

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КУЛЬТУРЫ КОНФЛИКТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Шиликов А.Ю.

Институт управления ФГАОУВПО НИУ «Белгородский государственный университет», Белгород, Россия (308015, Белгород, ул. Победы, 85), e-mail: shadow.ne@mail.ru

Статья посвящена анализу теоретических аспектов культуры конфликтного взаимодействия через рассмотрение причин возникновения конфликтов, методов их предотвращения и механизмов использования с целью получения максимальной выгоды для участников. Термин культура конфликтного взаимодействия рассматривается как технология организации и совершенствования методов конфликтного взаимодействия через воспроизведенные в его процессе духовные и материальные ценности. Большой акцент делается на том, что, наряду с возникающими проблемами, конфликт может приносить большую пользу. Иногда для извлечения максимальной выгоды из конфликтной ситуации управленцы специально стимулируют конфликт, чтобы оживить организацию, находящуюся в застое. Конфликтное взаимодействие встречается в любой организации и, зачастую, предупредить его невозможно, но, обладая рядом специфических навыков общения, можно избежать конфликтных ситуаций в коллективе, а в случае невозможности избежать конфликта, можно обнаружить его слабые места и обратить негативные свойства в позитивные.

Ключевые слова: конфликт, культура, конфликтное взаимодействие, профессиональная деятельность, культура конфликтного взаимодействия.

THEORETICAL ASPECTS OF THE CULTURE OF CONFLICT INTERACTION

Shilikov A.Y.

Institute of management National Research University «Belgorod State University», Belgorod, Russia (308015, Belgorod, Pobedy st., 85), e-mail: shadow.ne@mail.ru

This article analyzes the theoretical aspects of the culture of conflict interaction by examining the causes of conflict, methods of prevention and the use of mechanisms to maximize the benefits for the participants. The term culture of conflict interaction is regarded as a technology organization and improvement of methods of conflict interaction through reproduced in the course of his spiritual and material values. Greater emphasis is placed on the fact that, along with emerging problems, the conflict can be of great benefit. Sometimes, to extract the maximum benefit from a conflict situation, managers specifically stimulate the conflict in order to revitalize the organization, which is in stagnation. Problematic interactions occur in any organization, and often it is impossible to prevent, but having a number of specific communication skills, you can avoid conflicts in the team, and in failing to avoid a conflict, you can find his weak points and to draw negative qualities into positive ones.

Keywords: conflict, culture, conflict interaction, professional activity, the culture of conflict interaction.

Одним из важнейших направлений развития российской государственности является формирование наиболее эффективной и результативной системы государственной и муниципальной службы, адекватной преобразованиям, происходящим в политической и экономической сфере жизни общества. Идея модернизации России, что бы ни говорили о ней довольно многочисленные противники, востребована как элитарным, так и массовым сознанием. Подтверждением этому является, с одной стороны, более или менее отчетливо выраженная установка правящей элиты на политические реформы. С другой стороны, очевидно и повышение общественной активности [1].

Систему человеческих отношений и ее совершенствование можно рассматривать как процесс конфликтного взаимодействия между сотрудниками той или иной организации во время осуществления ими своих профессиональных обязанностей.

Термин «конфликт» (от лат. *conflictus* – столкновение) обычно определяется как основанное на реальных или мнимых противоречиях взаимодействия преследующих несовместимые, взаимоисключающие цели сторон, действия которых непосредственно направлены друг против друга и исключают взаимную выгоду [4].

В современном обществе сложилось достаточно негативное отношение к конфликту. Исследование факторов, влияющих на выбор человеком конфликтных или неконфликтных способов поведения в проблемных ситуациях социального взаимодействия, выступает важнейшей задачей социологии. Существует мнение, что как только возникает малейший конфликт, его сразу необходимо разрешать или избегать. Но следует понимать, что наряду с возникающими проблемами, конфликт может приносить не меньшую пользу. Для извлечения максимальной выгоды из конфликтной ситуации управленцы специально стимулируют конфликт, чтобы оживить организацию, находящуюся в застое. Если в организации отсутствуют конфликты, то там явно что-то не так.

Повседневная жизнь человека связана с постоянным конфликтным взаимодействием и отстаиванием своих интересов. Ярче всего это проявляется в процессе трудовой деятельности. Существуют множество разновидностей конфликтов. Те конфликты, которые возникают на работе, называются организационными. Какой бы ни была природа конфликтного взаимодействия, настоящий управленец должен уметь извлекать из него максимальную пользу. Но существуют и такие ситуации, в которой конфликт становится неуправляемым, что зачастую приводит к противоборству (члены коллектива, а иногда и целые структурные подразделения перестают взаимодействовать друг с другом). Данная ситуация в конечном итоге к деградации коллектива, а затем и всей организации.

Различные условия протекания конфликтов имеют свои специфические типы взаимодействия людей. На стадии, когда состояние напряжённости остаётся скрытым, чрезвычайно важно почувствовать момент осознания конфликтной ситуации, то есть момент понимания того, что противоречие, которое возникло, привычным образом не разрешится. Именно такое осознание и определение ситуации как конфликтной, становится своеобразным пусковым психологическим механизмом, который отсекает все стратегии и формы поведения, не соответствующие состоянию конфликта, и активируют тот запас стратегий поведения, который помогает достижению цели, решению проблемы.

По поводу природы конфликта современными учеными до сих пор не выработано единой точки зрения. Некоторые социологи считают, что социальный конфликт

представляет собой процесс, направленный на достижение выгоды через подчинение, навязывание своей воли, удаление или даже уничтожение противника, стремящегося достичь той же выгоды.

На западе очень распространено понятие конфликта как борьбы за ценности, притязания на определенный статус, власть и ресурсы, в которой целями противника являются нейтрализация, нанесение ущерба или устранение противника [7].

В трудах отечественных ученых основной упор при определении конфликта делается на его социальный характер.

Ю.Г. Запрудский: «Социальный конфликт – это явное или скрытое состояние противоборства объективно расходящихся интересов, целей и тенденций развития социальных объектов, прямое или косвенное столкновение социальных сил на почве противодействия существующему общественному порядку, особая форма исторического движения к новому социальному единству» [5].

А.В. Дмитриев: «Под социальным конфликтом обычно понимается тот вид противостояния, при котором стороны стремятся захватить территорию либо ресурсы, угрожают оппозиционным индивидам или группам, их собственности или культуре таким образом, что борьба принимает форму атаки или обороны» [3].

Рассмотрим участников конфликтного взаимодействия. Каждый конфликт содержит взаимные противоречия, исходящие от участников конфликта, которые совершают негативные действия один против другого. Противоборствующих сторон конфликта может быть больше чем две, и каждая сторона при этом отстаивает свою позицию в конфликте. Можно выделить две группы участников конфликтного взаимодействия:

1. Непосредственные (основные действующие лица, противоречие интересов которых заложено в основе конфликта).
2. Косвенные (участники, которые в силу различных обстоятельств заинтересованы в конфликте).

В той ситуации, в которой избежать противоречий не удастся, конфликтная ситуация перерастает в состояние открытого конфликта. На данной стадии очевидным становится факт отсутствия уступок со стороны обоих оппонентов, что неизбежно приводит к усилению конфликтного взаимодействия.

Период открытого конфликта состоит из нескольких этапов, которые можно обозначить как инцидент, эскалацию конфликтного потенциала и завершение конфликта. В результате возникновения инцидента конфликт переходит из скрытой стадии в открытое противостояние. В конфликтной ситуации выделяют повод и инцидент конфликта. Под поводом понимается то событие, которое является отправной точкой конфликтных действий.

Инцидентом же называют ситуацию инициирования открытого противоборства оппонентов. Повод может возникнуть случайно, поэтому не всегда приводит к конфликту, а инцидент является обязательным условием конфликта.

При невозможности нахождения консенсуса между сторонами конфликтного взаимодействия возникают все новые и новые инциденты, которые постепенно, но неизбежно переводят конфликт в стадию эскалации. Эта стадия является ключевой, ведь именно сейчас противоречия обостряются настолько, что в ход идут всевозможные методы достижения победы в разгоревшейся борьбе. Технологии мирного урегулирования конфликта становятся затруднительными в связи с эмоциональным перенапряжением. Для оппонентов на первый план выходит желание нанести максимально возможный вред друг другу, что зачастую приводит к хаотичному протеканию конфликта.

Заключительным этапом является завершение конфликта, которое выражается либо в обоюдном осознании бесполезности дальнейшего конфликтного взаимодействия, либо в уничтожении одной или нескольких сторон конфликта. Далее многие ученые выделяют постконфликтный период, характеризующийся снижением напряженности в отношениях между сторонами конфликта и преобладанием позитивных коммуникаций.

Таким образом, каждая стадия конфликта имеет собственные отличительные черты, которые постепенно сменяя друг друга, неизбежно приводят конфликт к его логическому заключению.

Теперь перейдем к рассмотрению термина культура конфликтного взаимодействия. Как правило, в конфликте выделяют двух участников, мнения которых являются взаимоисключающими. Понятия «конфликт» и «конфликтное взаимодействие», по сути, тождественны. Исследователь Р. Э. Парк рассматривал конфликт как разновидность социального взаимодействия, наряду с конкуренцией, аккомодацией (приспособлением) и ассимиляцией [9].

При рассмотрении культуры конфликтного взаимодействия, мы допускаем возможность воздействия на конфликт, то есть привитие конфликту культурных норм. Как и все социальные процессы, конфликтное взаимодействие обладает рядом признаков.

Каждый конфликт состоит из присущего только ему набора элементов, но три группы составляющих он включает в себя обязательно:

- 1) социальные действия и взаимодействия, осуществляемые в ходе социального конфликта;
- 2) предмет социальных действий и взаимодействий, т.е. то, из-за чего или ради чего они совершаются;
- 3) изменения, вызываемые социальными действиями и взаимодействиями [2].

Необходимо отметить, что наиболее конструктивным последствием конфликтного взаимодействия можно считать разрядку психологической напряженности в отношениях противоборствующих сторон.

Следующим положительным следствием конфликта выступает осознание взаимных интересов каждой из сторон и выявление общих проблем. Конструктивная сторона конфликта заключается в способности выступать движущей силой социальных изменений, происходящих в обществе. Во время решения конфликта оппоненты по-другому начинают воспринимать друг друга, проявляют интерес к деятельности бывшего соперника и тем самым налаживают дальнейшее продуктивное сотрудничество.

В практике встречается возможность примирения сторон конфликтного взаимодействия, которая рассматривается в двух аспектах. Первый подразумевает бескомпромиссность конфликта и его разрешение возможно только при полном или значительном отказе оппонентов от своих интересов. Второй аспект включает возможность разрешения конфликтной ситуации за счет незначительных уступок каждой из сторон взаимодействия.

Для того чтобы определиться с понятием культуры, необходимо предварительно пояснить, какое значение вкладываем в термин «культура». Культура определяет существование и взаимодействие общества, его социальную структуру и институты. Термин «культура» необычайно многоаспектно. Чтобы уточнить его, ученые со всего мира используют огромное количество специальных определений, делая при этом упор на проявление политических, социальных, технологических, философских, управленческих и многих других составляющих данного феномена.

Исследователи из США Алфред Луис Кребер и Клайд Клакхон уже к середине XX века собрали 257 определений культуры. После этого данные цифры постоянно росли. В отечественной философии культуры и культурологии также нет недостатка в количестве существующих определений. Именно этот показатель характеризует сложность и многогранность данного феномена.

Все многообразие существующих подходов к определению понятия культура зависит от того, какой аспект восприятия принят за основу. Рассмотрим некоторые из них.

Описательный аспект. Основной упор здесь делается на перечисление составляющих частей понятия культуры. Основателем данного подхода является Э. Тайлор, который отождествляет культуру и цивилизацию совокупности знаний, верований, искусства, нравственности, законов, обычаев и привычек, усвоенных человеком как членом общества.

Исторический аспект. Данная группа понятий немногочисленна в связи с тем, что основной акцент делается на постоянство и, как следствие этого, застой в изменении и

развитии культуры. Например, известный лингвист Э. Сепиром рассматривал культуру как социально унаследованный комплекс способов деятельности и убеждений, составляющих ткань нашей жизни.

Нормативный аспект. Данный подход выделяет две группы, одна из которых направлена на понимание образа жизни, а другая на представления о ценностях и идеалах. Приверженцем первой группы является К. Уислер. Он считал культуру образом жизни, которому следует община или племя, а культура племени заключается в совокупности стандартизованных верований и практик, которым оно следует. Родоначальниками второй группы можно считать Т. Карвера, который вкладывал в понятие культуры выход излишней энергии человека в постоянной реализации высших способностей человека и У. Томас, считающего, что культура состоит из социальных и материальных ценностей группы людей независимо от эволюционных процессов.

Существует четыре группы определения культуры с точки зрения ее происхождения:

1. Культура – совокупность всего, что создано или модифицировано сознательной или бессознательной деятельностью двух или более индивидов, взаимодействующих друг с другом или воздействующих на поведение друг друга (П. Сорокин).
2. Культура – это относительно постоянное нематериальное содержание, передаваемое в обществе посредством процессов обобществления (Г. Беккер).
3. Культура – это понятие для особого порядка, или класса феноменов, а именно: таких вещей и явлений, которые зависят от реализации умственной способности, специфичной для человеческого рода, которую мы называем "символизацией". Говоря точнее, культура включает материальные объекты – орудия, приспособления, орнаменты, амулеты и т.д., а также действия, верования и установки, функционирующие в контекстах символизирования. Это тонкий механизм, организация экзосоматических путей и средств, используемых животным особого рода, т.е. человеком, в борьбе за существование или выживание (Л. Уайт).
4. Культура – это то, что отличает человека от животных" (В. Оствальд) [6].

Исходя из проведенного выше материала, в статье мы будем руководствоваться определением культуры как технологии организации и совершенствования жизнедеятельности общества и воспроизведенных им духовных и материальных ценностей.

Таким образом, под культурой конфликтного взаимодействия мы понимаем технологию организации и совершенствования методов конфликтного взаимодействия через воспроизведенные в его процессе духовные и материальные ценности.

В данных составляющих культуры обобщены, «подытожены» многочисленные акты конфликтного взаимодействия в прошлом, и обобщенный результат выступает своего рода

сводом требований и оценок применительно к аналогичным актам в настоящем и будущем. Культура не просто фиксирует и оценивает, но и на что-то ориентирует, чего-то требует [8].

Феномен культуры конфликтного взаимодействия имеет весьма сложную структуру входящих в него элементов и их содержания. Его протекание не обходится без обоюдных оценок всех участников конфликтной ситуации. Правдивость взаимной оценки друг друга оппонентами является не просто редким, а исключительным моментом.

В настоящее время существуют ценностные установки и ориентации участников конфликтного взаимодействия, которые характеризуют его содержательный компонент. Принимая участие в конфликтном взаимодействии, мало кто получает положительный энергетический заряд, поэтому большинство людей пытается избежать участия в конфликте и предпринять превентивные меры.

Таким образом, направленность участников возникшей конфликтной ситуации на поиск наиболее выгодных для обеих сторон вариантов его разрешения, является одним из важнейших критериев, характеризующих культуру конфликтного взаимодействия.

Подводя итоги теоретико-методологического анализа культуры конфликтного взаимодействия, необходимо выделить следующие позиции.

1. Частота возникновения конфликтов, среди сотрудников организации, зависит от множества факторов. Исходя из изученных материалов и исследований, можно сделать вывод о том, что конфликтное взаимодействие встречается в любой организации и, зачастую, предупредить его невозможно, но, обладая рядом специфических навыков общения, можно избежать конфликтных ситуаций в коллективе.
2. При рассмотрении культуры конфликтного взаимодействия, необходимо учитывать возможность воздействия на конфликт, то есть привитие конфликту культурных норм. Как и все социальные процессы, конфликтное взаимодействие обладает рядом признаков, с помощью анализа которых можно обнаружить слабые места конфликта и обратить его негативные качества и свойства в позитивные.
3. Определение термина культуры конфликтного взаимодействия рассматривается как технология организации и совершенствования методов конфликтного взаимодействия через воспроизведенные в его процессе духовные и материальные ценности.

Список литературы

1. Бабинцев В.П. Имитационные практики в государственном и муниципальном управлении / В.П. Бабинцев // Власть. – 2012. – № 5. – С. 24-29.
2. Данакин Н.С. Теоретические и методические основы проектирования технологий социального управления / Н.С. Данакин. – Белгород: Центр соц. тех., 1996. – С. 109-110.

3. Дмитриев А.В. Конфликтология / А.В. Дмитриев. – М.: Альфа-М, 2009. – 336 с.
4. Дятченко Л.Я. Развитие исследований и инноваций в вузах: рывок через продуктивное разрешение конфликтов / Л.Я. Дятченко / интервью ред. журн. с ректором БелГУ, д-ром социол. наук Л. Я. Дятченко // Социология образования. – 2009. – № 3. – С. 7-18.
5. Запрудский Ю.Г. Социальный конфликт / Ю.Г. Запрудский. – Р н/Д.: Феникс, 1992. – С. 54.
6. Ионин Л.Г. Социология культуры: учеб. Пособие для вузов/ Л.Г. Ионин; Гос. Ун-т - Высшая школа экономики. – 4-е изд. перераб. и доп. – М.: Изд. Дом ГУ-ВШЭ, 2004. – 427 с.
7. Козер Л.А. Функции социального конфликта / Л.А. Козер / Пер. с англ. О.А.Назаровой; Под общ. ред. Л.Г.Ионина. – М.: Идея-Пресс, Дом интеллектуал. книги, 2000. – 205 с.
8. Рябова Е.Л. Культура конфликтного взаимодействия в современном российском социуме как фактор общественной стабилизации / Е.Л. Рябова. Дисс... доктора полит. наук. – М., 2010. – 337 с.
9. Теоретическая социология: Антология: в 2 ч. – М.: Книжный дом «Университет», 2002. – Ч. 1. – С. 390-421.

Рецензенты:

Бахарев В.В., д.соц.н., профессор, профессор кафедры социальной работы, ФГАОУ ВПО «Белгородский государственный национальный исследовательский университет», г. Белгород.

Шаповалова И.С., д.соц.н., доцент, профессор кафедры управления персоналом, ФГАОУ ВПО «Белгородский государственный национальный исследовательский университет», г. Белгород.