: Изд-во Казанск. ун-та,2001.
34. Комлев Ю.Ю. Основы социологии для юристов/ Ю.Ю.Комлев.-2-е изд., перераб. и дополн. – Казань: КЮИ МВД России,2009.
35. Комлев Ю.Ю. Становление, предмет и методы конфликтологии. Феноменология, дефиниции и структурно-функциональные характеристики конфликтов/ Ю.Ю. Комлев. – Казань: КЮИ МВД России,2007.
36. Комлев Ю.Ю. Социология девиантного поведения/ Ю.Ю.Комлев, Н.Х.Сафиуллин. –Казань: КЮИ МВД России,2006.
37. Комлев Ю.Ю. Основы конфликтологии: теория, анализ и управление конфликтами в ОВД: учебное пособие/ Ю.Ю.Комлев. –Казань: КЮИ МВД России,2011

38. Комлев Ю.Ю. Организационные конфликты: лекция/ Ю.Ю.Комлев. –Казань: КЮИ МВД России,2012.
39. Конфликт – политика – общество / под ред.А.И.Беглова, А.И.Стребкова. – СПб.: Изд-во С.-Петербур. ун-та,2007.
40. Конфликтология. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2000.
41. Конфликтология. Экзаменационные ответы. – М.: Ответ, 2007.
42. Конфликтология: учебник для вузов / под ред. проф. В.П.Ратникова. – М.:ЮНИТИ-ДАНА,2001.
43. Конфликтология: учебник. – М.:ЦОКР МВД России, 2007.
44. Конфликты в современной России (проблемы анализа и регулирования) / под ред. Е.И. Степанова. – М.:УРСС,1999.
45. Кравченко С.А. Социологический энциклопедический русско-английский словарь/ С.А. Кравченко. – М.,2004.
46. Кристи Н. Ответ насилию. В поисках чудовищ/ Н. Кристи. –М.,2003.
47. Кристи Н. Пределы наказания/ Н. Кристи. – М.,1985.
48. Кристи Н. Примирие или наказание? /Н. Кристи //Индекс: Досье на цензуру. - 2003. - №18.-С.7-20.
49. Ликсон Ч. Конфликт/ Ч. Ликсон. – СПб.: Питер,1997.
50. Липницкий А.В. Конфликтология: курс лекций./А.В.Липницкий. – М.:ИМЦ ГУК МВД России, 2004.
51. Маркс К. Немецкая идеология/ К.Маркс, Ф.Энгельс // К.Маркс, Ф.Энгельс. Соч.-Т.3.-С.232.
52. Мескон М.Х. Основы менеджмента / М.Х.Мескон, М.Альберт, Ф.Хедоури; пер. с англ. –М.:Дело ЛТД,1994.
53. Мнацаканян М.О.Оприродесоциальныхконфликтовв современнойРосси/ М.О.Мнацаканян // Социологические исследования. - 1997.-№6.-С85.
54. Моисеев Н.Н. Расставание с простотой. – М.,1998.
55. Мольц М. Я – это Я, или Как стать счастливым/ М.Мольц. – М.,1992.
56. Моска Г. Правящий класс/ Г.Моска //Социологические исследования. - 1994. - №10.
57. Олейник А.Н. Основы конфликтологии / А.Н.Олейник. – М.,1992.
58. Осипова Е.В. Социология Эмиля Дюркгейма/ Е.В. Осипова.- 2-е издание. – СПб.,2001.
59. Основы конфликтологии / под ред. В.Н. Кудрявцева. – М.: Юрист,1997.
60. Парсонс Т. О структуре социального действия/ Т.Парсонс. – М.:Академический проект,2000.
61. Пирогова Л.К. Конфликтологическая подготовка сотрудников ОВД: практические рекомендации/ Л.К. Пирогова. – Домодедово: ВИПК МВД России, 2007.
62. Профилактика самоубийств среди сотрудников органов внутренних дел: методическое пособие. – М.: ГУК МВД России,2004.

63. Рукавишников В.О. Социальная напряженность/ В.О. Рукавишников// Диалог. – 1990. –№8. –С.12.
64. Смелзер Н. Социология/ Н.Смелзер. – М.,1994. – С.25.
65. Соснин В.А. Теоретические и практические подходы к урегулированию конфликтных ситуаций в зарубежной конфликтологии/ В.А.Соснин // Социальные конфликты. Вып.6. – М.,1994. – С.115-127.
66. Степанов Е.И. Методологические ориентиры экспертизы и урегулирования социальных конфликтов/ Е.И. Степанов // Социальные конфликты. Вып.6. – М.,1994.
67. Степанов Е.И. Современная конфликтология: общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов: учебное пособие/ Е.И. Степанов.– М:Издательство ЛКИ, 2008.
68. Тернер Дж. Теория конфликта/ Дж.Тернер // Структура социологической теории.- М.,1985.
69. Тонков Е.Е. Управление конфликтами в органах внутренних дел: учебное пособие./Е.Е. Тонков. – Белгород,2001.
70. Уайтхед А. Избранные работы по философии/ А. Уайтхед. – М., 1990.
71. Цой Л.Н. Организационный конфликтменеджмент: 111 вопросов - 111ответов/ Л.Н. Цой. – М.: Книжный мир, 2007.
72. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение/ В.П. Шейнов. – Минск,1997.
73. Щербак В.Е. Конфликтные ситуации на предприятиях/ В.Е. Щербак // ЭКО.-1999-№11.
74. Юридическая конфликтология / отв. ред.В.Н. Кудрявцев. – М.,1995.
75. Ядов В.А. Стратегия социологического исследования. Описание, объяснение, понимание социальной реальности/ В.А. Ядов.- 6- изд. –М.: ИКЦ: Академкнига, Добросвет,2003.
76. Burton J. General theory: The Basis Of Conflict Resolution/ J.Burton, D.Sandole // Negotiations Journal. - 1986.
77. Dahrendorf R. Out of Utopia. Essays in the Theory of Society/ R.Dahrendorf London, 1970.- P.127.
78. Rotwax H. Guilty. The Collapse of Criminal Justice/ H.Rotwax.- N.Y.: Random House, 1996.
79. Shane P. Police and People: A Comparison of Five Continents, St.Louis, Miss.,1980.

Интернет-ресурсы

80. <http://www.conflictology.isras.ru>;
81. <http://www.conflictology.spb.ru>;
82. <http://www.conflictology.narod.ru>;
83. <http://www.conflictology.com.ru>;
84. <http://www.conflictology.ru>;
85. <http://www.conflictmanagement.ru>

Учебное издание

Юрий Юрьевич Комлев

ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ:
ТЕОРИЯ, АНАЛИЗ И УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ
В ОРГАНАХ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

Учебное пособие
Второе издание, переработанное и дополненное

Технический редактор Л.А. Ризванова
Корректор Н.А. Климанова

Подписано к печати 06.02.2014 г.
Формат 60х84 1/16. Усл.печ.л. 7,5
Тираж 200 экз.

Типография КЮИ МВД России
420108, г. Казань, ул. Магистральная, 35

Отпечатано с готового оригинал-макета
в типографии "Центр инновационных технологий"
420108, г. Казань, ул. Портовая, 25а
тел./факс (843)231-05-46, 231-05-61