

# ПРЕДИСЛОВИЕ

---

Термин «управление конфликтами» настолько органично и широко вошел в языковую практику, что невольно складывается впечатление о наличии в современной науке достаточно четкого, однозначного понимания природы этого процесса, высокой степени его изученности. Между тем, критическая оценка реального положения дел показывает, что, как в теоретическом, так и практическом плане проблема управления конфликтами весьма далека от решения. Фактически, по уровню научной проработанности она только начинает выходить из стадии накопления первичных фактов, делать первые шаги на пути поиска научных обобщений и закономерностей. Тем не менее, жизнь не стоит на месте. На рубеже XX—XXI вв. возникла настоятельная потребность решения задач управления конфликтами практически во всех сферах человеческой деятельности, определяя необычайную актуальность этой проблематики.

Можно отметить два ключевых обстоятельства, определивших повышенный интерес к проблеме управления конфликтами.

Первое обстоятельство очевидно — в этот период на 1/6 части планеты, рухнули иллюзии построения бесконфликтного общества всеобщего благоденствия. Около полумиллиарда людей вместе с их руководством оказались ввергнутыми в пучину политических, экономических, финансовых, криминальных и других конфликтов, совершенно не представляя, как правильно вести себя в этих новых условиях<sup>1</sup>.

Второе обстоятельство связано с тем, что во второй половине прошлого века был перейден некий критический рубеж во взаимоотношениях человека с природой и с самим собой. Ответ последовал незамедлительно — в нашу жизнь стали активно вторгаться новые, ранее неведомые экологические, техногенные, информационные, этнические, религиозные и военные конфликты. Медленно, но неуклонно стал изменяться планетарный

---

<sup>1</sup> Аналогичная ситуация имела место в нашей стране и в начале XX в. Тогда победила марксистско-ленинская идеология, ставшая на долгие годы основой методологии управления социальными конфликтами.

климат, появились новые болезни, участились аварии с катастрофическими последствиями, бурно расцвели новые формы глобального терроризма, национализма и религиозного фанатизма. Выяснилось, что подавляющее большинство технических и информационных систем фактически беззащитно перед угрозой злоумышленников. Возникла новая остроконфликтная проблема обеспечения информационной безопасности как личности, так и государств, которая пока не нашла должного решения. В целом, несмотря на колоссальный научно-технический прогресс, на пороге XXI в. человечество вместо гармонии и устойчивости, вошло в полосу тревоги и нестабильности. Это фатальный рубеж, отвести от которого могут только научно обоснованные действия по отношению к природе и самим себе, умение управлять разнообразными конфликтными процессами в обществе, природе и технике.

В настоящее время развитие теории управления конфликтами идет по двум, относительно самостоятельным, направлениям: гуманитарному и естественнонаучному. В рамках первого управление конфликтами рассматривается скорее как искусство, чем рациональная теория. Здесь преобладают эмпиризм и умозрительность. В результате выводы, предложения и рекомендации страдают неустойчивостью, и в значительной мере определены доминирующей идеологией. Во втором случае проблема сводится, в конечном счете, к теоретико-игровому или структурно-игровому анализу. Теория управления конфликтами приобретает игровую окраску, что далеко не всегда соответствует реалиям. Во многом такое положение объясняется неполным пониманием существа конфликтных процессов, их упрощенным представлением в виде противоборства сторон, преследующих противоположные или не полностью совместимые интересы.

Не отрицая важности теоретических и практических результатов, полученных в рамках указанных направлений, следует заметить, что существуют фундаментальные концепции общей теории управления, позволяющие на базе системного подхода объединить гуманитарные и естественнонаучные традиции и органически сочетать их конструктивные стороны. На эти концепции и следует опираться, рассматривая вопросы управления конфликтами. При этом в качестве базовых принимаются следующие положения.

*Во-первых*, управление будет трактоваться в широком кибернетическом смысле — как воздействие управляющей подсистемы на управляемый процесс с целью сохранения текущего со-

стояния или перевода в нужное состояние. Иными словами, принимается постулат, о том, что конфликты — это не стихийные или предопределенные, а управляемые процессы, то есть процессы, которые можно перевести в нужное состояние путем целенаправленного воздействия на их участников и (или) на взаимоотношения между ними. При этом управляющие воздействия могут осуществляться как со стороны надсистемы, так и со стороны самих участников конфликта, но объект управления един — собственно процесс конфликта. Конкретные цели управления определяются спецификой решаемой задачи. Вместе с тем их можно разделить на два класса — позитивные и негативные. Следуя гуманистическим традициям, будем исследовать вопросы управления конфликтами только с позитивной точки зрения, то есть изыскивать такие технологии, методы и способы управления, которые направлены не на разрушение систем, а на их развитие и процветание.

*Во-вторых*, конфликт будет рассматриваться как многогранное системное явление, определяемое следующим образом:

- конфликт — специфический способ взаимодействия двух и более систем или компонентов одной системы в ходе их совместного функционирования, который порождается ресурсно-коммуникационными противоречиями между ними, развивает эти противоречия до уровня противоборства, разрешает возникшие противоречия кризисным или бескризисным путем и порождает новые противоречия;
- конфликт — разветвляющийся самоуправляемый процесс перехода количества в качество, который ведет к нарушению устойчивого функционирования системы и завершается либо ее возвратом в прежнее устойчивое состояние, либо образованием в ней нового устойчивого состояния, либо ее гибелью, дезорганизацией, банкротством;
- конфликт — динамическое явление, в котором будущее не является составной частью прошлого, то есть всякое данное состояние конфликтующей системы не может быть объяснено только на основании предшествовавших ему;
- конфликт — регулирующая часть самоорганизации систем любой природы, обуславливающая неустойчивый, нелинейный, необратимый характер процессов их внутреннего развития и взаимодействия со средой;
- конфликт — атрибутивное (неотъемлемое) свойство всех форм движения материи, выступающее основным фактором и движущей силой эволюционного процесса в соци-

альных, биологических, физических, технических, технологических и других системах.

*В-третьих*, следует исходить из того, что основная неопределенность, которая подлежит парированию при управлении конфликтами, связана не со случайными, а с преднамеренными факторами. Конфликтующие субъекты вынуждены принимать решения и действовать в условиях неточной, неполной, а зачастую умышленно искаженной информации о намерениях и поступках других субъектов. В таких условиях информированности при любом типе взаимоотношений устойчивое компромиссное решение недостижимо. В результате этого траектория движения управляемого процесса приобретает нелинейный полифуркационный характер с многочисленными точками разветвления. Эффективно управлять таким процессом традиционным способом «наблюдение → статистика → анализ → решение» невозможно. Требуется принципиально иные подходы, ориентированные на вскрытие внутренних причин образования нелинейностей и полифуркаций. В реальных конфликтах указанные явления возникают не спонтанно, а в результате противоборства финансовых, политических, социальных, промышленных и других группировок. Эта борьба выводит систему из равновесия, но она же и возвращает ее в область равновесия (прежнюю или новую). Кроме того, может произойти частичное или полное разрушение системы. В итоге, если она не разваливается, видимая траектория ее движения приобретает вид колебаний, но колебаний особых — квазипериодических, статистические характеристики которых нестационарны, поскольку определяются характером взаимодействия сил, порождающих движение. В ответ на действие с одной стороны следует контрдействие с другой; на контрдействие следует контрконтрдействие и т. д. Возникает цепной саморазвивающийся неэргодический процесс, для управления которым недостаточно внешних наблюдений. Необходимо построение моделей, описывающих внутренние механизмы конфликтных взаимоотношений.

*В-четвертых*, как показывает анализ большого объема накопленных данных по вопросам управления реальными техническими, экономическими, социальными и другими процессами модель управляемого процесса и процедура поиска рациональных управлений оказываются жестко связанными, и от того, насколько адекватно и всесторонне описан процесс, настолько эффективными будут управления. Отсюда следует, что прежде чем приступать к решению задач управления, необходимо иметь

достаточно представительную системную модель того процесса, которым мы хотим и собираемся управлять.

Последним положением определяется структура монографии, которая состоит из трех глав.

*Первая глава* посвящена изучению системной модели динамики конфликта. В развитие традиционного подхода, когда динамика процесса рассматривается с точки зрения изменения его состояний, основным объектом изучения будут являться процессы трансформирования взаимоотношений между субъектами в ходе их совместного функционирования. Таким образом, будет исследоваться динамика конфликта как системный процесс изменения разнообразных взаимоотношений между его субъектами под давлением внешних и внутренних факторов и, соответственно, с этой позиции рассматриваться вопросы управления. При этом центральная методологическая идея заключается в том, что динамику конфликта с учетом всего спектра взаимоотношений между его субъектами невозможно представить одной моделью, сколь бы сложна она ни была, — необходима иерархия взаимосвязанных моделей. Поэтому системная модель динамики конфликта изображается в виде трехуровневой иерархии, составленной из макро-, мезо- и микродинамических описаний, в каждом из которых вводится свое пространство состояний. В рамках этих взаимосвязанных пространств удастся формализовать процессы трансформирования отношений между субъектами конфликта, структурировать и локализовать задачи управления и построить математические модели динамики на макро-, мезо- и микро-уровнях. Поскольку при этом удастся увязать текущие состояния взаимоотношений конфликтующих субъектов с состоянием процесса в целом, то традиционный подход к управлению не отвергается, а наоборот, дополняется и расширяется.

Во *второй главе*, отталкиваясь от системной модели, рассматриваются узловые вопросы теории управления конфликтами, а именно особенности, формы, виды, способы и технологии управления конфликтами. Особое внимание уделяется моделям рефлексивного и координационного управления, а также алгоритмам поиска компромиссных решений в конфликтных ситуациях. Основу этой части исследований составляет положение о том, что управление конфликтами по существу есть ни что иное, как управление взаимоотношениями конфликтующих субъектов. Отсюда вытекает главная концепция теории и практики управления конфликтами: для того, чтобы эффективно

управлять этими процессами, необходимо вскрыть внутренние механизмы образования противоречий в динамике развития конфликта и научиться приводить их в требуемое состояние путем воздействия на параметры конфликтующих субъектов.

*Третья глава* посвящена практической реализации теоретических положений. В ней с позиции теории управления конфликтами рассматриваются вопросы профилактики и предупреждения конфликтов (а именно: что понимается под институционализацией и легитимизацией конфликтов, каковы их субъективные причины, разновидности норм и какова их роль в профилактике и предупреждении конфликтов), юридические методы урегулирования и разрешения кризисов и конфликтов (конституционные процедуры, судебное рассмотрение дел как метод урегулирования конфликтов и разрешения кризисов); *F*-технологии предотвращения кризисов.