

Развитие теории конфликтологического консультирования как способа урегулирования конфликта в организации Берсенева Н. В.¹, Черникова И. А.²

¹Берсенева Надежда Васильевна / Berseneva Nadezhda Vasilyevna - кандидат педагогических наук, доцент;

²Черникова Ирина Александровна / Chernikova Irina Aleksandrovna - студент,

кафедра конфликтологии,

заочный факультет,

Санкт-Петербургский гуманитарный университет профсоюзов, г. Санкт-Петербург

Аннотация: в статье рассматривается совокупность современных подходов к зарождению, течению и разрешению организационных конфликтов, новейшие разработки организационного консультирования, позволяющие определить конфликтологическое консультирование как основной способ превенции и разрешения конфликтов, синтезирующий методы организационной конфликтологии и управленческого консультирования.

Abstract: in this article we examine the complex of modern approaches to incipience, progress and solution of organize conflicts, the latest developments of organize consultation that permits determine consultation as the general way of prevention and conflict solution, that synthesize methods of organize conflictology and managerial consultation.

Ключевые слова: конфликтологическое консультирование, управленческое консультирование, организационное консультирование, конфликт, организация.

Keywords: conflict consultation, managerial consultation, organize consultation, conflict, organization.

Растущая актуальность конфликтологического консультирования как одного из базовых методов предотвращения и урегулирования конфликтов в организациях связана с рядом факторов. Прежде всего, это общий высокий уровень напряженности в обществе, связанный с резкой эскалацией информационных войн, геополитической ситуацией. Существенное ухудшение внешнеэкономической конъюнктуры неизбежно обострило и ситуацию на рынке труда, ужесточило требования к работникам, между которыми обострилась конкуренция, следствием чего неизбежно стал рост числа внутрикорпоративных и трудовых конфликтов.

Для выживания и карьерного роста индивиду – работнику необходимо совершенствовать способности и навыки своевременного и гибкого реагирования на окружающие социальные процессы, управленческие решения, организационные ситуации и новации, мотивационные стратегии. Комплекс задач в этой сфере диктует потребность углубления организационно-управленческих знаний и умений. Сегодня как крупные корпорации, так и небольшие коллективы должны принимать во внимание как рационально-инструментальные условия новаций, так и общую мотивацию трудовой деятельности, сложившийся и желаемый психологический климат в коллективе. Обязательным для эффективного руководства стало релевантное знание о степени и источниках конфликтогенности в коллективе.

Исходя из того, что, по меньшей мере, в среднесрочной перспективе негативные тенденции в экономике и политике будут сохраняться, основной проблемой корпоративного управления станет поиск и внедрение новых методов оптимизации управления коллективами и организациями, минимизирующих негативное влияние на бизнес любых проявлений кризисной и социальной напряженности. Потребность во внедрении новых подходов к управлению проявляется при урегулировании конфликтных ситуаций. Если ранее российские управленцы действовали «по старинке», полагаясь на традицию и собственную интуицию, то сегодня они уже более восприимчивы к научным и новым технологиям оптимизации управления, именно в сфере «гашения» конфликтов. Кроме того, в российской социологии и конфликтологии созрела и обозначилась внутренняя потребность в выработке новых подходов к научному обоснованию конфликтологического консультирования, которое, как принято считать, как самостоятельная сфера деятельности для российской науки и практики является относительно новым направлением. И. А. Зёрнышко аргументирует это тем, что длительное время в СССР провозглашалась социальная бесконфликтность, а советское общество не подразумевало конфликтогенности [6, с. 18]. С данной позицией сложно согласиться. Советское общество действительно провозглашалось классово бесконфликтным, однако в сфере управления, особенно в экономике, конфликты не только сохранялись, но и постоянно продуцировались противоречиями реализации административного типа хозяйства. Данная ситуация в полной мере вписывалась в рамки концепции Макса Вебера о противоречиях позитивно и негативно привилегированных статусных групп. Советская модель управления, по сути, была описана Вебером как идеальная модель организации, надежная и настроенная машина, которая, однако, на практике постоянно давала сбои, в том числе в виде конфликтов интересов, которые требовали разрешения, а прежде – грамотного консультирования. В советский период, как и у Вебера, не удалось свести функционирование организации к режиму четко отлаженного технологического процесса. Функция конфликтологического консультирования существовала, хотя данное название и не применялось. Её брали на себя партийные комитеты, постоянно разрешавшие производственные и личностные конфликты в социалистических организациях, оказывавшие методическую помощь нижестоящим комитетам и администрации предприятий.

Эта сфера деятельности пока комплексно не изучена. Т. И. Морозова справедливо отмечает парадоксальность того, что изучение форм и методов партийного руководства не было для советских историков самостоятельной научной проблемой [8, с. 17].

Подходы к конфликтологическому консультированию разрабатывались исключительно эмпирически в связи с тем, что социология и теория управления как науки длительное время или не признавались, или находились в приниженном положении. В практической реализации теории конфликтов, собственно, консультирование, как профессиональная деятельность, начала формироваться уже на рубеже 1960-1970-х годов. Специалисты того времени, не имея специального образования, тем не менее начали формировать консультационную культуру в основном на базе научно-исследовательской деятельности в сфере научной организации труда, повышения эффективности управления. Наследие советского периода полезно наработками в сфере работы в высокоцентрализованных вертикально интегрированных структурах.

Сегодня в теоретической основе конфликтологического консультирования лежат как современные конфликтологические теории [1, с. 7, 12], так и концепции организационного консультирования. На основе их синтеза формируется общая методология. Современные социология, теория управления и конфликтология, изучая конфликты в организации, имеют впечатляющий объем теоретических знаний и методов, которые требуют систематизации и дальнейшей разработки применительно к быстро меняющейся ситуации. В целом, совокупность современных подходов к зарождению, течению и разрешению организационных конфликтов, новейшие разработки организационного консультирования позволяют определить конфликтологическое консультирование как основной способ превенции и разрешения конфликтов, синтезирующий методы организационной конфликтологии и управленческого консультирования.

Важной особенностью современных теорий является отказ от попыток искоренить конфликт. В данном случае получили развитие идеи Г. Зиммеля, обоснованно полагавшего социальную значимость и ценность конфликта как стимула развития всей организации (системы). При этом конфликт, будучи разногласием, становится интегратором противоборствующих сил, содействуя развитию организации.

Современная конфликтология полагает конфликт не только неустранимой, естественной формой социальной реальности, но и двигателем прогресса, фактором совершенствования структуры организации [8; с. 11, 12; 13]. Современная конфликтология также отказалась от представлений школы структурно-функционального анализа, где конфликт всегда расценивался как пример девиантного поведения, имеющего однозначно дезорганизующий характер. Отсюда и всякий конфликт считался негативным явлением в любой системе, что не соответствует как современным представлениям, так и реальности.

Современная конфликтология отдает приоритет предотвращению, контролю и конструктивному разрешению конфликтов в организациях и коллективах. Главной научной задачей при этом стало раннее выявление факторов и детерминант конфликта, подготовка мер анализа и разрешения споров на основе технологий конфликтологического консультирования.

Российская наука начала формировать теорию конфликтов с конца 1980 годов [3; 5], и сегодня она развивается на стыке достижений организационной конфликтологии и организационного консультирования, которые формируют для конфликтологического консультирования теоретическую, методологическую и эмпирическую основу. Само такое консультирование становится действенным способом разрешения конфликтов в организациях, средством оптимизации процессов управления.

В связи с тем, что теории организационного консультирования формировались на базе психологических теорий, существенное влияние на них оказали методы психоанализа. Здесь следует упомянуть работы по стимулированию развития организации [9; с. 11], где консультирование рассматривалось в широком контексте как всякая форма помощи по содержанию, процессу, структуре, задачам, где консультант, не будучи ответственным за решение задачи, лишь содействует ответственным лицам (исполнителям). При этом управленческое консультирование могло реализовываться и на условиях аутсорсинга.

В 1990 годы теория организационного консультирования стала обогащаться практикой. При этом в этот период использовались исключительно иностранные методики, публиковались также иностранные разработки, которые слабо соотносились с тогдашней, весьма специфической российской действительностью, что актуализировало поиск отечественных методов конфликтологического консультирования. В связи с этим, широкое обсуждение получили вопросы организационно-управленческого консультирования, так как практика требовала научного обобщения. В этот период получила развитие концепция развития организаций через развитие человека (персонала).

В начале 2000 годов организационно-управленческое и конфликтологическое консультирование стали строиться на методах научной социологии и социальной психологии и были направлены на научно-методическое обеспечение совершенствования управления. При этом конфликтологическое консультирование применялось, когда выявлялась неэффективность прочих средств.

В середине 2000 годов был сделан вывод о том, что проблематика конфликтологического консультирования перешла в сферу социологии [6, с. 19], который сегодня представляется преждевременным, так как данная сфера междисциплинарна и включает методы как социологии, так и теории управления, конфликтологии, психологии и других наук.

На основании вышеизложенного можно сделать следующий вывод: совокупность современных подходов к зарождению, течению и разрешению организационных конфликтов, новейшие разработки

организационного консультирования позволяют определить конфликтологическое консультирование как основной способ превенции и разрешения конфликтов, синтезирующий методы организационной конфликтологии и управленческого консультирования. В теоретической основе конфликтологического консультирования лежат современные конфликтологические теории и концепции организационного консультирования, на основе синтеза которых формируется общая методология. Современные социология, теория управления и конфликтология отказались от попыток искоренить конфликт, признать его формой девиантного поведения. Сегодня конфликт имеет социальную значимость и ценность как стимул развития организации (коллектива, системы), интегратор противоборствующих сил.

Литература

1. *Берсенева Н. В.* Актуальные проблемы формирования профессиональной компетентности конфликтологов [Электронный ресурс]. // Современные проблемы науки и образования. <http://www.science-education.ru/115-12243> (дата обращения: 04.03.2014).
2. *Быданов В. Е.* Организация и управление в современном вузе: актуальные проблемы / В. Е. Быданов // Учёные записки Международного банковского института. Вып. 4. Модернизация экономики России: ответы на вызов времени / Под ред. Ю. Д. Деревянко. – СПб.: изд-во МБИ, 2012. – 166 с. С. 122-131.
3. *Дарендорф Р.* Современный социальный конфликт // Иностранная литература. 1993. № 4.
4. *Дружинин В. В., Конторов Д. С., Конторов М. Д.* Введение в теорию конфликта. М., 1988.
5. *Здравомыслов А. Г.* Социология конфликта. М., 1992.
6. *Зёрнышко И. А.* Конфликтологическое консультирование как способ урегулирования конфликтов в организации: дисс... канд. социол. наук. 22.00.08. М., 2005.
7. *Кудрявцев В. Н., Дмитриев А. В.* Основы конфликтологии. М., 1999.
8. *Морозова Т. И.* Формы и методы партийного руководства сельским хозяйством Сибири (1924–1930) // Исторический ежегодник. 2013 (Новосибирск). С. 17.
9. *Burton J., Dukes F.* Conflicts: Practice in Management, Settlement and Resolution. N. Y., 1990.
10. *Bolduing K.* Conflicts and Defends. - N. Y., 1988.
11. *Colb D. A., Frohman A. L.* An Organization Development Approach to Consulting in Sloan Management Review, Vol. 12, No. 1, Fall 1970.
12. *Coser L.* Continuity in the Study of Social Conflicts. N. Y., Free Press, 1967.
13. *Darendorf R.* The Modern Social Conflicts. N. Y., 1988.
14. *Galtung E.* Solving Conflicts: a Peace Research Perspectives. Honolulu., 1989.