

Л. Н. Цой<sup>1</sup>

## ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В КОНТЕКСТЕ ДИАЛОГА КУЛЬТУР

### Социальный контекст и конфликтологическая проблема

Социальный контекст, в котором находится каждый гражданин и гражданские институты, представляет собой клубок потенциальных (и актуальных) конфликтов и социальных протестов. На фоне миграционных процессов и модернизации всех сфер жизнедеятельности российского общества проявляются: конфликты в ЖКХ, акции в защиту собственности, пикеты обманутых дольщиков, митинги в защиту экологии, акции в защиту журналистов, протесты против реформ в образовании, протесты автомобилистов, акции в защиту животных, протесты против реформ в армии и здравоохранении, столкновения фанатов, градостроительные конфликты, протесты против миграции.

Таковы социальные факты, с которыми региональная и муниципальная власть имеет дело, решая одновременно две стратегические задачи: обеспечение стабильности и развития. Для процессов развития необходимы инновации, для стабильности — отсутствие массового сопротивления и конфликтов.

<sup>1</sup> Доцент кафедры управления человеческими ресурсами Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики» (Москва), кандидат социологических наук. Автор более 100 научных публикаций и 2 книг в области конфликтологии, разработчик спецкурса для магистрантов «Организационный конфликт-менеджмент» и программы подготовки конфликтологов, руководитель Московской школы конфликтологии.

Управление конфликтами — это проблема, прежде всего, диалога культур и институционализации культуры конфликта<sup>2</sup>. Если общество признает существование (наличие) конфликта, то появляется возможность цивилизованного согласования интересов и диалога между разными группами (сторонами конфликта).

С точки зрения управления конфликтами признать наличие конфликта значит открыть возможность обсуждения проблематики конфликта в целях перевода его в правовое поле, развивая демократические механизмы его разрешения и одновременно выстраивая культуросообразные отношения со всеми участниками конфликта.

### Правовой контекст: рынок и демократия

Конституция РФ является основой деятельности всех ветвей власти, а народ осуществляет власть. Демократия предполагает (это очень важно) *право каждого гражданина бороться за свои права, за власть и влияние на власть*. В борьбе за свои интересы и ответственность гарантируется единство экономического пространства и, самое главное, поддерживается конкуренция, свобода экономической деятельности. Само признание разных форм собственности закладывает потенциальный конфликт. Демократия и рынок объединяет общий процесс — столкно-

<sup>2</sup> Здравомыслов А. Г. Об итогах III Всероссийского социологического конгресса. URL: <http://www.sociolog.net/zdrav.html>

вание интересов разных субъектов взаимодействия, проявляющееся в разных формах, чаще всего в конфликтах. То есть право каждого гражданина на защиту своих интересов и собственности закреплено Конституцией РФ.

В Конституции РФ признаются идеологическое, политическое многообразие и многопартийность, общественные объединения равны перед законом. В Российской Федерации никакая идеология не может устанавливаться в качестве государственной и обязательной. В разных сферах взаимодействия граждане и объединения защищают свои интересы. Каждый гражданин (а не только чиновники регионального и муниципального уровня) должен научиться цивилизованно разрешать конфликты, так как основными ценностями, декларируемыми Конституцией РФ, являются *демократия* и свобода экономической деятельности — *рынок*.

Именно эти процессы должны быть в поле зрения образования (в рамках курса конфликтологии), так как потенциал конфликтного взаимодействия и социального согласия составляет фундамент (основу) становления демократии и свободы экономической деятельности граждан.

#### **Социологический смысл инноваций: конфликты и согласие**

Повышение качества жизни невозможно без инноваций в разных сферах деятельности. Большинство работ исследователей, а вслед за ними и взгляд управленцев, сосредоточены на раскрытии технологического аспекта инноваций; при этом из виду упускается такое явление, как *«инновационная недееспособность»*<sup>1</sup>. Именно из-за насильственной составляющей в конфликтах общественный климат, формируемый социальными новациями, не способствует росту, обоснованному с экономической точки зрения, а зачастую и тормозит его. Инновационность общества может быть раскрыта в социологическом аспекте.

Социологический смысл инноваций<sup>2</sup> состоит не в самих технических изобретениях и новшествах, а в отношениях между людьми, в изменении ценностных оснований их взаимодействия. Социологический аспект социальных инноваций<sup>3</sup> заключается в трансформации норм, правил и принципов социального взаимодействия, всей статусно-ролевой системы.

Социальные инновации имеют сущностные характеристики, среди которых главные — высокий риск, большая степень неопределенности, труднопрогнозируемый побочный продукт, последствия которого сложно предусмотреть.

Например, возможно ли достижение социального согласия в обществе, в котором социальные реформы воспринимаются гражданами как негатив-

ные по своим последствиям и снижают их жизненный уровень?

Социальное согласие возможно в двух вариантах: в тоталитарном и демократическом<sup>4</sup>. И там, и там возможно согласие, но на разной почве. Тоталитарный вариант социального согласия основан на страхе, ненависти, репрессиях. Страх и репрессии ограничивают конфликты и их эскалацию. Демократический вариант основан на добровольности и плюрализме, принятии прав человека, общечеловеческих ценностей. Конфликты являются индикатором демократического механизма и свободы экономической деятельности.

Социальные инновации (социальные реформы, модернизация) являются мощным конфликтогенным фактором, а потому региональная и муниципальная власть обязана выстраивать политику развития региона с учетом этой системной и сущностной связи между инновациями и конфликтами.

#### **Инновационный потенциал и новый взгляд на функцию конфликта**

Некоторые исследователи отмечают не только негативную функцию конфликта, но и необходимость конфликта для достижения связей внутри системы<sup>5</sup>. Конфликт не обязательно является болезненным явлением, он не всегда связан с агрессией и разрушением. Иногда конфликт играет роль рычага, который может способствовать исправлению недостатков или формированию новых норм, которых сегодня не хватает в российском обществе, для того чтобы урегулировать права какой-либо социальной группы. Это касается тех конфликтов, в которых идет борьба за инновации (технические и социальные), в которых конфликт выполняет несколько функций:

- интеграционную (слияние части с целым);
- активизации социальных связей;
- содействия появлению новых идей и творчеству;
- сигнальную;
- информационную;
- трансформационную (преобразование деловых отношений);
- профилактическую.

Ключевой функцией конфликта является функция баланса и удержания целостности, гармонизации общества. Г. Зиммель писал, что назначение конфликта заключено в обнаружении противоречия, конфликт является формой жизненной динамики («конфликт питается энергией жизни»), он и есть сама жизнь, но жизнь человеческая, культурная. Без конфликта может быть только натуральная жизнь (жизнь в природе), поэтому *культура, жизнь и конфликт — это нераздельные понятия*. Конфликт

<sup>1</sup> Санто Б. Инновация как средство экономического развития : пер. с венгерского / общ. ред. и вступ. ст. Б. В. Сазонова. М., 1990. С. 173.

<sup>2</sup> Латин Н. И. Теория и практика инноватики : учеб. пособие. М., 2008.

<sup>3</sup> Гидденс Э. Трансформация интимности. СПб., 2004.

<sup>4</sup> Эфирова С. А. Социальное согласие: тоталитарный и демократический варианты // В контексте конфликтологии: проблемы коммуникации и управленческого консультирования : сб. / под ред. Т. М. Дридзе и Л. Н. Цой. М., 1999.

<sup>5</sup> Козер Л. Функции социального конфликта // Социальный конфликт: современные исследования. М., 1991; Зиммель Г. Конфликт современной культуры. Пг., 1923.

не предназначен для разрешения, он имманентно присущ самой жизни и неразрешим.

В конфликтах ярко проявляется инновационный потенциал<sup>1</sup>, однако многие управленцы сегодня не могут его обнаружить, потому что часто видят в конфликтующих сторонах врагов или оппонентов.

Не конфликт угрожает равновесию и организации, а жесткость в управлении и неспособность власти налаживать конструктивное взаимодействие с теми, у кого есть другие интересы, и кто защищает их теми средствами и способами, которые есть в его распоряжении.

Итак, новый взгляд на конфликт сегодня необходим, и он заключается в том, что именно в протестах и конфликтах ярко проявляет себя не только разрушительный процесс, но инновационный и конструктивный потенциал. Важно иметь средства обнаружения<sup>2</sup>.

### Образовательный контекст: диалог культур

Вузы должны поставить в центр внимания студентов не только процесс приобретения знаний, исследования, но и технологии перевода знаний в действия, в процесс принятия управленческих решений. Какие исследования сегодня нужны вузам в рамках гуманитарных наук, в частности конфликтологии? Требуются такие исследования, которые позволяют решать реальные проблемы.

За время обучения в вузе будущие специалисты должны научиться исследовать, изучать (освоить позицию исследователя), объяснять, логично излагать (освоить позицию публичного оратора), понимать (освоить позицию медиатора, фасилитатора, переговорщика), изменять (мыследеятельностный подход: освоить позицию рефлексивного управленца) и активно жить в обществе<sup>3</sup>.

В основу обучения должны быть положены практические принципы:<sup>4</sup>

- не абстрактное познание, а освоение и овладение;

- прожективность — не знание и описание, а проект и предписание;

- критерием истины является НЕ истинность как соответствие описания объекту, а реализуемость как соответствие объекта проекту или действия — предписанию.

Главная идея, которая должна лежать в основе образовательных технологий в рамках конфликтологии, — объединение процессов исследова-

ния конфликта, обучения и проектирование конфликтов, перевода Е-процессов (деструктивных) в И-процессы (конструктивное русло) в целях достижения цели, решения проблем и поставленных задач, направленных в будущее. Для решения этих задач почти нет препятствий, однако решать их необходимо совместно.

### Резюме

Сегодня для преподавателя в вузе почти нет препятствий для того, чтобы в рамках своего предмета (например, конфликтологии или организационного конфликт-менеджмента) использовать разные образовательные технологии. Однако есть системная проблема, и она связана с будущим России. Кто сегодня в образовательном процессе занимается будущим? Конечно, не предметники, потому что там основная задача — обучить предмету. Будущим России будут заниматься (и уже занимаются в вузах и школах) те преподаватели и учителя, которые применяют игры и игровые технологии<sup>5</sup>.

Можно предложить несколько шагов для развития игровых образовательных технологий в вузах:

- региональной и муниципальной власти сформировать ЗАКАЗ конкретным вузам по разработке новых учебных курсов по конфликтологии для подготовки будущих чиновников и управленцев в структурах власти;

- министерству образования и науки РФ сформировать ЗАКАЗ специалистам (организация тендеров и грантов) на тему: «Исследование конфликтов и разработка игровых технологий в образовании»;

- ректорам вузов включить в программы подготовки преподавателей вузов и учителей школ курс «Конфликтология и консенсусология»;

- заказ специалистам от Министерства образования и науки РФ (организация тендеров и грантов) на тему: «Подготовка методических пособий по игровым методам в области конфликтологии»;

- ректорам вузов и директорам школ организовывать конкурсы на тему: «Лучшие преподаватели по конфликтологии».

Принципы образовательных технологий по конфликтологии и организационному конфликт-менеджменту должны соответствовать принципам демократии<sup>6</sup>, а механизмы разрешения конфликтов на региональном и муниципальном уровнях должны проектироваться в вузах всеми участниками образовательного процесса в целях организации диалога культур и решения социальных задач.

<sup>1</sup> Дудченко В. С. Основы инновационной методологии. М., 1966.

<sup>2</sup> Цой Л. Н. Организационный конфликт-менеджмент: 111 вопросов, 111 ответов. М., 2007.

<sup>3</sup> Монсон П. Лодка на аллеях парка. М., 2004.

<sup>4</sup> Щедровицкий Г. П. Избранные труды. М., 1995. С. 154; Дубровский В. Я. Введение в системодействительностный подход. URL: [http://www.genovista.com/topic\\_8.htm](http://www.genovista.com/topic_8.htm)

<sup>5</sup> Всероссийская ассоциация по играм в образовании. URL: <http://www.rage-portal.ru/community/interactive>

<sup>6</sup> Дьюи Дж. Демократия и образование. М., 2000.