

КОНФЛИКТНОЕ ИЗМЕРЕНИЕ СОТРУДНИЧЕСТВА

С.М. Калашникова

Воронежский государственный университет

В условиях углубления трансформационных процессов, увеличения частоты кардинальных объективных изменений, разрушения прежних систем ценностей, информационной революции, возрастания дефицита ресурсов социальные конфликты и сотрудничество представляют собой чрезвычайно важные явления в жизнедеятельности общества. Они составляют диалектическую пару, являясь взаимопредполагающими и взаимообуславливающими друг друга противоположностями. Процессы сотрудничества всегда включают в себя и конфликтное измерение, а конфликт, в свою очередь, предполагает ту или иную долю сотрудничества его участников.

Конфликты признаны нормальным явлением общественной жизни. Они – часть жизни, и ошибочно пытаться избегать их. Общество будет достигать в своем развитии, а люди – в своих действиях, более эффективных результатов, если не будут закрывать глаза на конфликты, а научатся их преодолевать. Всеобщая гармония интересов – это миф, вводящий в заблуждение и обостряющий взаимоотношения, поэтому главным является целенаправленность конфликтов. И она должна идти в сторону сотрудничества.

Сотрудничество представляет собой сложную систему совместной деятельности индивидов, направленной на взаимное достижение общих целей с обоюдной выгодой для взаимодействующих сторон, а также форму межличностных и межгрупповых связей, поддерживаемых при посредстве коммуникаций общего назначения.

Важным условием эффективного сотрудничества является наличие устойчивых взаимных интересов в какой-либо области производства, например, знаний или связанных с ним сферах экономики, политики и культуры. Одновременно необходимо понимать и учитывать, что сотрудничающие люди объективно разобщены по самым различным основаниям: полу, возрасту, этнической и религиозной принадлежности, образовательному, профессиональному и квалификационному уровням, ценностям и потребностям, многому другому. Все это является источником конфликтов и представляет собой объективную природу конфликтогенеза процесса сотрудничества.

Поскольку конфликт и сотрудничество представляют собой определенные виды взаимодействия, то можно говорить о конфликтном измерении сотрудничества. Структуру конфликтного измерения процессов сотрудничества составляют следующие параметры.

1. Конфликты как элемент сотрудничества.
2. Конфликт как следствие сотрудничества.
3. Сотрудничество как способ разрешения конфликтов.
4. Сотрудничество как стратегия поведения в конфликтных ситуациях.
5. Конфликтное сотрудничество как своеобразный конфликтный мир.

Рассмотрим содержание конфликтного измерения сотрудничества.

Первый подход – конфликты как элемент сотрудничества.

Сотрудничество как целостный, многомерный и многоуровневый феномен представляет собой способ индивидуального и общественного бытия и включает процесс, стратегию и результат взаимодействия. Его главная цель состоит в достижении гармонии как в индивидуальной, так и общественной жизни.

Сотрудничество существует и развивается на основе различных типов, видов и уровней противоречий. Они могут быть противоречиями тождества, различия, противоположности. Парадокс в том, что конфликты возможны в любом из этих типов противоречий. Известно, что в природе нет абсолютного тождества, а посему и абсолютно тождественных систем нет. Всегда найдутся различные признаки. Особенность состоит в том, что системы вступают во взаимодействие определенного вида не сразу всеми своими свойствами, гранями, функциями, а только какой-то одной стороной. Поскольку сотрудничество представляет собой процесс снятия противоречий, конфликты являются неотъемлемым его элементом.

Имманентность конфликтов состоит в том, что сотрудничество представляет собой совместные действия, конкретные дела и идет на основе выявления идей, принципов ценностей и достижения согласия по важнейшим вопросам жизнедеятель-

ности людей. В современной России это, прежде всего, социальная направленность, державность, патриотизм. Г. Зиммель назвал это «внутренний конфликт», подчеркивая, что «нарастание и разрешение которого есть путь обновления» [1, 436]. А Р. Парк полагал: «Только там, где присутствует конфликт, поведение является сознательным и самоосознаваемым; только при этом существуют условия для рационального образа действия... Конфликт становится причиной интеграции, управления и подчинения групп, находящихся в состоянии конфликта» [2, 14].

Поскольку взаимодействие как форма социальной коммуникации выражает характер и содержание отношений между людьми как постоянными носителями качественно различных видов деятельности, постольку оно содержит такой элемент, как конфликт. Конфликтность взаимодействия может быть статусной и ролевой.

Поскольку социальное взаимодействие имеет объективную и субъективную стороны, то конфликт возможен и между этими сторонами. Объективная сторона взаимодействия – это связи, не зависящие от отдельных личностей, но опосредующие и контролируемые содержание и характер их взаимодействия. Субъективная сторона – это сознательное отношение индивидов друг к другу, основанное на взаимных ожиданиях соответствующего поведения. Субъекты сотрудничества могут иметь различные ориентации и ценности, политические, религиозные и морально-этические убеждения и многие другие отличия. В реальной жизни к одним факторам присоединяются другие, действуя в сложном переплетении. Любое столкновение этих различий и составляет ядро конфликта, который предполагает осознанную активность сторон. С другой стороны, по мнению К. Левина, именно принцип «разнообразия внутри единства» определяет продуктивность [3, 251].

Элемент конфликта заложен и в механизме социального взаимодействия, который включает: индивидов, совершающих те или иные действия; изменения во внешнем мире, вызываемые этими действиями; влияние этих изменений на других индивидов; их обратную реакцию. Конфликты возможны между этими элементами в самом различном их соотношении.

Конфликт пронизывает и содержательную сторону социального взаимодействия, поскольку «преломление» социальных норм и ценностей через сознание индивида и его реальное действие на основе осмысления этих норм и ценностей оп-

ределяет способ социального взаимодействия индивида с социальным окружением в целом. А сам этот способ включает такие аспекты, как передачу информации, ее получение, реакцию на нее, передачу переработанной информации, ее получение, реакцию на нее. Сбой возможен на любом этапе.

Главная отличительная особенность сотрудничества состоит в том, что оно ориентировано на поиск взаимовыгодного решения заявленной проблемы, на максимальное удовлетворение интересов обеих сторон. Найти такое решение чрезвычайно непросто. Его достижение – процесс энергоемкий, требующий больших физических, психологических затрат, актуализации творческого потенциала партнеров, проявления высокой активности обеих сторон. А это далеко не всегда происходит. В реальной жизни люди очень часто надеются на «авось», на то, что необходимое сделает кто-то другой или само собой обойдется.

Применение стратегии сотрудничества требует также больших временных затрат. Ее трудоемкость очень высока. Это связано с необходимостью выявления скрытых нужд и мотивов партнеров, обуславливающих несоответствие их позиций. Для сотрудничества необходим переход от отстаивания своих позиций к более глубокому уровню взаимодействия, на котором обнаруживается совместимость и общность интересов сторон. Повышение трудоемкости этой стратегии также содержит конфликтный потенциал.

Поливариантность и многоуровневость сотрудничества проявляется в многообразии его форм. Такой тип взаимодействия может быть кооперацией, интеграцией, компромиссом, партнерством, социальной сплоченностью и пр.

Кооперация как совместная деятельность по достижению желаемой цели – один из решающих социальных скреплений общества, лежащий в основе разделения труда. Она представляет собой парадокс: те, кто втянут во взаимный конфликт, даже в войну, часто сотрудничают, правда до некоторой степени, для поддержания конфликта.

Социальная сплоченность – необходимое условие и важный вспомогательный элемент в обеспечении сотрудничества. Например, сотрудничество России и Совета Европы, которое ведет свой отсчет с 1989 г., когда парламентская Ассамблея Совета Европы установила связи с Верховным Советом СССР, предоставив ему статус «специально приглашенного». В январе 1992 г. решением Бюро Ассамблеи этот статус был передан Верховному Совету Российской Федерации. 7 мая 1992 г. Россия

подала заявку на вступление в СЕ в качестве полноправного члена. [4, 361–367]. Речь идет о выполнении минимального набора основных и социальных прав, соблюдение которых является одновременно источником социальной сплоченности, обязательным условием гармоничного сотрудничества.

По Л. Козеру, конфликт может выполнять позитивные функции, прежде всего – «коммуникативно-информационную» и «связующую», а значит, по-своему объединять людей общностью ситуации, позволяя им больше узнать друг о друге в процессе взаимодействия. Социально контролируемый конфликт «очищает воздух» для его участников и позволяет продолжение их отношений. Именно в рамках сотрудничества конфликт способствует установлению более четких границ между группами, формированию более четких централизованных структур, ответственных за принятие решений, укреплению внутреннего единства, усилению нормативности поведения, интеграции, позитивным изменениям, нововведениям, уменьшению враждебности и ослаблению напряжения, а также выполняет сигнальную функцию, привлекая внимание к необходимости изменений [2].

Конфликтное измерение сотрудничества зависит также от границ, временного и функционального факторов, предметного критерия, степени организованности и свободы самого сотрудничества.

Границы сотрудничества варьируются от полной открытости до максимально возможной закрытости (например, сотрудничество преступных групп). Однако всегда есть такие границы, за которые участники отношений не должны переходить. Это достаточно сложно сделать, а посему поддержание, а тем более нарушение границ сотрудничества, имеет конфликтную детерминанту.

По предметному критерию сотрудничество определяется как деловое, политическое, педагогическое, семейное. В любом из этих видов сотрудничества просто невозможно обойтись без различного типа конфликтов. Вопрос в том, что если эти конфликты не преодолеваются, то такое сотрудничество просто прекращается.

Временной фактор играет важнейшую роль во всей системе отношений, его значение тем более важно в процессе сотрудничества. По этому критерию сотрудничество может быть эпизодическим, периодическим, постоянным. Чем более длительным во времени является сотрудничество, тем больше конфликтных оснований в нем. Иначе оно просто не будет развиваться.

По критерию организованности сотрудничество может быть систематическим (например, совместный труд на предприятии) и хаотическим (неорганизованное сотрудничество – соперничество болельщиков на стадионе). Систематическое сотрудничество развивается на основе позитивно функционирующих конфликтов, а хаотическое – приводит к негативным конфликтам.

По степени свободы сотрудничество может быть добровольным или вынужденным. Система управления в обществе такова, что принуждение – не исключение, а обычное явление в отношениях между людьми. И оно содержит конфликтное измерение.

По функциональным факторам сотрудничество может быть функционально-ролевым, когда индивид выступает носителем какой-то одной социальной роли (студент или преподаватель вуза) и тотальным (личностным), когда личность принимается и раскрывается во всем многообразии своих качеств (например, в общении с другом, дружбе вообще). И здесь возможны разнообразные ролевые конфликты.

Сотрудничество основано на таких составляющих, как цель, мотивы, условия деятельности. Их согласование и упорядочение, достаточно конфликтный процесс.

Конфликтогенез проистекает из того, что существует «поле целей», включающее общую цель, которая объединяет людей в совместной деятельности и направляет ее, и совокупность весьма динамичных систем целей субъектов совместной деятельности, сформированных в процессе их жизни. Сотрудничество возможно на основе согласования индивидуальных целей и формирования той общей, которая требуется для организации конкретной совместной деятельности. Сам процесс согласования целей неизбежно носит конфликтный характер. Общая цель является системообразующим, цементирующим фактором совместной деятельности, именно она превращает совокупность субъектов в совокупного субъекта. За общей целью стоят тактические цели: «инструментальная» (решение спорных общественных проблем) и «человеческая» (установление и сохранение партнерских отношений с согражданами).

Объединенные в деятельности индивиды могут иметь общую цель, но различающиеся (вплоть до антагонизма) мотивы. Это может сформировать разные сценарии развития ситуации: от изменения индивидуальных мотивов в процессе взаимодействия (и даже их взаимного обогащения) до распада

совместной деятельности. Межличностные отношения раскрываются в соотношении мотивов людей, объединенных сотрудничеством. Столкновение мотивов участников совместной деятельности создает наибольшие трудности для ее реализации. Успех сотрудничества в значительной степени обусловлен интеграцией часто не совпадающих интересов и мотивов участников процесса.

К числу существенных условий совместной деятельности относится и необходимость согласования действий, выполняемых разными участниками, а также способов и средств их выполнения. Особенно важно согласование действий во времени. Сотрудничеству в режиме диалога наиболее соответствует вариант последовательного выполнения действий, при котором результат действия, завершеного одним участником, становится предметом действия другого. Здесь согласование требуется при каждом переходе. Такое согласование обеспечивается комплексом специальных приемов рационального уровня сотрудничества: выбором симметричных позиций участников взаимодействия, применением особых «техник слушания» партнера, использованием специальных технических и тактических приемов аргументации, соблюдением принципов ведения переговоров и т. д.

Согласование действий включает момент «подстройки» субъектом выполняемого действия к действиям других людей. Подстройка может проявляться в явлении синхронизации действий, формировании общего темпа и ритма действий. Велика при этом и роль антиципации как способности действовать и принимать те или иные решения с определенным временно-пространственным упреждением в отношении ожидаемых событий. Ее успешность повышает обязательная при сотрудничестве позитивная эмпатическая установка на партнера.

Как внутри, так и между составляющими сотрудничества складывается система противоречий, а значит, и система конфликтов.

Сотрудничество как процесс имеет неаддитивный характер. Он представляет собой последовательную смену нескольких стадий: иррациональной, эмоциональной, рациональной, духовной [5, 102]. Всем стадиям процесса сотрудничества присуща определенная степень дифференцированности и целостности восприятия ситуации. Каждая последующая стадия отличается от предыдущей, при этом они связаны между собой отношениями преемственности. Такой процесс одновременно является дискретным и непрерывным. Точками

разбиения его на стадии являются моменты разрыва непрерывности отдельных характеристик. Здесь также просматривается конфликтный элемент сотрудничества. Готовность к переходу от одной стадии к другой определяется разрешением задач текущей стадии процесса, а сам переход обеспечивается разрешением противоречий каждой предшествующей стадии. Условиями, обеспечивающими переход от одной стадии к другой, является увеличение активности человека и возрастание его социального интереса. При этом на первой и последней стадиях доминирует механизм интеграции, а на двух промежуточных – дифференциации.

Каждый уровень сотрудничества имеет свои специфические цели, задачи, механизмы и средства реализации. Но на каждом этапе сотрудничество идет через снятие противоречий и конфликтов. Так, цель сотрудничества на иррациональном уровне состоит в актуализации позитивного природного потенциала человека, на эмоциональном – в установлении контакта с партнерами, на рациональном – в достижении взаимопонимания между участниками взаимодействия, на духовном – в примирении. Достигаются эти цели посредством решения целого ряда задач. Конфликтность уменьшается по мере передвижения по уровням структуры сотрудничества снизу вверх. В этом передвижении обнаруживается возрастание степени осознанности происходящих там процессов. Затем меняются механизмы осуществления взаимодействия.

Конфликтность процесса сотрудничества состоит и в том, что каждый конкретный человек проходит эти стадии с разной скоростью. Более того, далеко не всякий человек проходит весь этот путь. Одни останавливаются на иррационально-эмоциональной стадии процесса и не в состоянии решить ни одной жизненной проблемы. Другие – действуют рационально, решают не только свои, но и чужие проблемы. Третьи отражают мир целостно.

Сотрудничество усиливает индивидуальные силы в их сложной социальной деятельности. Коллективная силовая потенция увеличивается за счет оптимизации обмена информацией, координации индивидуальных усилий, появления групповых мотивов достижения общих целей. Однако каждый конкретный человек наращивает свой потенциал с разной скоростью. Разность потенциалов также создает конфликтогенез сотрудничества.

Сотрудничество как сложнейший социальный процесс подчиняется определенным законам. Основными являются законы разделения труда, повышения социальной потенции, соревнования,

обмена деятельностью, социальной дистанции, ограниченного ресурса [6, 136–140].

Закон разделения труда фиксирует процессы стандартизации, унификации и функционального, временного и пространственного согласования. Они достаточно сложны и предполагают движение через конфликты. Одновременно сотрудничество характеризуется соревновательными моментами во всех сферах общественной жизни. Спектр соревновательных оснований чрезвычайно богат. Конфликт возникает при условии различных ориентаций: лучше работать или не перетрудиться; быть лучше других или не быть хуже других; сделать то же, но не так же; делать наоборот.

Закон обмена деятельностью отражает гетерогенность взаимодействия: избирательное включение в совместную деятельность людей, которые способны решать различные проблемы сотрудничества. Здесь могут быть генераторы идей, разработчики, реализаторы и т. п. Одновременно обмен деятельностью требует ротации, т. е. необходимости смены должностей. И этот процесс также достаточно конфликтен. Человеку трудно согласиться с тем, что он уже не первый, трудно уступить первенство. Конфликты в процессе обмена деятельностью возникают и из-за того, что в современных условиях постоянного насыщения производства и быта все новыми средствами управления проявляется и принцип умеренной социализации, т. е. невозможности полного использования профессиональных и практических знаний работника в конкретной работе. Это приводит к неудовлетворенности работника своими достижениями.

Закон социальной дистанции показывает, что в отношениях между людьми необходима такая степень социальной и психологической близости, которая способствует легкости общения в процессе сотрудничества. Но здесь велик фактор субъективности, когда один человек строит свое общение на основе собственных убеждений, которые могут не соответствовать действительности. Процесс сближения партнеров идет на основе преодоления конфликтов сотрудничества.

Конфликтность сотрудничества заключена и в том, что оно развивается на основе закона ограниченного ресурса. Это означает, что ресурс сотрудничества характеризуется промежутком времени, в течение которого оно действует. Чтобы сотрудничество развивалось, необходимо постепенно осваивать полученные опыт и знания в сотрудничестве, постоянно привлекать к себе внимание, прогнозировать сотрудничество. Ресурс тем боль-

ше, чем более широкие перспективы сотрудничества раскрываются перед его участниками.

В сотрудничестве существуют и определенные психологические барьеры, которые без преодоления не позволяют участникам этого рода взаимодействия достичь предполагаемых успехов. Основными видами психологических барьеров являются: переоценка мелочей; синдром чужой вины; вмешательство в жизнь партнера по сотрудничеству; склонность человека замечать в партнере только одни минусы; устойчивое неприятие человеком всего того, что расходится с его представлениями, вкусами, убеждениями; склонность человека направлять отрицательные эмоции на доступный объект. Психологическая несовместимость встречается достаточно часто. Психологические барьеры – своего рода конфликты, неразрешенность которых создает серьезные помехи в сотрудничестве. Суть конфликтного измерения заключается в том, что партнеры не способны понять друг друга, самое главное в их отношениях – неприязнь, различия в восприятии действительности, невозможность прийти к взаимопониманию, стремление получить одностороннюю выгоду.

Немаловажную роль в сотрудничестве играет групповая совместимость. Она может включать психологические, эмоциональные, ролевые, ценностно-ориентационные параметры общности, а также идеологические, нравственные, физиологические, религиозные аспекты.

Психологическая совместимость включает сходство темпераментов партнеров, согласованность совместной деятельности. Эмоциональная совместимость представляет собой взаимную симпатию партнеров друг к другу, высокий уровень неформальной привязанности, стабильную позитивную коммуникационную связь. Ролевая совместимость предполагает согласованность функциональных ожиданий партнеров, когда имеются представления о том, что именно, как и в какой последовательности должен делать каждый для достижения общей цели. Ценностно-ориентационная совместимость – это общность в ценностных ориентациях партнеров, когда они говорят «мы», а честь группы представляется определяющим в действиях партнеров.

Второй подход к анализу содержания конфликтного измерения сотрудничества заключается в постулате: конфликты являются следствием сотрудничества. Это означает, что сотрудничество, как сложный процесс, само порождает различные конфликты.

Сотрудничество – это такой тип взаимодействия, который для всех его участников должен иметь четко выраженную положительную окраску: «плюс-взаимодействия» [7]. Конфликт между сотрудничающими субъектами при некоторых обстоятельствах весьма вероятен и даже неизбежен. «Плюс-взаимодействия» питают конфликты двух основных типов: 1) на базе практических проблем, которые в принципе решаются достаточно легко, особенно если для этого в организационных и политических структурах взаимодействия созданы необходимые процедуры и механизмы; 2) если же эти условия не выполняются либо, как минимум, одна из сторон начинает вести себя неадекватно, возникают конфликты противоборства, в которых их объективные причины и суть по мере развития конфликта загоняются все дальше вглубь, а на первый план выходят и обретают самостоятельное значение борьба амбиций.

По степени вовлечения сотрудников конфликты могут быть горизонтальными (возникают между сотрудниками, не состоящими в подчинении друг другу), вертикальными (в них вовлечены сотрудники, находящиеся в подчиненном положении), смешанными (вовлечены сотрудники различных статусов).

По результатам последствий конфликтов для организации их можно разделить на конструктивные, возникшие из-за различных просчетов и ошибок в сфере управления (отсутствие четкости в распределении функций; отсутствие необходимых ресурсов для выполнения поставленных задач; низкий уровень исполнительской дисциплины; низкая управленческая компетенция менеджеров и т. д.), деструктивные, для которых характерен сильно выраженный субъективный компонент (заниженная критичность менеджера по отношению к своим действиям; нежелание менеджера создавать условия для эффективной работы подчиненных; нарушение служебной этики).

К большим неприятностям часто приводит нарушение трудового законодательства.

Наиболее вероятными причинами тяжелых затяжных конфликтов, возникающих в процессе сотрудничества и носящих деструктивный характер, являются: недостаточная профессиональная компетентность части персонала; низкая управленческая компетентность руководства; плохая исполнительская дисциплина; некомфортный морально-психологический климат; наличие микрогрупп и неформальных лидеров с негативной направленностью.

Самое серьезное влияние на формирование внутри группы сотрудников «взрывоопасной» конфликтной ситуации в последнее время оказывают процедуры увольнения (сокращения) и перевода на неполную (или договорную) занятость сотрудников.

Третий подход к анализу конфликтного измерения сотрудничества представляет собой рассмотрение сотрудничества как способа разрешения конфликтов.

Считается, что, наряду с биполярностью, являющейся носителем противоречия, в качестве обязательного атрибута конфликта выступает активность, направленная на преодоление противоречия, т. е. сотрудничество [8, 16]. Именно оно позволяет достичь единства целей, мотивов, интересов взаимодействующих сторон, а также общности их убеждений и действий по важнейшим вопросам общественного бытия.

Как ведут себя чаще всего конфликтанты в ходе конфликта? В российских условиях, традиционно избирается путь «полного уничтожения противника». Даже молодые люди, воспитанные и выученные в период «демократизации» и «перестройки» нашего общества, усваивают уроки «борьбы на поражение» (win loss game = игра «выигрыш-проигрыш»). Именно поэтому мы видим преимущественно деструктивные последствия конфликта.

Но есть и другая сторона конфликта. Она – в его позитивных функциях, когда конфликты дают толчок к развитию застоявшейся ситуации. В этом смысле последствия конфликта могут быть конструктивными. Возьмем, к примеру, спор по поводу трудовых отношений. Если работники не будут открыто обсуждать и думать над разными причинами ссор, в процессе их деятельности будут невозможны ни управленческие технологии, ни рационализация, ни поиск новых бизнес-ниш.

Стратегии сотрудничества присуще стремление достигнуть максимально возможной степени взаимного удовлетворения от разрешения конфликтной ситуации.

В мировой культуре уже наработаны средства и методы решения конфликтных ситуаций на основе сотрудничества и партнерства, не используя силовые методы и конфронтацию. Эти знания должны стать неотъемлемым элементом личностной культуры и предметом широкого распространения в обществе. Прежде всего, это касается межличностных отношений.

Стратегия сотрудничества является самой трудоемкой, т. к. требует перехода от отстаивания

своих интересов к выработке приемлемых решений для всех сторон, участвующих в конфликте. Но, выбрав именно эту линию поведения, индивиды могут, помимо чувства взаимного уважения между конфликтантами, сохранить партнерские отношения, возможность вернуться к нормальной деятельности, обрести внутреннее спокойствие и возможности новых приобретений. Кроме того, взаимное удовлетворение интересов приводит к исчезновению самого предмета конфликта, и риск постконфликтных осложнений сводится к минимуму.

Сотрудничество имеет способность сдерживать конфликт. Здесь проявляется «зиммелевский парадокс», когда «наиболее эффективным средством предотвращения борьбы является точное знание сравнительной силы обеих сторон, которое очень часто может быть получено только в результате самого конфликта» [2, 44]. Речь идет о том, что противостояние сторон, возникающее в результате конфликта, заставляет «противников» оценивать шансы на «победу» и соизмерять свои силы. Если прогнозируемые шансы на победу невелики, а потери могут оказаться значительными, то это состояние конфликтного противостояния может удерживать стороны от прямой борьбы и обострения ситуации, т. е. являться средством сдерживания конфликта.

Четвертый подход к анализу конфликтного измерения сотрудничества состоит в анализе сотрудничества как способа реагирования на конфликтные ситуации, как стратегии поведения в конфликтных ситуациях, которые предполагают взаимные компромиссы на основе диалогов, дискуссий, взаимодвижения навстречу друг другу.

Одним из проявлений нормативной природы конфликтов является существование особых правил конфликтного взаимодействия. Это – система представлений участников конфликта о «правильном» поведении, которые определяют логику развития конфликтной ситуации, т. е. характер и последовательность действий, осуществляемых ее участниками.

В ходе социологических исследований сотрудничество как наиболее эффективная, хотя и трудно реализуемая стратегия поведения в конфликтной ситуации было выявлено всего у 15,8 % руководителей, т. е., у наименьшей их части [9]. В основном это были лица с достаточно большим стажем, которые приобрели этот стиль поведения в процессе своей деятельности путем «проб и ошибок».

Принцип сотрудничества в конфликтных ситуациях – «выиграть/выиграть». То есть после спада

эмоционального напряжения выясняется, что нужно каждому из партнеров и соблюдается интерес обеих сторон. Соблюдение обоюдного интереса в такой ситуации возможно в нескольких вариантах: либо что-то делится пополам; либо каждой стороне отдается то, что ей более всего необходимо. Например, супруги решают проблему места отдыха. Здесь можно предложить для снятия конфликта или провести отпуск по частям в двух местах, или каждому из супругов отдохнуть порознь. Это и будет сотрудничество.

Конфликт может развиваться в кооперативном или конкурентном контекстах. В кооперативном варианте участники ситуации имеют ориентацию не только на достижение своих целей, но и на поддержание хороших отношений в дальнейшем. Они настроены на признание легитимности интересов друг друга и поиск решения, удовлетворяющего потребностям обеих сторон. В кооперативных отношениях люди склонны воспринимать друг друга позитивно, иметь доверительные и доброжелательные установки, быть ответственными за совместный кооперативный процесс. Конфликты рассматриваются как общая проблема, которая должна быть решена так, чтобы каждый получил какой-то выигрыш.

При кооперации из взаимодействия исключаются неформальные компоненты, противостоящая сторона воспринимается как оппонент, воздействие участников ситуации друг на друга осуществляется в формальных рамках (апелляция к законам, к власти, к нормам). Сама кооперация развивается на основе опыта прежних разногласий, которые не были успешно преодолены и закрепились у участников ситуации в виде опыта недоговоренности.

В условиях конкуренции в конфликтной ситуации участники не стремятся к разрешению существующих между ними противоречий. Целью их взаимодействия становится победа над противостоящей стороной, для чего применяются разнообразные средства, используемые при борьбе с противником.

Основная задача стратегии сотрудничества заключается в нахождении решений проблем, которые были бы понятны заинтересованным сторонам и приняты ими. Акцент ставится на решение проблемы, а не на интересы участников, причем не выясняется, кто виноват или ошибался. Такой подход требует не только настойчивости, но и сотрудничества. Для его применения необходимо располагать запасом времени, чтобы можно было создать атмосферу сотрудничества. Эта стратегия

особенно эффективна в ситуациях, когда затрагиваются коренные проблемы и возникает напряженность, однако не в том случае, если необходимо принять безотлагательные меры.

Стиль «сотрудничество», или решение проблемы, основывается на убежденности участников конфликта в том, что расхождение во взглядах – это неизбежный результат того, что у умных людей есть свои представления о том, что правильно, что нет. При этой стратегии участники признают право друг друга на собственное мнение и готовы его понять, что дает им возможность проанализировать причины разногласий и найти приемлемый для всех выход. Тот, кто опирается на сотрудничество, не старается добиться своей цели за счет других, а ищет решение проблемы.

Одним из примеров сотрудничества как стратегии поведения в конфликтной ситуации являются отношения между Германией и Республикой Казахстан [10]. Конфликт связан с проблемой переселенцев. Оба государства создают условия для нормальной жизнедеятельности переселенцев. Это делается на уровне договорно-правовой базы, различных контактов руководителей правительственных ведомств и парламентариев, развития торгово-экономических связей. В Казахстане работают 145 представительств и филиалов немецких банков и компаний, 364 совместных предприятий и немецких фирм. Такая политика ведет к тому, что многие специалисты, в свое время переехавшие из Казахстана в Германию, возвращаются теперь назад как представители вышеупомянутых фирм.

Сотрудничество применяется в расследовании уголовных и гражданских дел. Например, гражданину ФРГ А. Гейдту была возвращена тысяча евро, незаконно изъятых сотрудниками казахстанской таможни.

Но сотрудничество с переселенцами строится не только на конфликтных ситуациях. Тех, кто уже получил германское гражданство, в Казахстане не считают чужими. Одновременно, оставаясь по своему воспитанию, образованию, менталитету казахстанцами, они активно участвуют в различных экономических и культурных мероприятиях, проводимых посольством на территории Германии. Одним из приоритетных направлений работы посольства Республики Казахстан в Германии является всяческая поддержка организаций созданных бывшими гражданами Казахстана на неправительственном уровне. Итогом такого сотрудничества является уменьшение числа казахстанцев, ходатайствующих о выезде в Германию.

Такие примеры позволяют говорить о том, что сотрудничество в конфликтных ситуациях дает позитивные результаты.

Пятый подход к конфликтному измерению сотрудничества состоит в анализе такого феномена, как «конфликтное сотрудничество».

Оно – полидетерминировано в первую очередь проистекает из того, что любой конфликт имеет языковую и речевую репрезентацию. Как язык, так и речь имеют конфликтногенные свойства, которые провоцируют пользователей языка на конфликтное взаимодействие. Эти свойства поддерживаются социальными и психологическими факторами. Под их влиянием формируются устойчивые типы личностей, вступающих в коммуникацию и действующих по тем или иным моделям общения. Реализация гармонической или дисгармонической модели поведения в конфликте предопределяется различными факторами, обусловленными коммуникативным контекстом в целом.

Конфликтное сотрудничество весьма распространено в международных отношениях, которые существенно уступают внутринациональным по объемным параметрам и устойчивости. Это обусловлено коммуникационными барьерами, ограничивающими доступ к иностранным или международным источникам, например, информации. В таких условиях национальные сообщества приобретают характер относительно обособленных социальных систем, внутри которых складываются свои специфические интеллектуальные приоритеты, вследствие чего и заинтересованность специалистов в поддержании профессиональных связей с зарубежными коллегами оказывается весьма ограниченной.

Другим фактором, обуславливающим параметры конфликтного сотрудничества между отдельными национальными научными сообществами, является их статусное неравенство, вследствие которого одни страны выступают преимущественно как «центры» мировой науки, а другие – как потребляющая «периферия». Такие асимметричные профессиональные связи позволяют наиболее развитым странам отеснять своих партнеров, ставить их в зависимое положение или даже косвенным образом эксплуатировать их материальные и трудовые ресурсы.

Еще одно проявление конфликтного сотрудничества возможно в антагонистических отношениях. Г. Зиммель и Л. Козер считали, что конфликт связывает антагонистов, если «существует некое внимание соперников друг к другу, некое ограничение насилия... Все объединяются, чтобы сра-

жаться, и все сражаются под контролем обоюдно признанных норм и правил» [2, 125]. Сам факт вступления в конфликт с соперником устанавливает отношения там, где раньше их существовать не могло, влечет за собой, за исключением экстремальных случаев, принятие соперниками правил, регулирующих враждебные действия. Новый тип отношений выступает как следствие установления отношений посредством конфликта.

Такой тип отношений возможен как в случае ведения войны, так и в менее сложных моделях взаимодействия. Например, в отношениях детей, когда конфликт в виде соперничества является единственным способом установления взаимоотношений между детьми. В поведении взрослых конфликт видится как одно из средств приобретения знаний о человеке, дотоле неизвестном, что устанавливает базис для прочих форм взаимодействия. Взаимодействие на основе вражды часто приводит к последующим дружеским отношениям, а конфликт оказывается средством «распознавания» того, что до его возникновения было неизвестно.

По мнению Г. Зиммеля, конфликт обычно происходит в области действия общих норм и правил и приводит к расширению сферы их действия. Конфликт вокруг владения земельным участком подразумевает, что обе участвующие стороны согласны с идеей наличия прав на частную собственность и с общими правилами по их осуществлению. То, за что они борются, – не закон, но его применение по отношению к конкретному случаю. Рамки конфликта определяют законы о собственности, а не конкретные действия его участников. Обоюдно признаваемые законы собственности образуют между соперниками объединяющую связь.

Конфликт влечет за собой формирование союзов и коалиций между ранее не связанными группами. Если несколько групп сталкиваются с единым оппонентом, то между ними возникает объединяющая связь (например, Второй фронт; объединение различных партийных групп по каким-либо вопросам в парламенте, в общественно-политической деятельности).

В ситуациях «бархатных», «оранжевых», «розовых» революций, протестных движений в России, социальных конфликтов, перерастающих в политические, также настоятельно возникает проблема конфликтного сотрудничества.

Конфликтное, но неразрушительное сотрудничество предполагает создание новых институтов и форм цивилизованного воздействия гражданского общества на власть, на включенность граждан во

все дела государства. В противном случае нашу страну ждет постоянная напряженность и угроза бунта как средства влияния на принимаемые в обществе политические и управленческие решения.

Не менее значимой является проблема конфликтного сотрудничества в сфере труда. Становление рыночной экономики в России предопределило необходимость изменения способов правового регулирования общественно-трудовых отношений [11]. Преобладание договорного регулирования над централизованным государственным позволяет активизировать участие работников и работодателей в установлении условий труда и развивать их отношения на основе социального партнерства как компромисса антагонистических интересов труда и капитала. Это означает переход от конфликтного соперничества к конфликтному сотрудничеству. Такое сотрудничество может проявляться в проведении консультаций, ведении коллективных переговоров и заключении коллективных договоров, соглашений, представителей работников в управлении организацией, участии представителей работников и работодателей в досудебном разрешении трудовых споров и пр.

Основными принципами социального партнерства является равноправие сторон. Каждая из сторон может выступить инициатором коллективных переговоров, предложить тот или иной вопрос для обсуждения и отражения в коллективном договоре, соглашении, уважая и учитывая интересы другой стороны. Законодатель ориентирует стороны на добросовестное сотрудничество, обмен достоверной информацией и обязательность выполнения коллективных соглашений. Исполнение заключенных договоров и соглашений обеспечивается контролем и ответственностью сторон социального партнерства.

Проблема конфликтного сотрудничества актуализировалась на Западе в связи с развитием самоуправления в сфере производства, когда потребовались различные формы участия персонала в управлении предприятиями и распределении прибылей. Немецкие профсоюзы добились участия рабочих в Производственных советах предприятий и Наблюдательных советах фирм в форме паритетного участия работодателей (акционеров) и наемного персонала. А профсоюзы Великобритании совместно с лейбористами и коммунистами категорически отрицали участие рабочих в управлении частными предприятиями в его институциональных формах и отстаивали позицию «конфликтного сотрудничества», в основе которого – борьба вокруг

заключения коллективных договоров. Представители британских профсоюзов говорили, что не хотят разделять с хозяевами ответственность за управление предприятиями и отказываться от борьбы за свои требования [12].

Со временем, пройдя пору общего страха перед безработицей и связанного с этим почти полного беспрепятства наемных работников, Россия тоже столкнется с подобными проблемами.

Конфликтное сотрудничество достигается и осуществляется с помощью повышения толерантности. Особая ответственность и роль в сохранении и упрочении толерантности в условиях незрелого гражданского общества лежит на государстве. Оно обязано выработать государственную национальную идеологию, способную поддержать гражданскую общность на полиэтнической основе.

В итоге можно сказать, что сотрудничество – это сложный процесс взаимодействия людей, составной частью которого являются конфликты. Соотношение конфликтов и сотрудничества многообразно. Их систему составляют как имманентные, так и трансцендентные параметры. Главным является то, что сотрудничество, с одной стороны, само развивается на основе разрешения множества конфликтов, а с другой – порождает конфликты и одновременно является эффективной стратегией их разрешения.

Проблема сотрудничества чрезвычайно актуальна для современной России, т. к. развитие общества происходит в условиях нарастания конфликтности в функционировании всех сфер социальной жизни. Приоритетом в преодолении конфликтов должно стать сотрудничество.

За неумение сотрудничать страна уже заплатила сотнями тысяч жизней своих граждан и разрушением большей части своей экономики, культуры, науки. Существующие в настоящее время в нашей стране сложности в экономической, политической и духовной областях обусловлены в значительной степени низкой культурой сотрудничества.

Универсальным средством социальной трансформации является развитие и укрепление демократии. Но демократия заработает лишь тогда, когда ее принципы укоренятся в сознании российского человека. Когда он поймет, что демократия – это процесс, способ совместной жизни и работы. Она не статична, а эволюционирует. Демократия требует сотрудничества, компромиссов и терпимости в отношениях между гражданами, а не свободы от обязательств.

Г. Скотт назвала сотрудничество «дружеским, мудрым подходом к решению» проблем [13, 135]. Его реализация требует как доброй воли участников

взаимодействия, так и наличия у них широкой палитры коммуникативных умений и навыков. Важным способом коммуникации является конфликт. Он представляет собой один из главных процессов, служащих сохранению целого, предотвращению окостенения системы, открытию дороги инновациям. Конфликт – это стимул к изменениям, это вызов, требующий творческой реакции.

Конфликт – явление закономерное. Попытки заглушить или избежать конфликтной ситуации часто загоняют проблему внутрь. Ведь любое развитие или радикальное изменение сопряжено с единством и борьбой противоположностей. Если воспринимать конфликт как стимул для обретения нового опыта, новых знаний и умений, он работает на созидание и творчество, а значит – на сотрудничество.

Россия всегда строилась на основе сотрудничества. Это наше конкурентное преимущество. Сейчас настала необходимость сотрудничества в планетарном масштабе.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Зиммель Г. Конфликт современной культуры / Г. Зиммель // Западно-европейская социология XIX- начала XX веков / [под ред. В. И. Добренкова]. – М. : Издание Международного Университета Бизнеса и Управления, 1996. – 520 с.
2. Коузер Л. Основы конфликтологии / Л. Коузер. – СПб. : «Светлячок», 2001. – 192 с.
3. Левин К. Разрешение социальных конфликтов / К. Левин. – СПб. : Речь, 2000. – 408 с.
4. Глозов С. А. Конституционно-правовые проблемы сотрудничества России и Совета Европы в области прав человека / С. А. Глозов. – Саратов : Изд-во Саратовской государственной академии права, 1999. – 544 с.
5. Елохина Т. П. Психология политического сотрудничества в России / Т. П. Елохина. – СПб. : Изд-во Санкт-Петербург. ун-та, 2004. – 260 с.
6. Фролов С. Ф. Социология: сотрудничество и конфликты / С. Ф. Фролов. – М. : Юристъ, 1997. – 240 с.
7. Косолапов Н. А. К построению политико-психологической типологии конфликта / Н. А. Косолапов. – (http://www.amstud.msu.ru/full_text/bulleten/Bu197-4.doc).
8. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб. : Питер, 2004. – 464 с.
9. http://ppf.uni.udm.ru/biblio/hrestomat/html/trudconflict/rmolch_mois.htm
10. <http://www.rg-rb/de/2004/17/embassador/shtml>
11. Трудовой кодекс Российской Федерации : Федер. Закон от 30 декабря 2001 г. № 197-ФЗ // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2002. – № 1 (Ч. 1). – Ст. 3.
12. http://russia-today.ru/2003/no_14/14_reflections_1.htm
13. Скотт Дж. Г. Конфликты. Пути их преодоления / Дж. Г. Скотт. – Киев: Верзилин и К°, ЛТД, 1991. – 208 с.