

Диагностика (далее Д.) **проблемных ситуаций** – выявление значимых (с т.зр. целей и задач исследования) характеристик проблемных ситуаций и тенденций их развития для уточнения возможных практических действий, обеспечивающих наиболее эффективное решение возникшей проблемы. Первым шагом для проведения Д. является *определение проблемной ситуации*, которая отличается следующими характеристиками: а) привычные паттерны взаимодействия и коммуникации, их нормативные и ценностные регуляторы перестают приводить к желаемым результатам; б) отсутствуют приемлемые образцы эффективной совместной активности; в) отказ от достижения желаемых результатов представляется невозможным / нежелательным. Возникновение таких ситуаций возможно при следующих обстоятельствах: при столкновении / непримиримости интересов индивидов или групп; при нарушении ранее установленных норм отношений между индивидами или группами; при изменении интересов / запросов, что ведет к несоответствию им прежних культурных паттернов.

Преодоление таких ситуаций, вызывающих всегда напряжения в обществе /отдельных группах, посредством создания социокультурных программ и проектов предполагает выделение соответствующих институциональных, стратификационных, территориальных единиц, присущих им социокультурных кодов и дискурсов, типов реагирования людей (с учетом их *культурной компетентности* - см.) на затруднения. Соответствующая Д., касающаяся характера проблемы, степени готовности агентов и акторов эффективно взаимодействовать в рамках разрешения проблемной ситуации, является важным условием *социокультурного проектирования* (см.), для создания эффективных прикладных разработок.

Реакции людей на проблемную ситуацию могут представлять собой один из четырех базовых типов:

<i>Характер реакции</i>	<i>Качество (тип) реакции</i>	
	Деструктивный	Пассивно-деструктивный
Конструктивный	Пассивно-конструктивный	Активно-конструктивный

Пассивно-деструктивный определяется нежеланием людей затрачивать усилия на преодоление затруднений, попытками оградиться от них с помощью разных форм ретритизма (уход в болезнь, алкоголизм, наркомания, лудомания и т.п.); активно-деструктивный тип реакции отражает желание уничтожить реальный / мнимый источник проблемы, найти «врага», на которого направляется агрессия; пассивно-конструктивный предполагает приспособление к сложившейся ситуации, точечный уход от ее вызовов, формирование привычки «жить с проблемой»; активно-конструктивный выражен в таких формах взаимодействия с проблемно-ситуативными факторами, часть которых предполагает приспособление к тем, что не поддаются изменению, а часть - их нейтрализацию или трансформацию в направлении, способствующем преодолению затруднений. Первые два типа реакции усугубляют проблему; 3-й тип, по кр. мере, сдерживает негативную динамику ситуации; 4-й способствует ее преодолению.

Приоритетные направления действий выделяются в зависимости от наличия ресурсов (необходимых и достаточных), позволяющих: нейтрализовать деструктивные ориентации; изобрести / освоить заимствованные социокультурные инновации; обеспечить синтез жизнеспособных элементов предыдущего социокультурного порядка и инноваций; реализовать совместную конструктивную активность, позволяющую улучшить качество жизни и/или среду существования; сформировать условия, благоприятные для социального участия носителей пассивных ориентаций. Организация совместной активности людей предполагает, что она должна быть рационально выстроена в виде прикладных разработок социокультурных проектов. Крупномасштабные, системные решения, на начальной стадии существования социально значимой проблемы невозможны – они могут возникнуть лишь при кристаллизации групповых определений проблемной ситуации и форм существования в ее рамках.

С учетом неоднородности групповых формулировок проблемы и типов реакции на нее, в прикладных разработках нужно предусмотреть возможности, связанные с проявлениями таких направлений действия, как **консервативное** (подразумевает стремление вернуть предшествующее положение дел); **радикальное** (предполагает намерение полностью изменить условия, породившие проблему); **конструктивное** (желание решить проблему без полного разрушения условий существования, путем использования имеющихся / заново изысканных ресурсов). Хотя в реальности каждая программа носит смешанный характер и содержит несколько ценностных ориентаций, всегда есть организующая ее доминанта - консервативная, радикальная или конструктивная, которая и определяет основное содержание предполагаемой стратегии.

Важной составляющей процедуры Д. является выявление **форм и парадигм интеракции в проблемных ситуациях**. В зависимости от стадии динамики проблемной ситуации и преобладающего типа реагирования, способы организации совместной активности определяются следующими парадигматическими основаниями: определение проблемной ситуации и соответствующих нормативных требований, ограничивающих социокультурное пространство взаимодействия; общие ориентации в отношении решения проблемы, задающие критерии для оценки эффективности предпринимаемых действий; ожидания участников по отношению друг к другу, определяющие способы регулирования процесса; особенности организации информационного обмена, сопровождающего взаимодействие, обуславливающие степень напряженности в распознавании значений совершаемых действий. На этих основаниях выделяются 3 фундаментальные формы социокультурной организации (солидарность, конфликт, партнерство) и соответствующие им парадигмы интеракции, осуществления социального взаимодействия и коммуникации (консолидация, борьба, переговоры). В рамках каждой из них действуют свои закономерности, позволяющие диагностировать порядок и

направленность совместной активности в проблемной ситуации, прогнозировать ее вероятные результаты.

Парадигма консолидации подразумевает намерение индивидов (или групп) достичь объединения; нормативная ориентация участников – полное согласие в определении проблемной ситуации и организации взаимодействия в ее рамках; основное намерение сторон – достижение результатов без разрушения; базовые ожидания по отношению друг к другу – общность позиций, определяющих координацию усилий и взаимопонимание. Структура информационного обмена определяется стремлением к накоплению согласий и избеганию расхождений во мнениях, а потому вне сферы внимания участников оказываются все те аспекты ситуации, которые могут вызвать напряжения в отношениях между ними. Следовательно, для этой парадигмы характерны односторонность в определении ситуации, в отборе информации, в принятии решения, а результатом становится форма интеракции, при которой устанавливается согласие относительно направленности взаимодействия, снижение уровня напряженности.

К парадигме консолидации люди обращаются при условии, что ресурсов, необходимых для преодоления проблемной ситуации, каждому по отдельности не хватает и необходимо использовать такие стратегии интеракции, как кооперация (координация усилий при высокой степени взаимозависимости участников) и приспособление, предполагающее реактивную форму совместных усилий в ответ на проблемную ситуацию. Если первоначальное объединение людей ориентировано на совместное решение проблемы, то в дальнейшем участники стремятся снизить уровень собственной напряженности за счет принадлежности к сообществу, образовавшемуся на основе согласия. Реализация парадигмы консолидации в проблемной ситуации обеспечивается тем, что в сообществе сформировались доверительные межличностные отношения, а способы и результаты совместной активности стали предсказуемыми. Тем самым поддерживается желание каждого продолжать совместную активность и жертвовать собственной функциональной автономно-

стью для сохранения групповой принадлежности; придерживаться сложившихся норм социальности (совместимость и взаимозависимость выполняемых функций); необходимое соотношение утилитарных и экспрессивных действий; коллективная положительная идентичность. Таким образом у участников поддерживается также чувство безопасности.

Характерными признаками парадигмы консолидации в проблемной ситуации являются: взаимность, подразумевающая устойчивое соответствие навыков, знаний и действий одних членов группы запросам и нуждам других; комплементарность, когда каждый из участников реализует не только личные, но и групповые интересы на основе взаимоподдержки; стандартизация, характеризующаяся частотой повторяемых стереотипных стимулов-реакций. Показателем соответствующей социальной формы – солидарности – является высокая степень добровольной взаимозависимости участников, которая, однако, содержит внутри себя противоречие: с одн. ст., расхождения во мнениях и в оценках ситуации подавляются (но подспудно они накапливаются, что может привести к внезапному конфликту); с др. ст., взаимодействие со временем все более ориентируется на поддержание межличностных отношений, а решение проблемы постепенно отходит на задний план.

Д. конфликтности в проблемной ситуации связана с выявлением различий между «своими» и «чужими», существования такой основной нормативной ориентации, как расхождения в определении ситуации, в признании правомерности каждого исходить из собственных целей в ущерб целям других участников. Соответственно их взаимные ожидания исходят из позиционного противостояния, несовместимости интересов, что ведет к максимальной затрате усилий в проблемной ситуации. Обмен информацией в такой парадигме действий включает стремление скрыть от других свои намерения, дезинформировать их о своих реальных возможностях, а расход ресурсов (при конфронтации и борьбе) в проблемной ситуации многократно увеличивается по сравнению с ее совместным преодолением. Напряжения в ситуации, затрудненность информационного обмена и противостояние сторон по-

рождают агрессивный характер взаимодействия, а в этом случае участники становятся менее восприимчивыми к имеющимся благоприятным возможностям, менее способными к рациональному поведению. Любое принятое решение в таких условиях неустойчиво, поскольку обуславливается текущими посягательствами других; это ситуация с высокой степенью неопределенности и непредсказуемости.

Важно различать конфликтную ситуацию и конфликтное взаимодействие. В первом случае стороны все же могут избежать взаимного нанесения ущерба, но лишь при наличии необходимых условий: а) находится посредник, инициирующий переговорную парадигму взаимодействия вместо конфликтной; б) одна из сторон отказывается от претензий на ресурсы, являющиеся источником конфликта, и переориентируется на другие, более доступные ей. В случае же конфликтного взаимодействия, по крайней мере одна из сторон занимает агрессивную позицию и провоцирует ответные действия. При постепенном усилении конфронтации возникает необходимость максимальных затрат сил и ресурсов для достижения желаемого результата, и пока возможно их возобновление, конфликт будет продолжаться. В результате формируется стратегия борьбы, связанная не столько с решением проблемы, сколько с ориентацией на победу над противником; неизбежные структурные и функциональные разрушения в конечном итоге делают невозможными взаимные компромиссы. становится все более удаленным. Ориентация на взаимное уничтожение не только не способствует решению социально значимой проблемы, а, напротив, ее воспроизведению и даже усугублению.

К основным признакам конфликта можно отнести: а) взаимное отторжение, отсутствие оснований для примирения интересов; б) агрессивность, стремление каждой из сторон нанести максимально возможный вред противнику; в) непредсказуемость действий. Демонстративная враждебность и непримиримость сторон являются важными показателями конфликта. Парадокс этой парадигмы состоит в превращении конфликта в перманентное состояние в отношениях между сторонами: каждая стремится достичь успеха за

счет ослабления противника, а успех одной побуждает других к соперничеству. Таким обр., в проблемной ситуации конфликтная парадигма является нерелевантной задаче преодоления этой ситуации: ориентация на взаимное неприятие не позволяет видеть и использовать зоны пересекающихся интересов; конфронтация ведет ко всё крепнущему стремлению нанести ущерб другому и ко все менее реальному стремлению решать общую проблему.

Д. еще одной формы / парадигмы интеракции – *партнерской* – заключается в выявлении степени готовности сторон, включенных в проблемную ситуацию, объединить усилия и ресурсы, не отказываясь в то же время от собственных интересов. Д. основной нормативной ориентации показывает в этом случае исходное признание участниками как различий, так и сходства интересов, а ход процесса решения проблемы определяется преобладающим намерением совместно преодолеть ее (хотя партнеры и не ожидают полного взаимного согласия), готовностью к определенным компромиссам. Затраты усилий в этой парадигме больше, чем в случае консолидации, но меньше, чем при конфликте. Партнеры вынуждены постоянно соотносить позиции, зоны согласия и расхождений. Совместная активность такого рода носит конструктивный характер и способствует уменьшению неопределенности ситуации и напряженности в отношениях друг с другом. Сам процесс взаимодействия становится все более организованным, его результаты – приемлемыми для участников, и высоко вероятно постепенное преодоление проблемной ситуации.

Парадигма переговоров связана с совместным конструированием функционального порядка, с дифференциацией ролей, с рационализацией отношений между партнерами. Анализ ситуации в этом случае становится многосторонним, интегративным и открытым: существует возможность не только продолжать конструктивное взаимодействие, но и пересматривать, в случае необходимости, его ориентиры. Базовая стратегия здесь - достижение договоренностей относительно оптимизации выгод и минимизации потерь для каждой из сторон в ходе совместного преодоления проблемной ситуации.

Это предполагает существование у всех сторон достаточного ресурсного потенциала, часть которого может быть передана в общее пользование. Совместная активность для нахождения приемлемого способа справиться с затруднениями (или нормировать неразрешимую проблемную ситуацию) затем может смениться на тенденцию к сохранению функциональной автономии каждой из сторон.

Ключевыми признаками парадигмы переговоров являются: ориентация участников на полное или частичное преодоление проблемной ситуации, а в случае ее неразрешимости - на нормирование сосуществования в ее рамках; конструктивный характер взаимодействия с окружением, предполагающий сохранение его жизнеспособных элементов и их объединение с заимствованными новшествами; признание участниками как общих для всех, так и специфичных для каждого интересов. Основным показателем партнерской формы отношений становится достижение договоренностей, способствующих решению проблемы, с одн. ст., и удовлетворяющих (в той или иной мере) интересы каждого из партнеров — с др. Парадокс парадигмы - она допускает решение только той части проблемы, где интересы участников пересекаются, а потому оно не будет полным, хотя, в любом случае, обращение к этой парадигме открывает перспективы для регулирования динамики в решении проблемы.

При диагностике проблемной ситуации и попытках ее разрешить используются все 3 парадигмы: установление ориентации на консолидацию и ее использование позволяет сохранять необходимые для поддержания сообщества паттерны отношений; то же в отношении конфликтности означает выявление нецелесообразности и бесперспективности использования привычных стереотипов взаимодействия; установление ориентации на партнерскую парадигму способствует осознанию необходимости новых образцов интеракции и пространств совместной активности. В реальных ситуациях парадигмы взаимодействия могут при необходимости сменять друг друга, но не в произвольном порядке. Важно диагностировать момент перехода и характер

трансформации. Так, консолидация продолжается до тех пор, пока тенденция сторон к функциональной автономии не начинает преобладать над стремлением объединению: определяя формирование новой тенденции – появление претензий одной стороны на большую часть групповых ресурсов – можно диагностировать опасность перехода к парадигме конфликта. Конфликт может трансформироваться только в переговоры, но лишь при условии, что во взаимодействие вмешивается посредник; в консолидацию он не может быть преобразован ни при каких условиях и т.д.

В контексте прикладного социокультурного исследования следует диагностировать как обстоятельства, при которых трансформация становится необходимой, так и признаки, по которым они распознаются. Операциональное описание проблемной ситуации и способов организации людей для ее преодоления позволяют оценить эффективность взаимодействия в рамках каждой из парадигм и прогнозировать моменты перехода между ними. Выявление того, **как** участники определяют проблему, позволяет зафиксировать их доминирующие интересы и типы реакций на затруднения, которые порождают предпосылки, условия, пусковые механизмы для выбора различных стратегий взаимодействия. На основе результатов такой Д. возможно предложить механизмы и способы контроля; уточнить факторы, способствующие / препятствующие преодолению затруднений; механизмы, сдерживающие или усиливающие отклонения от границ парадигмы и вариативность активности в ее пределах.

Лит.: Девятко И.Ф. Диагностическая процедура в социологии: очерк истории и теории. М., 1993; Орлова Э.А. Социология культуры. Р. III. М., 2011; Пригожин А.И. Методы развития организации. М., 2003; Сулова Е.В. Социальная диагностика: методы и способы ее осуществления. М., 1993; Babbie E. The Practice of Social Research. Belmont., 2010; Kim J.N., Grunig J. E. Situational theory of problem solving: Communicative, cognitive, and perceptive bases. NY, 2011; Schutt R. K. Understanding the Social World. Research Methods for the 21st Century. Boston, 2017.

Э.А. Орлова