

## СПЕЦИФИКА УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ С УЧАСТИЕМ ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЫ, ЕЕ ЦЕЛЕСООБРАЗНОСТЬ И ФОРМЫ УЧАСТИЯ

*Разрешение конфликта позволяет стабилизировать социальную систему, выявить ее регулятивные возможности, обнаружить новые варианты развития. Множество конфликтных ситуаций порождает многоальтернативные возможности их регуляции. Нередко конфликтующие стороны для разрешения противоречий прибегают к помощи третьей стороны. Третья сторона содействует как разрешению конфликта, так и сглаживанию остроты накопившихся противоречий при сохранении последних, чем способствует устойчивому функционированию социальной системы.*

YU.L. BANKOVSKAYA

## SPECIFICS OF CONFLICTS SETTLEMENT WITH PARTICIPATION OF THE THIRD PARTY, ITS EXPEDIENCY AND FORMS OF PARTICIPATION

*The resolution of conflict allows stabilizing the social system, to reveal its regulatory opportunities, to discover new options of development. Many conflict situations generates multi-alternative opportunities of their regulation. Quite often conflicting parties for resolution of conflicts resort to the help of the third party. The third party helps to resolve conflict, reduce the severity of the accumulated contradictions when you save the latter, what contributes to sustainable functioning of the social system.*



**БАНЬКОВСКАЯ  
Юлия Леонидовна,**

кандидат философских наук,  
старший преподаватель  
кафедры философии и истории  
Белорусского государственного  
аграрного технического  
университета

Множество конфликтных ситуаций порождает многоальтернативные возможности их регуляции. Возросшее число конфликтов, сложное переплетение конфликтных взаимодействий снижают уровень управляемости ими. В связи с существованием большого числа противоречий в рамках общественной системы особое значение отдается выработке организационных, системных и технологических средств их регулирования. В основании процесса возникновения конфликтной ситуации заложена необходимость ее разрешения. Современный опыт регулирования социальных конфликтов показывает, что процесс этот носит порой стихийный, бессистемный характер. Во многих случаях отсутствует продуманная стратегия и тактика разрешения спорных проблем, что приводит к затяжному кризису и в конечном итоге – к использованию силовых методов для урегулирования противоречий. По этой причине проблема поиска новых, наиболее эффективных путей регулирования конфликтных ситуаций и предотвращения крайних, насильственных форм конфликтного взаимодействия становится особенно актуальной.

Для функционирования любой социальной системы характерно возникновение множества противоречий, приводящих к необходимости ее преобразования. Соответственно любое равновесие между социальными структурами со временем может перерасти в конфликт. Следовательно, его выявление и урегулирование является необходимым условием устойчивого развития социальной системы. Для ее стабилизации конфликтующими

сторонами должны быть приняты определенные меры. Во-первых, это действия по прогнозированию, предупреждению, регулированию конфликтов и оценке их функциональной направленности. Во-вторых, это меры по их разрешению. Любая модель урегулирования конфликтных ситуаций не является полной и самодостаточной, ибо в ней заложены скрытые риски, способные в условиях появления все более сложных форм конфликтов стать причиной новых кризисов миротворческой деятельности.

Стремление сторон к диалогу, к выявлению обоюдных ценностей и целей – это наиболее важный шаг для разрешения конфликтной ситуации. Ликвидация глобальных конфликтов особенно актуальна в современном обществе, когда реально существует угроза взаимного уничтожения. Множество исследователей предлагают различные способы их разрешения и урегулирования. Так, Т. Парсонс полагал, что разрешение конфликтов возможно благодаря наличию системы единых ценностей, норм. Условиями стабильности общества, обеспечивающими сохранение системы в рамках сложившихся социальных стандартов, являются удовлетворение основных потребностей людей, их воспитание в соответствии с нормами, совпадение личных мотиваций с общественными установками. «Идеальным способом сохранения стабильности в системе является разрешение конфликтов, то есть полное восстановление согласованности с нормативными ожиданиями, как бы полное выздоровление от мотивационного заболевания» [1, с. 655].

В отличие от Т. Парсонса, который считал дестабилизацию дисфункциональной, Н. Луман полагал, что это верно не для всех случаев, ибо самовоспроизводство системы нуждается в новых структурах, следовательно, постоянная стабильность невозможна. Всей истории существования общества присущи отклонения от норм. Право служит средством регулирования конфликтов, ненасильственного их разрешения. «Насилие обеспечивает сильному большую надежность в преследовании своих целей; оно может применяться почти универсально, поскольку в качестве средства оно не привязано ни к определенным целям, ни к определенным ситуациям или мотивациям участников коммуникации» [2, с. 102]. Социальные конфликты способны к самовоспроизведению и сохранению, поэтому стабилизация системы осуществляется не только посредством воздействия на нее факторов окружающей среды, но и благодаря процессам самоорганизации.

Неизбежность конфликта Р. Дарендорф сочетал с признанием его позитивности, которая заключается в выявлении причин напряженности, способных разрушить существующую систему. Неискоренимость конфликтов предполагает необходимость их непрерывного выявления и регулирования. «Конфликты не исчезают посредством их регулирования; они не обязательно становятся сразу менее интенсивными, но в такой мере, в которой их удастся регулировать, они становятся контролируемыми, их творческая сила ставится на службу постепенному развитию социальных структур» [3, с. 145]. Подавление конфликта представляет собой попытку сдерживать разногласия, вследствие чего возрастает напряженность и возможность применения насильственных форм. Под отменой конфликта понимается ликвидация противоречий посредством вмешательства в соответствующие социальные структуры.

Конфликты, полагал Ю. Хабермас, опасны и разрушительны для общественного строя. Они должны быть разрешены. К согласию люди приходят, используя аргументацию как единственную альтернативу насилию. «Любой человек способен оправдать свою экспансию и максимальное напряжение собственных сил ради достижения агрессивных целей тем, что другой, делая то же самое, руководствуется аналогичными мотивами» [4, с.375]. С помощью аргументов суды регулируют конфликты, однако данные решения зависят от взаимопонимания и согласия сторон, от их понимания, что вынесенные решения необходимо исполнять. Способом преодоления конфликтов является создание свободных дискуссий по различным темам.

В поисках выхода из конфликтной ситуации конфликтующие стороны используют все доступные им средства. Технологии разрешения конфликтов применяются как для предвидения возможных осложнений, так и для реагирования на динамично изменяющуюся ситуацию. Разрешение конфликта есть реакция на актуализировавшееся противоречие посредством воздействия, направленного на поддержание желаемых тенденций в общественном развитии. Оно заключается в актуализации необходимых возможностей и их реализации, отборе и использовании определенных представлений и решений в зависимости от конкретной ситуации.

Нередко конфликтующие стороны не в состоянии самостоятельно ликвидировать возникшие между ними противоречия. Не каждый человек, даже имеющий опыт проведения переговоров, способен предложить выход из конфликтной ситуации. Состояние острого конфликта в отношениях сторон, нарушение коммуникации между ними заставляет их прибегать к посредническим услугам, помощи третьих лиц, которые способствовали бы разрешению противоречий.

Целесообразность участия третьей стороны в урегулировании противоречий зависит от того, обратились ли за помощью к ней конфликтующие стороны самостоятельно с целью разрешения затянувшегося конфликта, когда все аргументы, силы и средства исчерпаны, а они тем не менее отстаивают противоположные, взаимоисключающие интересы, или же она сама вмешалась в конфликт вследствие опасной эскалации конфликтных событий при существовании непосредственной угрозы применения насилия. Разрешение конфликтов возможно посредством полной принудительной трансформации взглядов оппонентов под нормы и стандарты посредников. Третья сторона может навязать свое решение участникам конфликта, но оно перестанет действовать, как только фактор силы исчезнет. Следовательно, его эффект недолговечен и не способен качественно изменить конфликтную ситуацию, а тем более сохранить эти изменения в течение продолжительного времени. Данный процесс наиболее действен только при изменении позиции его участников. Кроме того, целесообразность участия третьей стороны в регулировании конфликтных отношений зависит от ее власти, авторитета, возможности обеспечения волевого прекращения противодействия, применения санкций, оказании помощи в поиске решения. Процесс разрешения конфликтной ситуации заключается в изменении взглядов его участников на разногласия в соответствии с предлагаемым третьей стороной специально сконструированным образом конфликта, включающим готовые шаблоны и рекомендации к нему.

В зависимости от степени контроля третьей стороной принимаемого решения можно выделить несколько ее форм: третейский суд, арбитраж, советование, наблюдение, примирение и посредничество, или медиаторство.

Наиболее авторитарную роль играет *третейский судья*, так как он обладает наибольшими возможностями в отношении навязывания оппонентам своей позиции относительно разрешения конфликта. Выслушав обе стороны, он принимает решение, которое не оспаривается.

*Арбитр* также имеет значительные полномочия, дает обязывающие рекомендации по улаживанию конфликта. Он изучает конфликтную ситуацию, обсуждает ее с оппонентами, а затем выносит окончательное решение, которое может быть принято в пользу одного из противников, может иметь компромиссный характер или оказаться некоторым новым вариантом. Его главной задачей является рациональный анализ ситуации, применение к ней существующих правовых норм и содействие стабилизации социальной системы. Однако в отличие от третейского суда в данной ситуации стороны могут не согласиться с его предложением и обжаловать его в вышестоящих инстанциях.

*Советование* заключается в оказании помощи для урегулирования конфликта посредством совершенствования процесса обсуждения проблемы, организации встреч. Однако в данном случае третья сторона не вмешивается в процесс принятия окончательного решения.

Значение *наблюдения* состоит в удержании сторон от нарушения ранее достигнутых договоренностей, созданию условий для урегулирования спорных вопросов путем переговоров.

В *примирении* акцент делается не столько на устранении причин, послуживших основанием для возникновения конфликта, сколько на процессе его ликвидации.

Наиболее мягкой формой участия третьей стороны является посредничество. Оно предполагает добровольное согласие конфликтующих сторон на участие третьей стороны с целью принятия ими того или иного варианта решения. Посредничество основано на изменении структуры конфликтной ситуации и введении в нее элемента, способствующего решению проблемы. Важнейшей его задачей является обеспечение возможности обсуждения проблемы конфликтующими сторонами. Занимая нейтральную позицию между ними, посредник предлагает собственное видение урегулирования противоречий, выступающее в качестве наилучшей альтернативы в конкретных сложившихся условиях. Однако он не навязывает свое мировоззрение и стремится к тому, чтобы участники конфликта сами сделали сознательный выбор в пользу предлагаемого решения, тем самым помогая им преодолеть разногласия и конструктивно разрешить конфликт.

«Посредничество, – считает С. В. Мур, – является по существу переговорами, включающими третью сторону, обладающую знанием нужных переговорных процедур и способную помочь конфликтующим скоординировать их деятельность и вести более эффективные переговоры» [5, с. 25]. Посредничество целесообразно в тех случаях, когда либо стороны неспособны самостоятельно разрешить противоречий, либо непосредственное общение между ними осложнено или даже прекращено, хотя они могут быть заинтересованы в сохранении взаимоотношений. Преодолевая в процессе сотрудничества конфликтную ситуацию, оппоненты объединяются и совершенствуют свои взаимоотношения, что ведет к повышению стабильности системы. «Чем хуже состояние отношений сторон, тем пессимистичнее перспективы, что медиация будет успешной», – полагал Д. Г. Пруитт [6, с. 185].

Посредник помогает конфликтующим сторонам урегулировать имеющиеся противоречия, реализуя следующие функции:

- 1) *аналитическую*, которая заключается в анализе конфликтной ситуации, ее наиболее значимых моментов на основании высказанной оппонентами информации относительно сущности конфликта;
- 2) *организационную*, состоящую в помощи сторонам в проведении переговоров, осуществлении контроля над выполнением достигнутых соглашений, поддержании корректных взаимоотношений между оппонентами в процессе дискуссии;
- 3) *созидательную*, которая заключается в генерировании новых идей, способствующих конфликтующим сторонам

найти иное решение, чем рассматриваемые ими до сих пор;

- 4) *информационную*, состоящую в увеличении степени информированности субъектов о проблеме;
- 5) *коммуникационную*, которая заключается в облегчении процесса переговоров и нахождении взаимоприемлемых решений благодаря восстановлению коммуникации между оппонентами, позволяющей субъектам обмениваться информацией друг с другом.

Посредник обладает большей значимостью в переговорах, нежели помощник или наблюдатель, ибо, владея специальными знаниями, он обеспечивает конструктивное обсуждение проблемы, однако окончательное решение остается за конфликтующими сторонами. Посредничество, как и арбитраж, является действенным методом разрешения конфликта. Основное различие между ними состоит в том, что подобно арбитру, будучи нейтральным и беспристрастным, посредник тем не менее сам не принимает решения, а лишь помогает конфликтующим сторонам разрешить противоречия и прийти к соглашению, в наибольшей степени их устраивающему, тогда как при арбитраже они обязаны подчиниться вынесенному решению. Решения, вынесенные арбитрами, в меньшей степени учитывают интересы обеих сторон разногласий, тогда как в ситуации посредничества обсуждение разных вариантов разрешения конфликта содействует выбору наилучшего из них. Как полагает Д. Г. Пруитт, наиболее действенным способом урегулирования конфликтов является посредничество-арбитраж. Его преимущества заключаются в том, что конфликтующие стороны более мотивированы к скорейшему принятию решения, так как опасаются потерять контроль над конечным результатом, что нередко приводит к снижению степени удовлетворенности сторон принятым решением. В данном случае третья сторона наделяется большим авторитетом, властью, которая, с одной стороны, приводит к применению силовых методов, но с другой – заставляет оппонентов внимательней относиться к ее рекомендациям.

По мнению Д. В. Бертона, необходимо отличать от медиаторства фасилитацию. Медиация обычно направлена на поиск разумных компромиссов, соглашений благодаря коммуникации то с одной, то с другой стороной. Фасилитатор же помогает сторонам прийти к единому пониманию их целей, способствуя удовлетворению их взаимных интересов. Оказывая содействие в создании условий для переговоров между оппонентами, обеспечивая равное участие каждой заинтересованной стороны в обсуждении проблемы, предлагая процедуры, облегчающие достижение согласия между сторонами, фасилитатор занимает нейтральную позицию при принятии решения [7, с. 72–75].

Мир представляет собой внутренне взаимосвязанную систему, нарушение равновесия которой порождает серьезные проблемы глобального характера. Конфликтующие стороны дестабилизируют устойчивое функционирование социальной системы, делают нестабильным существование основных ее элементов, усиливают хаотичность изменения различных социальных структур и системы в целом. По указанным причинам собственное их существование и возможность дальнейшего функ-

ционирования системы оказываются под вопросом. Возникает необходимость стабилизировать социальную систему. Третья сторона содействует как разрешению конфликта, так и сглаживанию остроты накопившихся противоречий при сохранении последних. Она ориентирована на совместное решение проблем, затрагивающих их сущность. Оценивая объективную ситуацию, акцентируя внимание на проблемах, которые оппоненты считают для себя первоочередными, аргументируя их позиции, они приходят к какому-либо соглашению, способствующему

или нет разрешению конфликта. Ориентируясь на необходимость поиска некоторого решения, содействующего ликвидации конфликтных форм взаимодействия и формирования новых механизмов функционирования как социальных структур, так и системы в целом, третья сторона предлагает различные варианты урегулирования противоречий. Разрешение конфликта необходимо для сохранения стабильности социальной системы, выявления новых механизмов функционирования социальных структур посредством их трансформации.

#### Список использованных источников

1. Парсонс, Т. О социальных системах / Т. Парсонс. – М. : Акад. проект, 2002. – 830 с.
2. Луман, Н. Власть / Н. Луман. – М. : Праксис, 2001 – 249 с.
3. Дарендорф, Р. Элементы теории социального конфликта / Р. Дарендорф // Социологические исследования. – 1994. – № 5. – С. 142–147.
4. Хабермас, Ю. Философский дискурс о модерне / Ю. Хабермас. – М. : Весь мир, 2003. – 414 с.
5. Moore, C.W. The mediation process : practical strategies for resolving conflict / C.W. Moore. – San Francisco : Jossey-Bass, 1986. – 348 p.
6. Pruitt, D.G. Negotiation in social conflict / D.G. Pruitt. – Buckingham : Open university press, 1993. – 251 p.
7. Бертон, Д. В. Конфликт и коммуникация. Использование контролируемой коммуникации в международных отношениях / Д. В. Бертон // Социально-гуманитарные знания. – 1999. – № 2. – С. 72–78.

18.02.2016