# СОДЕЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 2

[1. ГОСУДАРСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ - КЛЮЧЕВОЕ ЗВЕНО В СТРУКТУРЕ ПОЛИТИЧЕСКОГО ПРОЦЕССА 4](#_Toc184216138)

1.1 Основные понятия в исследовании социально-экономических и политических процессов 4

[1.2 Основы государственного управления 11](#_Toc184216143)

2. СОЦИАЛЬНО-ПОЛИТИЧЕСКИЕ КОНФЛИКТЫ. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ 19

[3. ПРАКТИКА ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ 28](#_Toc184216145)

3.1 Роль конфликтологии в развитии российского общества 28

[3.2 Технологии контроля и управления социально-политическими конфликтами. 32](#_Toc184216147)

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 45

[СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 48](#_Toc184216149)

# ВВЕДЕНИЕ

Сегодня в России стоит задача перехода к формированию государства нового типа – социального государства. Усиливается роль и ответственность государства за повышение жизненных стандартов и социальных возможностей. Вместе с тем, наша недавняя история показывает, что отсутствие объективных, эффективных и взаимосвязанных политических коммуникационных связей, может привести в будущем, к высокой социальной напряженности, конфликтности, непредсказуемости событий, что настоятельно требует изучения данной проблемы.

**Актуальность** данного исследования обуславливается также высокой динамичностью политических коммуникационных процессов именно на стыке взаимодействия между социальным государством и гражданским обществом, поиском новых коммуникативных связей и методов социального управления в России, способствующих обеспечению эффективного взаимодействия между властью и обществом, с целью выявления и реализации интересов и потребностей различных социальных групп.

Методологические проблемы социального познания начинаются с постижения сути самих процессов, происходящих в социально-экономической и политической реальности. Чтобы понять взаимосвязь социальных фактов, выявить устойчивые тенденции, прогнозировать вероятный ход событий, необходимо адекватно отражать эти процессы в научных исследованиях. Именно это является содержанием **объекта и предмета** «Исследования социально- экономических и политических процессов».

Основой любого конфликта являются накопившиеся противоречия и социологические исследования в области конфликтологии дают неожиданные и удручающие результаты: Россия – одно из самых конфликтогенных и, соответственно, конфликтных государств.

Отечественная конфликтология находится на завершающей стадии формирования в самостоятельную науку. Рядом авторов предпринята попытка обобщить историю российских конфликтов. Наиболее полно такой анализ проведен С. В. Соколовым. Кроме того, данная проблема в той или иной степени затрагивается в работах Ю. Г. Запрудского, А. Г. Здравомыслова, Г. А. Зюганова, В. В. Жириновского, А. Н. Чумикова. В ходе исследования были изучены периодические издания, материалы Международных конференций, научные публикации, а также учебные пособия по основам государственного управления и конфликтологии.

Основная **цель** исследования - рассмотрение сложного мира науки и практики государственного управления, его принципов в ситуации социального и политического конфликта.

**В ходе исследования предполагается решение следующих задач:**

-рассмотрение основных понятий в области конфликтологии;

-получение целостного представления о конфликте,его роли в государственном управлении и методах решения конфликтов;

-изучение специфики и способов регулирования организационно-трудовых и внутриличностных конфликтов, встречающихся в организациях, обществе и государстве;

-получение практических навыков разрешения конфликтов в различных ситуациях.

# 1. ГОСУДАРСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ - КЛЮЧЕВОЕ ЗВЕНО В СТРУКТУРЕ ПОЛИТИЧЕСКОГО ПРОЦЕССА

##

## 1.1 Основные понятия в исследовании социально-экономических и политических процессов

**государственное управление политический конфликт**

***Социально-экономические и политические процессы*** - это изменения в обществе, отображающиеся на его благосостоянии, политической и экономической стабильности, условиях безопасности. Функционирование обеих групп процессов исходит из общего корня, обусловленное комплексным характером социальных изменений, в структуре которых социально-экономические свойства процессов дополняются политическими.

### Несмотря на то, что в истории человечества наличие социальной структуры не всегда предполагало существования структуры политической, а именно - государства, внутренняя связь между сопровождающими формирование этих структур процессами не вызывает сомнений.

### Особенностью социально-экономических процессов является их тесная привязка к деятельности предприятий (хозяйствующих субъектов), крупных национально-государственных систем, регионов, которая определяет масштабы, уровень, темпы и цели происходящих в русле этих объектов изменений.

### Непременным атрибутом политических процессов является изменение целеполагающего вектора социальных преобразований, заключающееся во внедрении в общественную жизнь мероприятий, составляющих программную установку одной из влиятельных и организованных сил общества, какой является политическая партия или общественное движение. В ходе своего развития общество ориентируется на отдельных лидеров политического влияния, определяющих и аккумулирующих колебания общественного мнения, его моральные и поведенческие стереотипы.

Политика по своей сути является деятельностью, поэтому она не может не быть процессом. Политический процесс – это совокупная деятельность социальных общностей, общественных организаций и групп, отдельных лиц, преследующих определенные политические цели. В узком смысле – деятельность социальных субъектов по осуществлению политических решений.

Политический процесс развертывается в данной стране в рамках политической системы общества, а также в региональных и глобальных масштабах. В обществе он осуществляется на государственном уровне, в административно-территориальных районах, в городе и деревне. Кроме того, он действует внутри различных наций, классов, социально-демографических групп, политических партиях и общественных движениях. Тем самым политический процесс раскрывает поверхностные или глубинные изменения политической системы, характеризует ее переход от одного своего состояния к другому. Поэтому в целом политический процесс по отношению к политической системе раскрывает движение, динамику, эволюцию, изменение во времени и пространстве.

Основные стадии политического процесса выражают динамику развития политической системы, начиная с ее конституирования и последующего реформирования. Его главное содержание связано с подготовкой, принятием и оформлением на соответствующем уровне, исполнением политических и управленческих решений, необходимой их коррекцией, социальным и иным контролем в ходе практического осуществления.

Процесс выработки политических решений дает возможность выделить в содержании политического процесса структурные звенья, раскрывающие его внутреннее строение и природу:

1.Представление политических интересов групп и граждан институтам, принимающим политические решения.

2.Выработка и принятие политических решений.

3.Реализация политических решений.

На политические процессы внутри отдельных стран оказывают значительное воздействие внешний фактор, вся совокупность экономических, политических, военно-стратегических и других реалий международного характера. Поэтому можно сказать, что политические процессы бывают двух видов: внешнеполитические и внутриполитические. С точки зрения системных качеств организации политической власти они различаются на два крупных класса: демократические, где сочетаются различные формы прямого и представительного народовластия, недемократические, внутреннее разнообразие которых определяется нахождением у власти теократических или военных группировок, авторитарных лидеров или монархов, партий того или иного типа.

Если основу социально-экономических процессов составляет цикл «инновации-инвестиции», то политических — оппозиция «вызов-реакция». Оппозиция «вызов-реакция» содержит комплекс непрерывно возникающих в обществе проблем, последовательно разрешающихся посредством проведения разного рода политических акций, реализации долгосрочных социальных проектов и программ, вооруженных конфликтов. Составляющие «вызов» проблемные ситуации имеют широкий общественный характер, будучи спровоцированными различными социальными изменениями. Попадая в орбиту общественного интереса, эти проблемы способствуют формированию в обществе организованных сил, ориентированных на разработку и реализацию мер, ведущих к разрешению этих проблем и созданию условий для нового общественного порядка. [20]

Реакция в структуре социально-экономического и политического процесса заключается в создании властью такой линии поведения, которая позволит на основе имеющихся норм и правил выработать особые правила взаимодействия различных социальных групп с целью обеспечения равенства и социальной справедливости в отношении всех активных участников этого процесса. Неспособность власти осуществлять такую деятельность может привести к ее трансформации или к полной замене ее носителя.

Классическое определение социального процесса дал Питирим Сорокин: "Под процессом понимается любой вид движения, модификации, трансформации, чередования или "эволюции", короче говоря, любое изменение данного изучаемого объекта в течение определенного времени, будь то изменение его места в пространстве, либо модификация его количественных и качественных характеристик".[17, 110]

Среди социальных процессов социологи выделили две их специфические формы.

Во-первых, это "социальное развитие" - форма, раскрывающая потенциал, который изначально заложен в системе. Речь в данном случае идет о направленном процессе, т.е. таком, в котором ни одно из состояний системы не повторяется ни на какой предыдущей стадии, а на более поздней выходит на более высокий уровень в какой-либо сфере (например, рост экономических показателей, продвинутость технологий или увеличение населения). Кроме того, система последовательно приближается к некому всеобщему состоянию (например, общество приближается к состоянию социального равенства, процветания или демократического представительства), причем это стимулируется свойствами самой системы (внутренние противоречия разрешаются благодаря появлению качественно новых форм социальной жизни; присущее людям творческое начало направляется на масштабные организационные инновации и т.д.).

Другая форма социального процесса - это "социальный цикл". Он не имеет определенной направленности, хотя и не является случайным. Любое состояние, в котором пребывает система на той или иной стадии, может повториться в будущем, причем данное состояние, в свою очередь, уже когда-то случалось в прошлом.

Существует несколько видов процессов.

Направленные процессы предполагают определенную цель или тенденцию в своем движении. Они в определенной степени являются предсказуемыми или явными. Например, процесс создания единого европейского сообщества, процесс глобализации, процесс реформирования экономики.

Ненаправленные процессы носят случайный, хаотичный и непредсказуемый характер. Например, процессы возбуждения, охватывающие толпу, процессы мобилизации в социальных движениях, эмоциональные семейные конфликты.

Обратимые процессы - это процессы, которые приводят систему к определенного рода изменениям (даже радикальным), но потом происходит возврат к прежнему состоянию. Например, в 1861 г. в России было отменено крепостное право и крестьяне стали свободными гражданами. Но коллективизация крестьянских хозяйств в СССР (1929-1932 гг.) по сути снова сделала их крепостными. Необходимо учитывать, что возврат к прежнему состоянию не означает, что система возвращается к своей полной идентичности. Восстанавливаются только основные структурные элементы, а многие частные аспекты изменяются безвозвратно.

Необратимые процессы отражают тот факт, что происходящие изменения нельзя повернуть вспять. Например, процесс старения человека, распад Советского Союза, процесс урбанизации населения.

Восходящие процессы предполагают развитие системы. Если это развитие существенное, его отождествляют с прогрессом. Эволюционные теории характеризуют развитие социума на протяжении последних десяти тысяч лет как восходящий прогрессивный процесс.

Нисходящие процессы приводят систему к негативным дисфункциональным изменениям, регрессу.

Линейные процессы - это постепенные, непрерывные восходящие или нисходящие изменения в системе.

Ступенчатые процессы предполагают постепенное наращивание количественного потенциала изменений, который в определенный момент приводит к качественному скачку или прорыву. Например, в СССР многие десятилетия накапливались противоречия, которые трансформировались в перестройку и демократизацию общества.

Циклические процессы - это периодическое повторение определенных фаз развития системы. Например, процесс экономического роста сменяется спадом, за которым следует очередное оздоровление экономики; выборы и перевыборы президента и других органов власти также представляют собой циклические процессы. Такие процессы можно рассматривать как круговые или замкнутые.

Спиралевидные процессы представляют собой восходящее или нисходящее циклическое движение: изменения, проделав круг, возвращают систему в исходное состояние, но уже на качественно ином уровне.

В реальности в социуме все перечисленные и иные формы социальных процессов могут чередоваться, сменяя друг друга, или протекать параллельно; могут накладываться друг на друга или противоречить (противостоять) друг другу; могут охватывать основные элементы системы (доминировать) или проявляться в многочисленных ее фрагментах. При этом, как правило, одни процессы выступают в качестве предпосылок социальных изменений, другие остаются нейтральными к этим изменениям, третьи способствуют воспроизведению (сохранению), а не трансформации системы.

*Управление социально-экономическими и политическими процессами.*

Управление социальными процессами как особый вид человеческой деятельности возникает из необходимости организации совместной деятельности людей и порождается, с одной стороны, разделением труда (в основе которого лежит неравенство способностей), а с другой - социально-историческими условиями конкретного общества. При этом управление социальными процессами является деятельностью, охватывающей весь процесс общественной жизни, - политическую, экономическую и духовную сферы. Сущность управления социальными процессами определяет формирование и функционирование этого класса управления как системы.

Система управления социальными процессами включает следующие компоненты: механизм управления, структуру управления, объекты управления, функции управления, кадры управления, процесс управления. Система управления - это форма реализации взаимодействия и развития отношений управления, выраженных прежде всего в законах и принципах управления, а также в целях, функциях, структуре, методах, процессе и механизме управления.

Механизм управления создается и целенаправленно изменяется людьми, которые осуществляют регламентацию всей совокупности функций, форм, методов, рычагов и стимулов управления социальными процессами, чтобы достичь наибольшей его эффективности в данных конкретно-исторических условиях. Общество как сложная, многоцелевая социальная система требует, чтобы механизм управления обеспечивал четкое взаимодействие всех его подсистем и решение стоящих перед ним задач. С эти позиций в общем механизме управления выделяют экономический, организационный и социально-культурный механизмы, основу взаимосвязанного функционирования которых составляют требования системы объективных законов социального развития и управления.

Функции управления - это особые виды деятельности, выражающие направления или стадии осуществления целенаправленного воздействия на связи и отношения людей в процессе жизнедеятельности общества и управления им. К основным функциям управления социальными процессами относятся планирование и прогнозирование, организация, координация и регулирование, стимулирование и обучение, анализ и контроль.

*Структура* отражает состав и соподчиненность различных элементов, звеньев и ступеней управления, функционирующих для достижения определенной цели. Функции и структура управления являются двумя сторонами единого целого - организации системы управления социальными процессами и выступают соответственно как содержание и форма процесса управления.

Государственное управление, связанное с разработкой государственной стратегии и проведением повседневной публичной политики, занимает ключевое место в структуре политического процесса. В государственном управлении, с одной стороны, по каналам принятия официальных решений аккумулируется и выражается «коллективная воля» социума, а с другой — через определенные институциональные механизмы и при помощи инструментальных средств она реализуется в публичной политике, связанной с управлением общественными делами. По своей структуре управление включает в себя два процесса: во-первых, регулирования коллективных ресурсов общества и, во-вторых, целенаправленного руководства людьми, поддержания определенного институционального порядка общения между ними.

Осуществление публичной политики, сопряженное с регулированием ресурсов общества, выступает своего рода продуктом того или иного цикла политического процесса, будучи его итоговой фазой, результирующей стадией.

Государственная политика в этом смысле сопряжена с выработкой стратегического курса общества, основных направлений развития государства и способов осуществления его целей и задач.

## 1.2 Основы государственного управления

Государство - социальная формация, объединяющая людей не только по национальному или религиозному признаку, но и на основе территориальной общности. Государственное управление – система политических, правовых и экономических методов управления и регулирования, применяемая государственным аппаратом для оптимизации общественной деятельности людей. Государство призвано обеспечивать целостность своей структуры, устанавливать и поддерживать дипломатические, политические и экономические связи с другими странами и государственными союзами, способствовать защите прав и свобод своего народа.

С точки зрения теории управления государство является сложной открытой системой, обладающей свойствами целенаправленной адаптации к меняющимся условиям внешней и внутренней среды и способностью к самоуправлению, саморегуляции своего развития. Управляющее воздействие высшей иерархической структуры реализуется прямыми связями с управляемой системой; контроль за выполнением, адекватность реакции на управляющее воздействие определяется информацией, поступающей по каналам обратной связи.

Эффективное управление возможно лишь в том случае, если реакции управляемой системы будут адекватны управляющим воздействиям. При управлении социальными процессами, особенно в демократическом обществе, совершенно необходимо понимание основными слоями населения поставленных органами государственной власти основных целей, направлений общественного развития. И вторая составляющая эффективности управления — цель может быть достигнута, если общество располагает интеллектуальными, экономическими и материальными ресурсами, всеми необходимыми средствами для достижения цели.

Развитие общества и народного хозяйства невозможно без реализации определенного свода законов, правил, норм, алгоритма его поведения в целом и его составляющих — производственных коллективов, неформальных объединений людей вплоть до семьи как первичной ячейки общества. Этот процесс воздействия на социум, на его материальное производство и является предметом изучения науки управления. Несомненно, что каждый объект управления (государство, отрасль, предприятие, коллектив, личность) характеризуется существенными особенностями, отличиями, но научные методы управления имеют в своем арсенале общие принципы и методы воздействия на любой управляемый объект.

Государственному управлению присущи целенаправленное воздействие специализированных учреждений и структур на различные сферы жизни общества и методы легитимного регулирования взаимоотношений граждан путем применения государственной власти. Государство располагает мощным арсеналом средств воздействия на общество, среди которых наиболее распространенными и универсальными являются идеологические и экономические.

Теория, практика и искусство управления предлагают различные способы и рациональные методики, направленные на достижение целей деятельности государственных структур, и позволяют выработать стратегию, тактику, комплекс средств и приемов для решения поставленных задач при персональной ответственности за принимаемые управленческие решения. Определение целей, стратегии и методов воздействия на общество, реализация принятых решений составляют основу государственного управления.

Основной целью государственного управления является и всегда будет счастье и благополучие народа. А это возможно, если только государство обеспечит безопасность и единство страны, развитие социальных и экономических систем, духовный и культурный прогресс общества.

Каждый из управляемых объектов является системой, состоящей из отдельных, но взаимосвязанных частей, элементов. Причем система приобретает новые свойства, которыми не обладают составляющие ее элементы. Так, государство не является только формальным, легитимным объединением регионов страны, народ — это не сумма отдельных личностей, это новое образование, новый организм со своими особенностями, который подчиняется иным законам, чем составляющие его отдельные элементы. В общем случае система состоит из множества взаимосвязанных структурных единиц, каждая из которых обладает присущими ей свойствами, но в целом все они действуют целенаправленно, подчиняясь единой стратегии.

Управление обеспечивает непрерывное и целенаправленное воздействие на управляемый объект, которым может быть государство, технологическая установка, коллектив или отдельная личность. Управление есть процесс, а система управления - механизм, который обеспечивает этот процесс. Любой динамический процесс, в котором могут участвовать и люди, состоит из отдельных процедур, операций и взаимосвязанных этапов. Их последовательность и взаимосвязь составляют технологию управленческого процесса. Строго говоря, технология управления состоит из информационных, вычислительных, организационных и логических операций, выполняемых аппаратом управления и специалистами различного профиля по определенному алгоритму. Технология управления — это приемы, порядок, регламент выполнения процесса управления.

Реальное проявление государственного управления состоит в практической деятельности всех государственных органов, направленных на осуществление политических и правовых функций, рациональное использование природных, трудовых и экономических ресурсов, оптимальное руководство отраслями народного хозяйства и социальной сферой, охрану прав, законных интересов граждан и общественного порядка.

Несомненно, что каждый объект управления характеризуется существенными особенностями, отличиями, но научные методы управления имеют в своем арсенале общие принципы и методы воздействия на любой управляемый объект. Теория, практика и искусство управления направлены на достижения цели деятельности объекта управления и позволяют выработать стратегию, комплекс средств и методов для решения поставленных задач при персональной ответственности за принимаемые управленческие решения. Определение целей, стратегии и методов воздействия на общество, реализация принятых решений составляют основу государственного управления.

Государственное управление — воздействие государственного аппарата на общество для оптимизации всех сторон его деятельности. Управление государством, как и управление производством, является процессом, характеризующимся совокупностью операций и методов воздействия управляющей подсистемы на управляемую. Однако государственному, управлению присущи свои особенности, свои специфические черты.

Только государство обладает уникальным и мощным средством воздействия на объекты управления — государственной властью, т.е. способностью и возможностью оказывать управляющее воздействие на деятельность своих граждан с помощью права, а иногда и насилия.Государственная власть реализуется не только методами политического, идеологического и экономического воздействия, но только она имеет в своем арсенале монопольное право на применение аппарата принуждения.

Для государственного управления характерно и право устанавливать общие принципы, законы, обязательные для всего общества, и обеспечивать их неукоснительное соблюдение всеми гражданами страны. Эта особенность государственного управления сложна в реализации и некоторыми сторонниками прав человека считается несправедливым покушением на свободу и права гражданина. Проблемы взаимоотношений свободы и необходимости, противоречий между государством как аппарата насилия и свободой личности вовсе не являются открытием современных поборников демократии, уже многие века обсуждаются вопросы свободы воли, самоопределения духа, идеи детерминизма и фатализма.

Основными общественными *функциями* государства являются социальная, политическая, экономическая и военная, причем эти функции находятся в тесной зависимости друг от друга, а иногда и вступают в противоречия между собой.

В повседневной, будничной жизни общества *социальная* функция государственного управления должна обеспечивать оказание различных социальных услуг: установление разумного минимума оплаты труда, выплату пособий по безработице и стипендий студентам, организацию деятельности систем здравоохранения. Социальная сфера жизни общества часто пересекается не только с экономикой и производственной деятельностью, но и с политикой (например, когда в ходе забастовок выдвигаются политические лозунги и требования социальной справедливости).

*Политическая* функция должна обеспечивать единство и суверенитет государства, различные виды контактов с другими государствами в рамках мирового сообщества, гармоничное развитие общества без конфронтации, конфликтов, этнических и гражданских войн. Эта функция государства является одной из самых сложных, требующей высокого искусства.

Политика государственной власти должна быть направлена на обеспечение внутренней и внешней безопасности страны.

Рост благосостояния, независимость, поступательное движение по пути научно-технического процесса невозможно без реализации государством своей *экономической* функции.

И, наконец, - *военная*, оборонительная функция. Споры из-за государственных границ, передела территории, проблемы суверенитета влекут за собой новые человеческие жертвы и огромные потери материальных ресурсов.

Государственное управление как деятельность, основанная на распорядительно-исполнительных механизмах принятия и реализации управленческих решений, значительно отличается от политики как процесса выработки стратегических целей и средств их реализации, главными из которых являются духовная общность народа, право и власть. В то же время, государство, которое призвано решать важнейшие проблемы, является не только главным органом управления общественной системой, но и центральным политическим институтом. Эффективное управление обществом невозможно без существования политической сферы, вне проведения государством политики, направленной на обеспечение свободного волеизъявления всех его граждан. Следовательно, создание надежных преград на пути развития негативных общественных тенденций и обеспечение практического решения наболевших проблем предполагает оптимальное взаимодействие между двумя уровнями организации и управления обществом – политическим и исполнительно-распорядительным (административным).

Основополагающие политические решения стратегического характера (формирование органов власти и управления, определение путей развития страны) предшествуют, предопределяют, направляют процесс управления обществом, выработку и реализацию управленческих решений, направленных на достижение конкретных целей. При этом эффективность данного процесса базируется на органичном сочетании стратегических, тактических и оперативных функций государственного управления, включая важнейшие для управления функции обратной связи.

Иными словами, взаимосвязь политики и управления отражает объективный по своему характеру процесс движения от изначального многообразия интересов и воль через их борьбу и формирование общего интереса, общих целей и решений – к их реализации в процессе управления на основе сложившейся системы власти.

Следовательно, политика в конечном счете направлена на обеспечение целостности общества и перерастает в стратегическое управление, но нерешенные проблемы управления способны породить острую политическую борьбу. Общее согласие может быть взорвано возрождением разногласий по частным вопросам. Итак, политика оборачивается управлением, а управление – политикой.

Без установления социального порядка и правил взаимодействия между людьми невозможна никакая совместная деятельность. Без системы ограничений и санкций нельзя оградить общество от различных негативных и антисоциальных проявлений активности людей. Власть, закон, государство призваны решить эти задачи. Но в то же время становится очевидным, что созданная на основе решения базовых задач система управления не должна превращать подавляющее большинство людей из сознательных субъектов деятельности в пассивные объекты внешнего воздействия. Тем самым общество искусственно лишается основы своего развития, а подобная система управления, как все искусственное, рано или поздно подвергается разрушению. Следовательно, процесс управления обществом должен включать в себя механизмы поддержки и обеспечения самодеятельности членов общества. Без этого невозможно построение целостной системы управления, направленной на обеспечение целостности общественной системы и ее устойчивое развитие.

# 2. СОЦИАЛЬНО-ПОЛИТИЧЕСКИЕ КОНФЛИКТЫ. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ

Ушедший XX в. показал, что России пришлось пережить очень сложный и переломный этап в своей истории. Только свое название государство меняло несколько раз! Эта смена, как внешний символический итог, свидетельствовала о глобальных потрясениях, затронувших самые глубинные слои российского общества. Случилось так, что практически весь XX в. был ознаменован множеством конфликтов, одним из субъектов которых являлась Россия, или же эти конфликты буквально взрывали страну изнутри.

Как и всякое сложное, хотя и часто встречающееся, явление, конфликт неоднозначен. Его определения также различаются в зависимости от того, с позиции какой науки он рассматривается или какому его аспекту исследователи отдают предпочтение (не говоря уже о том, что подход к анализу конкретных конфликтов может носить сугубо конъюнктурный или идеологический характер). В социологии наиболее устоявшимся является подход, рассматривающий конфликт как столкновение интересов взаимодействующих групп (субъектов взаимодействия, а стало быть, и конфликта). Не вызывает сомнения, что составляющие социальную структуру общества группы имеют не только общие, но и специфические интересы, реализация которых может вызвать противодействие, несогласие, возражение (иначе, контрдействие) преследующих свои цели других групп. Пересечение, несовпадение интересов, связанных с коренными вопросами социального бытия (материальные и иные ресурсы, доступ к власти и т. п.), создают поле потенциального столкновения, потенциальной борьбы. [2]

Исследование проблем конфликта и согласия требует фундаментальных усилий ученых различных специальностей. На Западе уже в течение многих десятилетий, особенно в конце XX в., это научное направление получило основательное развитие. Написаны сотни книг о конфликтах и способах их разрешения, систематически издаются журналы, рефераты и сборники статей. Есть все основания говорить о создании самостоятельной комплексной науки конфликтологии.

Вполне понятно, что конфликтология, как и всякая дисциплина, тесно связана со смежными науками, многое черпает из них и, в свою очередь, их обогащает. Это, прежде всего, социология и социальная психология, с которыми конфликтология имеет много общего, так как исследует, подобно названным наукам, отношения между людьми. Далее, это история, дающая богатую пищу для размышлений о причинах человеческих поступков. Это, наконец, политология, экономика, этнология и другие общественные науки, конкретизирующие природу, механизмы развития и последствия конфликтов различного рода. К числу таких наук относятся также правоведение и государствоведение, изучающие юридические формы взаимодействия людей, будь то сотрудничество, мирное сосуществование, противодействие или борьба.

В отечественной научной литературе наиболее полное определение социального конфликта дал Е.М. Бабосов: «Конфликт социальный (от лат. conflictus – столкновение) – предельный случай обострения социальных противоречий, выражающийся в столкновении различных социальных общностей – классов, наций, государств, социальных групп, социальных институтов и т.п., обусловленном противоположностью или существенным различием их интересов, целей, тенденций развития. Конфликт социальный складывается и разрешается в конкретной социальной ситуации в связи с возникновением требующей разрешения социальной проблемы. Он имеет вполне определенные причины, своих социальных носителей (классы, нации, социальные группы и т.д.), обладает определенными функциями, длительностью и степенью остроты». [3, 13]

Разрешение противоречий – объективная функция социального конфликта. Значит ли это, что она совпадает с целями участников? Нет, не значит или, во всяком случае, не всегда. Если целью одной из сторон конфликта может быть действительно устранение противоречия (причем именно в ее пользу), то целью другой стороны вполне может быть сохранение статус-кво, уклонение от конфликта либо разрешение противоречия без противоборства сторон. В конфликте могут быть заинтересованы даже не сами противоборствующие стороны, а третья сторона, провоцирующая конфликт. Поэтому функции конфликта с позиций его участников могут быть гораздо более многообразны.

Проиллюстрируем сказанное примером из недавней политической практики. В августе 1992 г. профсоюз российских авиадиспетчеров потребовал от правительства повышения вдвое заработной платы для работников этой службы. Надо заметить, что уже в июле авиадиспетчеры получали более чем десятикратный в то время минимум зарплаты государственного служащего. Правительство, учитывая это, отказало в их требованиях. Профсоюз пригрозил забастовкой. Московский городской суд признал забастовку незаконной и, в свою очередь, пригрозил гражданским иском и уголовной ответственностью зачинщикам. Конфликт на этом был тогда приостановлен.

Какие функции выполнял этот конфликт? С точки зрения авиадиспетчеров, он вынуждал правительство пойти на повышение зарплаты. Для правительства назревший конфликт не был нужен, но, противостоя профсоюзу, оно не только сохраняло экономический статус-кво, но и поддерживало свой престиж. Суд отстаивал требования закона. Нетрудно видеть, что цели сторон и функции конфликта были для них разными. В общем социальном плане оценку данного конфликта можно дать одну: это выражение того экономического неблагополучия, при котором государство не может гарантировать адекватного материального обеспечения своим служащим. Конфликт с профсоюзом авиадиспетчеров был неудавшейся попыткой разрешить противоречие между дефицитом экономических ресурсов государства и насущными жизненными потребностями населения.[6]

Под конфликтной ситуацией следует понимать такое совмещение обстоятельств и человеческих интересов, которое объективно создает почву для реального противоборства между социальными субъектами.

Очевидно, что главная черта ситуации – это возникновение предмета конфликта. Поскольку ситуация предшествует конфликту, она может быть еще и не использована сторонами и даже в полной мере не осмыслена ими. Весьма сложны и разнообразны конфликтные ситуации в международных делах. Сошлемся в качестве примера на ситуацию в Приднестровье, где возник конфликт между правительством Молдовы и русскоязычным населением региона. Начало противостояния сторон в этом регионе относилось к лету—осени 1989 г., когда Верховный Совет Молдавской ССР стал обсуждать закон о языках, причем утвердил молдавский язык в качестве единственного государственного языка на всей территории республики. В ответ на многих предприятиях Приднестровья были созданы советы трудовых коллективов, которые потребовали проведения референдума по этому вопросу. Требование было отвергнуто правительством республики. Таким было начало приднестровского конфликта. [15]

*Восприятие конфликтной ситуации.*

Субъективное отражение конфликтной ситуации не обязательно соответствует действительному положению дел. Осознание конфликта всегда несет в себе элементы субъективизма и уже поэтому является в определенной мере искаженным. В ситуации с Приднестровьем объективные факты, характеризующие действия молдавских лидеров, были сразу же «подхвачены» населением этой местности и интерпретированы им как дискриминационные по отношению к лицам «некоренных» национальностей. Вскоре возникло движение за создание Приднестровской автономии и в большинстве населенных пунктов Приднестровья были проведены референдумы, на которых подавляющее большинство голосовавших высказалось за суверенитет. В этом случае, как показывает анализ всех событий, субъективные оценки возникшей ситуации достаточно тесно совпали с объективными обстоятельствами. Однако нельзя исключать того, что действия молдавского правительства в восприятии приднестровцев напрямую идентифицировались с лозунгами и воззваниями наиболее экстремистских движений в Молдавии, что привело к определенному преувеличению дискриминационных намерений правительства.

Конфликтная ситуация отличается от обычной, повседневной жизненной ситуации несколькими особенностями. Коснемся более подробно той социально-психологической атмосферы, которая обычно сопутствует конфликтной ситуации и самому конфликту. Это социальная напряженность.

*Социальная напряженность* – это особое состояние общественного сознания и поведения, специфическая ситуация восприятия и оценки действительности. Это состояние свойственно конфликту и сопровождает его. Масштабы социальной напряженности большей частью сопоставимы с масштабами конфликта и порождаются ими. Можно вести речь о напряженности межличностной, межгрупповой, межнациональной или о глобальной напряженности в обществе. Социальная напряженность представляет собой эмоциональное состояние в группе или обществе в целом, вызванное давлением со стороны природной или социальной среды, продолжающееся, как правило, в течение более или менее длительного времени. Напряженность может быть вызвана отнюдь не только стремлением достичь какой-либо цели, но и разного рода ошибками или некомпетентностью лидеров. Кроме того, обычное состояние людей может резко измениться из-за воздействия не подконтрольных человеку сил природы: изменения климата, истощения ресурсов, землетрясения и т.д. Наиболее общие предпосылки напряженности – это устойчивая и длительное время неразрешаемая ситуация рассогласования между потребностями, интересами, социальными ожиданиями всей массы или значительной части населения и мерой их фактического удовлетворения, приводящая к накоплению недовольства, усилению агрессивности отдельных групп и категорий людей, нарастанию психической усталости и раздражительности большинства. Другими словами, речь идет о конфликтной ситуации, отражающейся в психологии населения. Социальная напряженность как явление, проявляющееся прежде всего на социально-психологическом и поведенческом уровнях, характеризуется следующими моментами.

Первое: распространением настроений неудовлетворенности существующей ситуацией в той или иной жизненно важной сфере общественной жизни. В начале 90-х годов ХХ в. социальная напряженность отражала, прежде всего, недовольство стремительным ростом цен, инфляцией, оскудением потребительского рынка, отсутствием личной безопасности, загрязнением окружающей среды.

Второе: тем, что под влиянием вышеназванных настроений утрачивается доверие к властям, снижается авторитет власти и власть авторитета, появляется ощущение опасности, широкое хождение приобретают пессимистические оценки будущего, всевозможные слухи. В обществе в целом, как и в отдельной территориальной общности, возникает атмосфера массового психического беспокойства, эмоционального возбуждения.

Третье: на поведенческом уровне социальная напряженность проявляется как в стихийных массовых действиях (в ажиотажном спросе, скупке товаров и продуктов питания с целью создания страховых запасов «на черный день» и т.д.), так и в различных конфликтах, митингах, демонстрациях, забастовках и иных формах гражданского неповиновения и протеста, а также в вынужденной и добровольной миграции в другие регионы и за границу. Социальная напряженность нередко непосредственно связана с ростом активности различных общественно-политических формирований в борьбе за влияние в массах и за власть, с деятельностью разного рода экстремистских групп, в том числе националистического толка, с активизацией преступных элементов и т.д. Этот вид напряженности носит заметно выраженный региональный характер.

*Напряженность и социальные противоречия.*

Глубинные причины данного явления – совокупность экономических, политических, социальных и иных процессов, ход и направленность течения которых приводит к возникновению в обществе нестабильной (политической, экономической, военной) или конфликтной ситуации. Они формируют некий «фон», на котором развертываются конкретные конфликты. На этот общий фон фундаментальных причин напряженности зачастую накладывается действие локальных факторов (в том числе действия средств массовой информации, экстремистских и националистических групп, неправильные действия властей и т.д.), вызывающее обострение ситуации в тот или иной момент времени в различных регионах страны.

*Сферы конфликтов.*

Наиболее простой и легко объяснимой является типология, основанная на выделении субъектов конфликта и сфер их проявления. По этим признакам конфликты можно разделить на экономические, политические, в том числе межнациональные, бытовые, культурные и социальные (в узком смысле слова). Стоит обратить внимание на экономические конфликты, суть и степень распространенности которых при переходе общества к рыночной экономике заметно изменяются. Ведь в обществе, где господствует государственная собственность и рынка по существу нет, почва для экономических конфликтов весьма ограничена. Отнюдь не пропагандистскими были утверждения, что в СССР нет безработицы, забастовок, борьбы классов. В экономической сфере конфликты общегосударственного масштаба в течение многих лет практически не встречались или были весьма локальными и кратковременными. Это, разумеется, не относится к теневой экономике, всегда находившейся в состоянии скрытой войны с государством. При переходе к рынку можно наблюдать другую картину. По сути дела сам рынок есть поле для постоянных конфликтов, не только в виде конкурентной борьбы или вытеснения противника, но, прежде всего – в форме торговых сделок, которые всегда сопряжены с диалогом, а то и с различными действиями (включая угрозы, шантаж, насилие), имеющими целью принудить партнера к выгодному соглашению. Наряду с этим в ситуации рыночной экономики возникают и другие острые конфликтные ситуации: забастовки, локауты, кризисы в денежном обращении и т.д. Рыночная экономика предполагает и постоянно возникающие трудовые конфликты, которые регулируются специально разработанными правилами. Хотя трудовые конфликты существуют при любом общественном строе, все же наиболее характерны они именно для рыночной экономики, которая базируется на купле-продаже любого товара, включая рабочую силу.

Конфликты в политической сфере – в общем, обычное явление в демократическом обществе. Их особенность состоит в том, что они могут перерастать в крупномасштабные общественные события: восстания, массовые беспорядки, в конце концов – в гражданскую войну. Для многих современных политических конфликтов характерен межнациональный аспект; почти во всех случаях политический конфликт является одновременно национальным или во всяком случае имеет такую сторону, будь то «ура-патриотическое», сепаратистское или религиозное движение.

Конфликты «идеологических доктрин» связаны с политическими, национальными, религиозными движениями и имеют более или менее давние исторические корни. Национальные требования формируются не стихийно, а разрабатываются идеологами-теоретиками. Сторонники определенной идеи готовы пожертвовать за нее самой жизнью, поэтому такие конфликты могут носить длительный и ожесточенный характер. К такого рода конфликтам могут относиться споры по поводу принадлежности территорий, по поводу их государственного или административного статуса, неурядицы в связи с возвращением ранее депортированных народов и т.д.

Конфликты «политических институтов». Это в основном споры о границах, о взаимоотношениях органов власти, о юрисдикции, о роли политических партий и движений и др. «Война законов» и «парад суверенитетов» относятся к числу конфликтов именно этого типа.

Истоки политических конфликтов коренятся в самой природе политики, в политической системе общества и ее ядра – государства. Необходимость в политике и ее институтах вытекает из потребностей организации управления любым человеческим сообществом – начиная с рода, племени и кончая национальным государством, межгосударственными объединениями и всемирными организациями государств (ООН и ее специализированные организации), – которые неизбежно порождают деление членов этих сообществ на правящих и управляемых, обладающих политико-государственной властью и безвластных или обладающих ею в незначительной степени.

Эрозия когда-то почти непроницаемых границ между внутренними и международными политическими конфликтами привела к существенным изменениям конфигурации этих конфликтов. Теперь уже недостаточно выделять и раздельно анализировать межличностные, межгрупповые, классовые и иные политические конфликты, возникающие на различных уровнях социально-классовой и этноконфессиональной структуры общества. Они не только взаимосвязаны, на них оказывают все возрастающее влияние международно-региональные и глобальные процессы и конфликты. И наоборот, социальные и глобальные процессы и конфликты все в большей степени воздействуют на политические конфликты более низкого уровня.

# 3. ПРАКТИКА ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ

##

## 3.1 Роль конфликтологии в развитии российского общества

Проблема социального конфликта всегда была в той или иной степени актуальна для любого общества. Однако в России на всех этапах развития конфликты оказывали не просто заметное, а, как правило, решающее влияние на ее историю. Конфликт был, есть и в обозримом будущем будет решающим фактором, влияющим на безопасность России и ее граждан.

Среди основных групп конфликтов российской действительности выделяются конфликты: *глобальные; формационные; межнациональные; цивилизационные.*

*Глобальные конфликты*

В прошедшем веке Россия была активным участником двух мировых войн, которые по разным и, к сожалению, до сих пор не очень точным оценкам, унесли жизни более 70 млн человек. Причем половину из них составили граждане России. В Первой мировой войне Россия являлась одним из основных участников данного конфликта, выступая в коалиции с такими странами, как Англия и Франция, против Германии и ее союзников.

Но если Первая мировая война как глобальный социальный конфликт стала результатом обострения целого ряда противоречий в развитии капиталистического общества, то во Второй мировой войне, особенно с 1941 г., на первый план выдвинулось противоречие между двумя общественными системами — капиталистической и социалистической. Антагонизм данного противоречия достиг такого уровня, который не мог быть разрешен ненасильственным способом. Данный конфликт был обречен стать величайшей трагедией в жизни даже не десятков, а сотен миллионов людей.

*Формационные конфликты*

XX в. в истории России ознаменовался несколькими формационными конфликтами, среди которых выделяются: Февральская буржуазно-демократическая революция 1917 г., Октябрьская революция 1917 г., цепь идеологических, экономических и политических конфликтов конца 80-х — начала 90-х гг., приведших к краху пролетарско-социалистической формации и, соответственно, распаду СССР.

*Межнациональные конфликты*

Необходимо отметить, что национальные противоречия в России существовали всегда — в царской, советской и постсоветской. Другой вопрос — в какой мере эти противоречия получали ненасильственное разрешение?

Политика, проводимая партийным и советским руководством на протяжении нескольких десятилетий, закономерно создала взрывоопасный потенциал, который был реализован, как только ослаб центр. Конфликтность на межнациональной основе на территории бывшего СССР была порождена следующими причинами:

* упор был сделан на автоматическое сближение, расцвет и слияние наций при игнорировании естественных процессов в развитии наций и этносов;
* длительное время систематически перекраивались границы административных образований без учета мест расселения этнических образований;
* центральная власть не учла силы процессов политической и культурной суверенизации в союзных и автономных республиках бывшего СССР;
* длительное время проводимая русификаторская политика КПСС постепенно вошла в острое противоречие с ростом национального самосознания на местах.

*Цивилизационные конфликты*

В российской истории XX в. представлены наиболее сложные и не всегда четко фиксируемые конфликтные противодействия, переплетающиеся с формационными или национальными конфликтами.

В ушедшем столетии СССР, а затем и Россия, неоднократно втягивались в цивилизационные конфликты. Основные из них были связаны с конфликтными противодействиями в двух регионах — кавказском и среднеазиатском. Особое место среди них занимают длительные попытки советизации указанных территорий (20-50-е гг.) и усиливающаяся борьба против экспансии мусульманских фундаменталистов начавшейся в 90-е гг. Специфической окраской этих конфликтов выступает терроризм как разновидность противодействия.

Жизнь доказывает, что конфликт не относится к тем явлениям, которыми можно эффективно управлять на основе жизненного опыта и здравого смысла. А именно так в основном управляют социальными конфликтами сегодня руководители разных уровней. Сколько-нибудь объективное воздействие на социальный конфликт может быть оказано в том случае, когда имеются достаточно глубокое понимание истинных причин возникновения конфликта, представление о закономерностях его развития и завершения. Такое понимание невозможно без помощи науки.

Одно из следствий реформирования российского общества — рост количества и разнообразия социальных конфликтов. И это вполне естественно. В недемократическом государстве подавляющая мощь социальной группы, находящейся у власти, сила ее отдельных представителей практически исключают возможность сколько-нибудь серьезных социальных конфликтов как в самой этой группе, так и в подчиненных ей структурах. Быстрый рост количества конфликтов свидетельствует о том, что мы в чем-то идем по пути демократизации, так как в обществе появилось множество социальных групп, которые открыто выражают свои интересы и видят возможность отстоять их, несмотря на то что эти интересы зачастую входят в противоречие с интересами структур власти.

Демократия — это конфликты. Но истинная демократия заключается не столько в том, что каждый имеет возможность отстаивать свои интересы различными средствами, вплоть до конфликта, сколько в том, что возникающие конфликты завершаются конструктивно, гуманными, цивилизованными способами.

Одна из главных причин усиливающейся социальной напряженности в обществе состоит именно в неумении конструктивно разрешать социальные конфликты. Конфликтующие стороны не хотят поступаться не только принципами, но и вообще чем бы то ни было. Они нацелены не на разрешение противоречий, а на взаимное противодействие, нанесение противнику максимального ущерба. Становясь самоцелью, борьба не может служить движущей силой прогрессивного развития общества.

Для того чтобы оценивать конфликтогенность принимаемых решений, предупреждать возникновение и деструктивное развитие конфликтов, каждый человек, и особенно руководитель, должен обладать необходимыми знаниями о конфликте как явлении, постоянно сопровождающем человеческую жизнь и угрожающем ей. К сожалению, нашей стране степень понимания конфликта учеными еще не позволяет получить знания, которые можно было бы эффективно использовать для объяснения и регулирования сложных социальных конфликтов с учетом их современной российской специфики. Нельзя не отметить и то, что органы управления оказались не в состоянии использовать те знания, которыми уже обладали представители всех наук, изучающих конфликт.

Ключевая роль конфликтов в жизни отдельного человека, семьи коллектива, государства, общества в целом вызывает необходимость создания и быстрого развития специальной науки, занимающейся изучением, прогнозированием и регулированием конфликтов. Основы такой науки — конфликтологии — в России уже созданы.

Таким образом, конфликтология при условии ее быстрого развития может сыграть в бесконечном реформировании российского общества весьма прогрессивную роль:

* помочь руководителям всех уровней принимать менее конфликтогенные решения;
* научить каждого человека более конструктивно вести себя в различных социальных конфликтах;
* сохранить здоровье, благосостояние и даже жизнь миллионам россиян, ежегодно несущим огромный ущерб в результате деструктивных последствий внутриличностных и социальных конфликтов;
* не допустить того, чтобы Россия в XXI в. повторила судьбу СССР в прошлом столетии.

##

## 3.2 Технологии контроля и управления социально-политическими конфликтами

*Сущность управления и контроля за конфликтами.*

Как показывает практический опыт, различные субъекты, либо участвующие в конфликте, либо вовлеченные в его течение в качестве посредника, чаще всего стремятся к управлению конфликтом или к установлению (в той или иной форме) контроля за ним. В частности, *контроль*как форма сознательного воздействия на политический конфликт предполагает трехступенчатую программу действий:

* осуществление превентивных мер в виде выявления основных элементов в поле конфликта (причин, состава не всегда очевидных участников спора, позиций и т.д.), анализа взаимодействия сторон и мониторинга событий;
* выявление факторов, как способствующих усилению интенсивности конфликта (конфликтогенных факторов), так и препятствующих его эскалации, в результате чего проясняются основные направления действий субъектов контроля;
* предупреждение перехода конфликтов из стадии спора к стадиям, на которых возможны насилие и рост политической напряженности;
* минимизация степени социального возбуждения, вызываемого течением политического конфликта в смежных областях политической (общественной) жизни, чтобы не сдетонировать более широкие дополнительные потрясения, на регулирование которых будет необходимо тратить дополнительные ресурсы и энергию. В результате формируются определенные ограничения деятельности контролирующих, субъектов, в рамках которых развитие конфликта избегает трансформации в кризисы и катастрофы.

В отличие от контроля *управление*конфликтами представляет собой форму целенаправленного влияния на различные компоненты конкурентного взаимодействия сторон, предполагающего повышение соответствия их состояния сознательным намерениям того или иного субъекта.

В этом смысле управление - это не просто более сложный тип сознательного конструирования действительности, но и более затратный тип деятельности, требующий большего применения сил, энергии и ресурсов для достижения цели. Более того, осуществление управленческого воздействия на развитие конфликта непосредственно зависит от той модели соперничества, которой придерживается воздействующий на него субъект. В частности, в научной литературе выделяется несколько таких моделей, среди которых присутствует так называемый «инженерный подход», авторы которого трактуют конфликт как определенное изменение ситуации, требующее известной «достройки» либо в области структуры, либо поведения той или иной стороны, либо иных компонентов. В том случае, если удается верно определить этот критический для всей конструкции элемент и добиться его сознательной модификации в нужную сторону, то можно уверенно управлять течением событий.

Сторонники «гуманистического» подхода отстаивают иную модель действий, согласно которой управление конфликтом возможно только на основании постоянного сближения позиций сторон при помощи проведения консультаций, экспертиз, деятельности посредников и арбитров.

В «управленческой» модели упор делается на формулировке субъектом управления таких выдвигаемых перед сторонами конфликта задач, решение которых позволит им сблизить свои позиции и свои цели и примирить интересы. На практике, как правило, используют те или иные сочетания подобных установочных моделей, на базе которых вырабатываются соответствующие технологии контроля и управления конфликтами.

*Основные стратегии управления конфликтами.*

Следует заметить, что различные модели управления конфликтами, ориентирующиеся на организацию сознательного воздействия на течение конфликтов и подчинение их интересам управляющих субъектов, предполагают разные стратегии с довольно разными, а порой и противоположными целями. В качестве наиболее значимых стратегий, в рамках которых формируются собственные технологии по сознательному воздействию на конфликт, можно выделить следующие характеризующие их цели:

* инициация конфликта, подразумевающая перманентное обострение имеющихся в обществе противоречий, усиление эскалации конфликтов и консервацию остроконкурентных отношений с целью порождения ситуации, которую можно было бы использовать более эффективно, чем это мог бы сделать противник (например, правящий режим может выдвигать неприемлемые условия для сотрудничества с оппозицией, надеясь на истощение ее сил или на компрометацию ее в глазах общественного мнения как не стремящуюся к общественному согласию);
* рутинизация конфликта, означающая сознательное поддержание возникшей напряженности в отношениях сторон, с целью использования ее в собственных интересах;
* предупреждениеконфликта, нацеленное на недопущение перехода противоречий в открытую фазу противоборства и нарастания политической напряженности;
* урегулированиеконфликта, ориентированное на (полное или частичное) снятие остроты противоборства сторон, а также на то, чтобы избежать его наиболее негативных последствий (для себя, государства, общества в целом);
* разрешениеконфликта, предусматривающее либо устранение причин конфликта, исчерпание самого предмета спора, либо такое изменение ситуации и обстоятельств, которое породило бы бесконфликтные отношения сторон, исключило опасность рецидива разногласий, сняло вероятность нового обострения уже урегулированных отношений;
* вытеснениеконфликта, предполагающее перенесение ответственности за различные способы завершения конфликта на иной уровень политической системы (например, с федерального на региональный, или наоборот).

Наиболее распространенными (целями) в сфере политики является урегулирование и разрешение конфликтов. Используемые в рамках соответствующих стратегий технологии контроля и управлений неизбежно опираются на необходимость выведения всех теневых, латентных конфликтов в открытую форму, на уменьшение неконтролируемых процессов и следствий данного взаимодействия, на сокращение возможности внезапных, обвальных потрясений, на которые нельзя будет правильно и оперативно отреагировать.

Базовыми принципами этих стратегий являются также постепенность, предполагающая исключение скоропалительных мер, к которым стороны не готовы. Heобходимо также придерживаться требований последовательного снижения уровня противостояния сторон, расширения системы коммуникаций между ними, выполнения сторонами своих взаимных; обязательств.

Еще одним достаточно универсальным требованием к формированию технологий урегулирования и разрешения конфликтов можно отнести необходимый учет наиболее принципиальных внешних и внутренних факторов их возникновения и протекания. В частности, как показал опыт, факторами, влияющими на формы и методы деятельности субъекта управления конфликтом, являются:

* степень открытости политической системы (отражающей, к примеру, наличие или отсутствие в ней «предохранительных клапанов», способных защитить правящие структуры от наиболее агрессивных форм политического протеста);
* уровень сплоченности конфликтующих групп и интенсивность внутренних взаимоотношений их членов;
* характер вовлеченности широких социальных слоев в спорные взаимоотношения;
* эмоциональная насыщенность политического поведения групп и граждан и их способность к самоограничению своих властных притязаний и т.д.

Что касается стратегии разрешения конфликта, то ее технологии, как правило, всегда подразумевают не односторонние, а двусторонние действияпартнеров. Это означает, что достигнутое в результате их применения соглашение между сторонами расценивается всеми участниками как справедливое и честное, они добровольно принимают условия соглашения без давления извне, конфликт исчезает из «повестки дня», а между бывшими участниками спора устанавливаются позитивные отношения.

*Этапы урегулирования и разрешения конфликтов*

Для выработки технологий управления и контроля за конфликтами принципиально важно знание особых этапов их развертывания и развития, каждый из которых предполагает решение строго определенных задач и достижение абсолютно конкретных целей.

Несмотря на общее признание ценности выделения этапов протекания и развития конфликтов, у ученых нет единого мнения относительно количественной и качественной определенности этих этапов. Обычно конфликты разделяются на этапы в зависимости от учета позиций каждой из его сторон, типа и характера, временных или иных параметров данных противоречий.

Так, например, Ч. Осгуд связывает наличие этапов с действиями того из участников конфликта, который в одностороннем порядке выдвигает определенные инициативы, направленные на снижение напряженности, и ожидает, что его партнер ответит тем же. Российская же исследовательница М. Лебедева применительно к вооруженным конфликтам пишет об этапах прекращения насильственных действий (имеющего целью снижение уровня противостояния сторон); установления диалога и подготовки к проведению переговоров (предполагающего стимулирование обсуждения проблемы между участниками конфликта); об этапе, знаменующем начало переговорного процесса (ведущего к расширению возможностей разъяснения сторонами своих позиций, обсуждению перспектив урегулирования и т.д.) и об этапе выполнения достигнутых договоренностей. Совокупность данных этапов характеризует перечень, позволяющих осуществить постепенный переход от стабилизации конфликта и появления возможности контролировать дальнейшее течение событий к расширению коммуникаций между сторонами и примирению их позиций. [4]

Другие ученые, рассматривая течение конфликта, выделяют универсальные этапы *институциализации* конфликта, *легитимации, структурирования* групп и *редукции* [18]. Суть первого этапа состоит в том, что на нем предполагается заключение действий сторон в рамках определенных норм, ориентация и воспроизведение которых обеспечит достаточно предсказуемое развитие конфликта в определенных границах. Второй этап направлен на оправдание данных норм в глазах правящего режима и общества. Третий означает выделение тех конкретных лиц (групп), которые выступают в споре от имени сообщества и позиции которых предопределяют содержание конфликта, а, следовательно, и сознательное воздействие на эти позиции с целью их необходимого изменения. Завершающий же этап предполагает дальнейшее последовательное ослабление интенсивности (уже смягченного) конфликта и его перевод на менее значимый политический уровень.

*Пошаговая этапизация конфликта.*

Учитывая разнообразие встречающихся в политике конфликтов, а также то, что действия по налаживанию контроля и управления ими нередко встречают сопротивление сторон, (что не позволяет, к примеру, начинать управление конфликтом с установления норм, которые могут не признаваться его отдельными участниками), более оптимальным является выделение этапов с точки зрения обозначения универсальных задач, решение которых будет последовательно увеличивать возможности сознательного воздействияна весь этот процесс. Тем самым и технологии контроля и управления конфликтами приобретут более специализированный и предметный характер, будут определяться постановкой комплексных задач, учитывающих как специфику каждого этапа в целом, так и более узкие, специализированные цели, которые ставятся отдельными субъектами на каждом этапе в отдельности.

С этой точки зрения можно выделить *этапы возникновения, развития и окончания*политических конфликтов. При таком понимании этапов протекания последних они предполагают согласование действий субъекта управления конфликтом со спецификой политических процессов, учет времени и обстоятельств, в которых протекают конфликты, отражение культурно-исторических и цивилизационных особенностей политического развития страны (региона, субъекта).

На этапе *возникновения* конфликта о зарождении конкурентных отношений свидетельствует формирование атмосферы напряженности между оппозиционными сторонами, которая подтверждает наличие определенного предмета спора и несовпадение позиций политических субъектов. На этом этапе пружина конфликтного взаимодействия еще сжата, и контуры будущего развития противоречия могут только угадываться.

Таким образом, главная задача субъекта, стремящегося контролировать или управлять течением этого конфликта, - вскрыть его подлинные *причины* (и истинные цели, преследуемые его участниками). Сложность такого анализа в значительной степени усугубляется частым стремлением сторон скрыть, замаскировать настоящие причины противоречия с оппонентом (нередко это вызывается желанием использовать не вполне законные методы для реализации своих интересов или опасением, что обнародование причин спора вызовет негативную реакцию общественности).

Отыскивая подлинные причины конфликтных отношений, субъект управления конфликтом должен уметь отличать их от *повода,* толчка к началу событий (например, недовольство социально-экономическим курсом властей со стороны оппозиции и начало проведения ею акций протеста в ответ на конкретные действия правительства, воспринятые как угроза своему существованию). Правильный анализ позволяет не только выявить источник политического напряжения, но и предотвратить возможный «отрыв» конфликта от его первоначальных причин и переключение активности сторон на новые политические цели, консервирующие прежние поводы для конкуренции и тем самым переводящие противостояние в закрытую форму существования, чреватую внезапными социальными потрясениями. Так, например, длительное нежелание властей видеть в ряде районов СССР национальную подоплеку некоторых экономических, культурных и прочих противоречий в значительной степени спровоцировало там серьезнейший кризис межнациональных отношений и лишило государственные органы многих средств и возможностей эффективно влиять на развитие событий.

Таким образом, чем строже определен предмет спора, тем у субъекта управления конфликтом больше шансов локализовать его развитие, направить конкуренцию сторон в выгодное для себя русло. Если же в качестве такого субъекта выступают правящие структуры, то поиск ими причин напряженности и выработка технологии ее урегулирования должны неизбежно дополняться определением своей ответственности за возможное развитие событий.

В этом смысле, как подчеркивал французский конфликтолог Ж. Фаве, власти могут выбрать одну из трех моделей поведения: игнорировать возникновение конфликта, давая ему возможность тлеть, самовоспламеняться и перемещаться в другие сферы властных отношений; избегать четкой публичной оценки его природы, стараясь таким образом «понравиться» разным слоям населения, высказывающим различные точки зрения на данную проблему (попытки взять, под контроль развитие ситуации будут в таком случае весьма робкими и непоследовательными); активно участвовать в урегулировании или разрешении конфликта.[16]

В последнем случае стремление управлять развитием конфликта должно опираться на точный анализ сложившейся «социально-политической конфигурации» в обществе (регионе), предусматривающий оценку установившегося соотношения сил, накала противостояния сторон и прогнозирование их возможных действий. В этом смысле субъекту управления необходимо проработать различные сценарии развития конфликта и своих действий, определить возможные ходы в ответ на акции противников, очертить проблематику потенциальных переговоров и круг явно неприемлемых действий в любых ситуациях.

От первоначальных оценок ситуации будет непосредственно зависеть, станет ли субъект управления стремиться сохранить паритет конфликтующих сторон или поддержит одну из них, будет способствовать уменьшению или повышению напряженности отношений и т.д. Однако при любом варианте этот субъект обязан установить определенные *нормы* и *правила* взаимодействия конфликтующих сторон. В масштабе общества в целом власти, стремящиеся управлять развитием конфликта, должны прежде всего постараться ввести спор соперников в русло правовых норм, что должно с самого начала способствовать институциализации конфликта, введению его в рамки, позволяющие контролировать его ход и развитие. Институциализация конфликта не только увеличивает защищенность общества и безопасность государства в этой ситуации, но и нередко переводит состязательность сторон в такие формы, которые создают предпосылки для самозатухания конфликта.

На уровне всей политической системы неотъемлемой стороной деятельности властей, стремящихся поставить конфликт под свой контроль, является *«конструирование социального окружения»* данного спора. Эти меры подразумевают соответствующую ориентацию и мобилизацию общественного мнения, что позволяет создать в государстве атмосферу осуждения или поощрения одной или всех конфликтующих сторон, сужает поле для маневров противников правящего режима, способствуя повышению стабильности государственной власти.

Определяя стратегические и тактические цели регулирования конфликта, власти должны подготовиться *«технически»:* убедиться в компетентности привлекаемых экспертов и аналитиков, специалистов в соответствующей сфере государственного управления (т.е. в специфической области политики, где возник конфликт, - социальной или налоговой политики, управления наукой и т.п.); проверить надежность коммуникаций, центров обработки информации о текущих событиях, их материальной обеспеченности; улучшить взаимосвязь различных уровней и звеньев власти, вовлеченных в регулирование конфликта; приспособить структуру институтов власти для осуществления эффективного контроля за событиями; проверить готовность механизмов власти для решительного применения силы. Вся совокупность этих мер должна полностью соответствовать ресурсам, имеющимся в распоряжении «верхов», а также способствовать поддержанию имиджа властей, т.е. формировать у населения убежденность в том, что власти не боятся развития конфликта и способны держать его под контролем.

На этапе *развития*конфликта круг деятельности субъекта управления расширяется. На данном этапе более отчетливо проявляются силы, поддерживающие каждую из конфликтующих сторон или противостоящие им; становится очевидным, расширяется или сужается предметная область спора, увеличивается или сокращается численность участников спора, какова степень его интенсивности, нуждается ли он в привлечении посредника и т.д. Таким образом, возрастает число факторов, которые необходимо отслеживать для сохранения контроля над развитием конкурентных отношений. В целом субъект управления должен определиться по такому вопросу: будет течение конфликта пущено на самотек или будут предприняты сознательные действия по его урегулированию. В последнем случае задача управления конфликтом должна быть связана с действиями, предусматривающими объединение усилий всех участвующих сторон или с привлечением посредничающих структур.

В соответствии с выводами должна быть скорректирована и тактика действий управляющего субъекта. Однако ни при каких условиях он не должен прибегать к запугиванию или силовому давлению на конфликтующие стороны, памятуя о том, что расширение насильственных средств прямо пропорционально увеличению времени урегулирования спора. И напротив, субъекты управления должны стимулировать сближение сторон на основе увеличения их ожиданий посредством обещаний и положительных прогнозов, расширения переговорного пространства между ними, недопущения крайних, разрушительных форм конкурентного взаимодействия, поддержания конвенционального стиля политического диалога.

Как показывает опыт, противоречия в развитии конфликта нарастают с увеличением численности конфликтующих групп и повышением эмоциональной вовлеченности людей в эти взаимоотношения. Особенно высоко напряжение в конфликтах, ведущихся на уровне ценностей, и прежде всего тех, которые касаются нравственной самооценки сторон, представлений о чести и достоинстве. В этом случае стороны воспринимают предположительное окончание конфликта как персонально значимый выигрыш или проигрыш и потому зачастую отказываются даже рассматривать варианты соглашения, дабы «не поступиться принципами».

Для достижения примирения субъекту управления конфликтом необходимо найти *средства,* способные обеспечить соглашение, компромисс, подчинение, уступку и разрыв (с прошлым).

Завершение конфликта может быть выражено в достижении *соглашения* конфликтовавших сторон о (временном или окончательном, полном или частичном) перемирии, о различных формах урегулирования конфликта (его составных частей), а также всеобъемлющего соглашения, свидетельствующего о разрешении конфликта.

Такие результаты могут быть достигнуты двумя наиболее общими способами примирения сторон: мирное урегулирование конфликта в результате, достижения компромисса на основе сохранения исходных позиций; (асимметричного) соглашения, достигнутого за счет взаимных и неравных уступок:; истощения ресурсов одной или нескольких сторон, что делает невозможным продолжение соперничества; а также за счет приобретенного в ходе спора взаимоуважения сторон, понимания прав и интересов соперника; соглашения на базе найденного принципиально нового решения, снимающего противоречия сторон; примирение на основе принуждения или, другими словами, использования «командного стиля» взаимоотношений, позволяющего одной из сторон игнорировать аргументы соперника.

Таким образом, вырисовывается методология подхода к поиску механизмов преодоления конфликтов: учет общего социального фона (состояния общества и государства), специфики сферы возникновения конфликта, стадии его протекания. Одно дело соперник в стабильно функционирующем и развивающемся обществе, другое — в условиях кризиса, одно дело локальный конфликт в сфере экономики, другое — в политической сфере, в процессе борьбы за власть, одно дело начало конфликта (латентная стадия), когда есть еще возможность его предотвратить, другое — его апогей, когда противоборство задействованных в конфликте сил достигает значительной остроты и на повестке дня стоят совсем иные проблемы.

Конечно, в возникновении конфликтов исключительную роль играет социально-психологическая составляющая. Распространение, а тем более доминирование в обществе тех или иных социальных эмоций должно быть всегда в поле зрения исследователей.

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Возможно, XXI в. поставит человечество перед альтернативой: либо он станет веком конструктивного разрешения конфликтов, либо будет последним веком в истории цивилизации.

По итогам XX в. Россия, скорее всего, является бесспорным и недосягаемым мировым лидером не только по людским потерям в конфликтах, но и по другим их разрушительным последствиям: материальным и моральным. Новое столетие ставит Россию перед альтернативой: либо власть и народ смогут если не управлять, то хотя бы удерживать социальные конфликты в каких-то регулируемых рамках, либо конфликты будут управлять народом и властью, диктуя «бессмысленные и беспощадные» сценарии в истории всех и биографии каждого. Наше незнание законов возникновения, развития и завершения конфликтов только за последние пятнадцать лет оплачено жизнями сотен тысяч людей, разрушенными судьбами десятков миллионов человек, развалом пусть во многом несовершенной, но все же великой державы. В начале 90-х гг. XX в. наша страна прошла очередную точку бифуркации, повернув, к сожалению, на во многом традиционный для нас путь насильственного разрешения противоречий между борющимися за власть социальными группами. Сегодня, похоже, мы вновь стоим перед выбором: революция или эволюция, насилие или ненасилие, жесткая борьба или компромисс.

Каждому россиянину, руководителю на любом уровне, прежде всего государственном, сегодня срочно необходимы знания о способах предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов различных масштабов.

Как правило, осознание ущемленности собственных интересов и выбор способа противодействия “сопернику” осуществляются внутри общества не всей социальной группой непосредственно, а постоянно (профессионально) выражающими ее интересы институтами (политическими лидерами). Отсюда на поверхности общественной жизни конфликт может выступать как противоборство политических институтов. Однако этот политический по форме конфликт остается социальным по своей сути.

Государство обязано не только адекватно и справедливо реагировать на конфликтные ситуации, но всеми мерами предупреждать их. Мастерство руководителя, искусство управления состоит втом, чтобы определить ту пороговую стадию конфликта, закоторой процесс может стать неуправляемым, и принять необходимые меры на предконфликтной стадии. Таким образом, можно предупредить конфликт или предотвратить его разрастание, уменьшить его негативные последствия.

Многочисленные исследования позволяют не только определять грань, за которой конфликт грозит перейти в состояние неуправляемого хаоса, но и рекомендовать несколько вариантов поведения во время экстремальной ситуации, при выборе которых важно учитывать природу самого конфликта и особенности стиля поведения его участников.

Можно игнорировать конфликтную ситуацию, стараться уйти от нее без решения возникших проблем. Политика ухода от конфликта может быть разумной, если она не затрагивает принципиальных сторон деятельности объекта управления, будь это оппонент, предприятие, отрасль или государство в целом. Эта тактика может быть оправдана, если важно сохранить добрые отношения любой ценой и если конфронтация по незначительному поводу может привести к стрессовой ситуации и даже к вооруженному конфликту. Конфликты, особенно развивающиеся «по горизонтали», иногда сами разрешаются только за счет сохранения спокойствия, выдержки и желания сохранить партнерские отношения.

Другим вариантом решения конфликта может служить тактика компромисса, изменение своей позиции, урегулирование разногласий путем взаимных уступок. Это решение обычно принимается при условии дефицита времени, тем более если аргументы оппонентов достаточно убедительны — лучше поступиться малым, чем потерять все.

Однако искусство государственного управления рекомендует применять еще один метод, который сложен в реализации, требует опыта и даже искусства: превратить противника в партнера, соратника.

В успешном разрешении любой конфликтной ситуации (в том числе и в особых, экстремальных, требующих применения нетрадиционных методов) ведущая роль принадлежит опытному, ответственному посреднику, в роли которого может выступать руководитель государственного или регионального структурного органа, профсоюзная организация, третейский суд, вплоть до международного суда в г. Страсбурге. В зависимости от масштаба конфликта, вовлеченности в него территориальных образований (например, чеченский конфликт), предприятий, отдельных коллективов решения принимаются на государственном, региональном или местном уровне.

# СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. .Здравомыслов А. Г. Социология конфликта. –М., 1996.
2. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. – М., 2007.
3. Бабосов Е. М. Конфликтология *. –* М.,2000.
4. Глущенко В.В., Глущенко И.И. Исследование систем управления: социологические, экономические, прогнозные, плановые, экспериментальные исследования. - г. Железнодорожный, Моск. Обл. ООО НПЦ "Крылья", 2000.
5. Зеркин Д. П. Игнатов В. Г. Основы теории государственного управления. – М., 2005.
6. Кнорринг В. И. Основы государственного и муниципального управления. – М., 2006.
7. Конфликтный менеджмент: управление политическими конфликтами: Метод. материалы для лидеров местных сообществ / Кубан. гос. ун-т. Каф. политологии и полит. управ.; Сост. В.М. Юрченко, А.И. Кольба.- Краснодар, 2001.
8. Конфликтология / Под ред. Л. С. Кармина. – М.,1999.
9. Кулинченко А. В. Отсутствие взаимоперехода политики и управления как угроза политической системе. – М., 2004.
10. Лебедева М. М. Политическое урегулирование конфликтов. М., 1997
11. Лобанов В. В. Государственное управление и общественная политика. – М., 2004.
12. Мишин В.М. Исследование систем управления: Учебник для вузов. – М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2003.
13. Мухин В.А. Исследование систем управления. Учебник. – М.: Экзамен, 2002.
14. Основы конфликтологии: Учебник / А. В. Дмитриев, Ю. Г. Запрудский, В. П. Казимирчук, В. Н. Кудрявцев. – М., 1997).
15. Попов В.М., Солодков Г.П., Топилин В.М. Системный анализ в управлении социально-экономическими и политическими процессами. – Ростов-на-Дону; Изд-во СКАГС, 2002.
16. Соловьев А.И. Политология: Политическая теория. Политические технологии: Учеб. для студентов вузов. - М.: Аспект-Пресс, 2001.
17. Социологический словарь. - Минск, 1991.
18. Чумиков А. Н. Конфликт в системе социально-политических процессов переходного периода. - М., 1992.
19. Чумиков А. Н. Конфликтология социальных отношений как комплексная научная дисциплина и практическая специализация. // Социологические исследования. – 1997, № 6.
20. Юридическая конфликтология / Под ред. В.Н.Кудрявцева. – М., 2006.