

Департамент образования и науки города Москвы  
Государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования города Москвы  
«Московский городской педагогический университет»  
Институт психологии, социологии и социальных отношений  
Кафедра социологии и психолого-социальных технологий

*На правах рукописи*

**Нескородева Екатерина Петровна**

**Органы исполнительной власти Правительства Москвы в системе  
управления социальными конфликтами**

**Научный доклад**  
**об основных результатах научно-квалификационной работы (диссертации)**

**Направление подготовки 39.06.01 «Социологические науки»**  
**Направленность (профиль) образовательной программы:**  
**«Социология управления»**  
**(заочная форма обучения)**

Научный руководитель

*доктор социологических наук, доцент*  
*Рычихина Элина Николаевна*

Москва  
2023

Рецензент: Ананишин Владимир Максимович, д-р социол. н., профессор, профессор  
общеуниверситетской кафедры философии и социальных наук ГАОУ ВО  
МГПУ

---

1. Рецензент: Юдина Елена Николаевна, д-р. социол. н., профессор, профессор кафедры  
теоретической и специальной социологии им. М.А.Будановой ФГБОУ ВО МПГУ
2. Рецензент: Лоскутова Ирина Мироновна, д.социол.н., к.филос.н., доцент, профессор,  
кафедра социальной работы ФКПСР РНИМУ им. Н.И.Пирогова
3. Рецензент: Ткаченко Александр Владимирович, канд. историч. н., доцент  
общеуниверситетской кафедры философии и социальных наук ГАОУ ВО МГПУ

## I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

**Актуальность исследования.** Взаимодействие власти и общества является одной из ключевых проблем каждого демократического государства, и Российская Федерация не является исключением. Сегодня Россия – это государство, в котором гарантированы права и свободы граждан, в том числе свобода слова, собраний и ассоциаций, но наша страна пришла к этому не сразу. За последние 30-40 лет Россия пережила много трудностей в своем развитии, включая нарушения прав человека, политические кризисы и социальные протесты. И сегодня сталкиваясь с социальными конфликтами, которые могут привести к новым кризисам и ухудшению экономической ситуации, перед нами встает вызов - научиться грамотно ими управлять.

Существующие механизмы носят ментальный и несистемный характер, что не способствует гармонизации и стабилизации общественных отношений, не снижает уровень конфликтности и негативного влияния конфликтов на восприятие и эмоциональное состояние людей.

Органы исполнительной власти Правительства Москвы могут сыграть ключевую роль в управлении конфликтами в городе Москве. Обладая широкими полномочиями и значительными ресурсами, они могут выстроить систему, которая будет включать в себя разработанную нормативно-правовую базу, междепартаментное взаимодействие, открытость и прозрачность принимаемых решений, компетентный персонал, центры альтернативного урегулирования споров – медиации, внедрение новейших информационных технологий, а также привлечь иных заинтересованных лиц (некоммерческие организации, представителей бизнеса) и специалистов в этой области.

Задача, которая стоит перед органами исполнительной власти - укрепить социальные связи и обеспечить безопасность в обществе. Для этого необходимо прогнозировать возможность возникновения конфликтных ситуаций, осуществляя постоянный мониторинг, в том числе социальных сетей,

планировать свою деятельность, предотвращать и разрешать конфликты, постоянно контролируя данный процесс.

Управление социальными конфликтами имеет важное значение для достижения и поддержания социального благополучия. Что включает в себя создание условий, способствующих общественной справедливости, равенства граждан, и уважения их прав и интересов.

При качественном управлении социальными конфликтами доверие граждан к органам исполнительной власти и государству в целом возрастает. Это благоприятно сказывается на реализации государственных программ и их принятии обществом. Когда жители чувствуют свою значимость, и видят заинтересованность в их проблемах, которые рассматриваются и справедливо разрешаются, укрепляется легитимность власти и выстраивается конструктивный диалог.

Внедрение органов исполнительной власти в систему управления социальными конфликтами содействует развитию медиативных практик. Медиация является действенным инструментом разрешения конфликтов, основанным на диалоге, взаимном понимании и сотрудничестве. Органы исполнительной власти могут активно использовать медиативные подходы при решении социальных конфликтов и способствовать их развитию в обществе.

В целом, роль органов исполнительной власти в системе управления социальными конфликтами заключается в обеспечении безопасности, социального благополучия, устойчивого развития и гражданской активности. Применяя передовой опыт, разрабатывая механизмы управления конфликтами, они содействуют развитию медиативных практик и повышают доверие граждан к государству.

Однако, степень изученности, роли органов исполнительной власти Правительства Москвы в области управления социальными конфликтами, крайне мала. Конфликты на различных уровнях существуют, но система управления ими еще не сформировалась полностью.

Это связано с отсутствием четкой компетенции и ответственности в органах исполнительной власти по управлению социальными конфликтами. Не определены роли и функции различных департаментов и управлений в этой сфере, что приводит к неэффективности действий и дублированию функций.

Недостаточная координация между органами исполнительной власти и другими заинтересованными сторонами, некоммерческими и общественными организациями, представителями бизнеса, приводит к неэффективности мер, принимаемых в рамках управления социальными конфликтами. Низкая степень прозрачности и открытости в деятельности органов исполнительной власти по управлению социальными конфликтами, приводит к недоверию со стороны общества.

Часто управление социальными конфликтами в Москве осуществляется в рамках судебных процедур, что не всегда является рациональным, так как не учитываются особенности конкретной ситуации. При этом не всегда судебные решения удовлетворяют обе стороны конфликта, и могут приводить к углублению конфликта.

Вопросы управления социальными конфликтами в Москве остаются актуальными и требуют дальнейшего изучения и совершенствования. Важно учитывать мнение различных заинтересованных сторон, совершенствовать механизмы взаимодействия и повышать прозрачность и открытость в деятельности органов исполнительной власти.

В связи с историческими особенностями развития России, в том числе политическими, степень изученности социальных конфликтов отечественными учеными крайне мала. Заимствование зарубежных идей, часто не совпадающими с традициями российского общества и экономической развитостью нашей страны приводит к отторжению механизмов урегулирования конфликтов. Требуются меры, способствующие развитию гражданского общества и установлению конструктивного диалога между органами исполнительной власти и населением с целью предотвращения возникновения социальных конфликтов

или минимизации отрицательных последствий. Данные положения обуславливают актуальность исследования данной темы.

**Степень разработанности исследуемой проблемы.** Социологическая трактовка конфликта была впервые обозначена в марксистской теории противоречий в XIX веке. Г. Спенсер, Ф. Гиддингс, Л. Гумплович, У. Самнер и А. Смолл изучали конфликт в контексте социал-дарвинизма в XIX и XX веках<sup>1</sup>. Георг Зиммель<sup>2</sup> предложил концепцию структурирования социальных процессов на основе форм взаимодействия между индивидами. В рамках этой концепции, он выделял такие формы взаимодействия, как конкуренция, подчинение, конфликт, согласие и сотрудничество. Эти формы взаимодействия представляют собой полюса, между которыми развиваются и меняются социальные процессы. На одном полюсе находятся формы взаимодействия, связанные с конфликтом и противоречиями, на другом полюсе, связанные с согласием и сотрудничеством. Он считал, что социальные процессы могут переходить от одной формы взаимодействия к другой, и важно анализировать динамику и причины таких изменений. Важным аспектом является нахождение баланса, чтобы обеспечить стабильность и гармонию в обществе.

Во второй половине XX века в западной социологии в качестве альтернативы консенсусной теории возникла теория социального конфликта. С развитием этой теории связаны К. Боулдинг, Й. Галтунг, Р. Дарендорф, Л. Козер, Д. Локвуд, Дж. Рекс<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Спенсер Г. Личность и государство. – М.: АСТ., 2023 – 224 с.; Гиддингс Ф. Основания социологии: анализ явлений ассоциации и социальной организации // *The principles of sociology* (1896) / Пер. с англ. Н. Н. Спиридонова. — Изд. 3-е. — М.: URSS, 2012. — 427 с.; Гумплович, Л. Основы социологии. Пер. с нем. / Л. Гумплович. - М.: Ленанд, 2017. - 366 с.; Самнер У. Г. / Гофман А. Б. // Румыния — Сен-Жан-де-Люз. — М.: Большая российская энциклопедия, 2015. — С. 283. — (Большая российская энциклопедия: [в 35 т.] / гл. ред. Ю. С. Осипов; 2004—2017, т. 29); Смолл А. В. / Гофман А. Б. // Сен-Жерменский мир 1679 — Социальное обеспечение. — М. Большая российская энциклопедия, 2015. — С. 507. — (Большая российская энциклопедия: [в 35 т.] / гл. ред. Ю. С. Осипов; 2004—2017, т. 30).

<sup>2</sup> Зиммель Г. Избранное. Проблемы социологии / Зиммель Г. - М.: Университетская книга - СПб, 2017. – 416 с.

<sup>3</sup> Боулдинг К. Конфликт и защита: Общая теория. - М.: Просвещение, 1998. – 222 с.; Galtung J. *Social Cosmology and the Concept of Peace* // *Journal of Peace Research*. 1981. V. 18. No. 2. P. 183-199.; Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта: пер. с нем. Степаненковой/Р. Дарендорф. – Социсс,–1994.–№5.–С. 142–147; Козер Л. Функции социального конфликта: пер. с англ / Л. Козер. – М.: Идея-пресс; Дом интеллектуальной книги, 2000. – 205 с.; Lockwood, D. *Social Integration and System Integration* / D. Lockwood // *Explorations in Social Change* / eds. George K. Zollschan and Walter Hirsch. -L. : Routledge, 1964. - P. 244-257.; Rex J. *Social Conflict (a conceptual and theoretical analysis)*. P. 123—125.

В последние годы изучение конфликтов все чаще проводится в контексте междисциплинарных исследований. Здесь можно упомянуть таких ученых, как Л. Крисберг, Дж. Бертон<sup>4</sup>. Джон Бертон является одним из основателей «теории разрешения конфликтов». Он внес значительный вклад в понимание природы и механизмов конфликтов, а также разработал концепцию разрешения конфликтов и методы их применения.

Теория разрешения конфликтов, разработанная Дж. Бертоном, основывается на предположении о неизбежности конфликтов в обществе и важности их конструктивного разрешения. Он рассматривает конфликты как нормальное явление и признает их полезность и продуктивность в трансформации общественных отношений. По его мнению, конфликты возникают из-за недостатка основных человеческих потребностей, таких как безопасность, уважение, идентичность и справедливость.

В отечественной социологии социальные изменения и социальные конфликты стали предметом систематического изучения лишь во второй половине XX века. В период до революции 1917 года, социология как научная дисциплина была слабо развита, и только некоторые ученые обращали внимание на подобные вопросы. А. С. Звоницкая, М. М. Ковалевский и П. А. Сорокин<sup>5</sup> были среди первых российских ученых, занимающихся изучением социальных конфликтов и социальных изменений. Из них наиболее оригинальные взгляды были у П. А. Сорокина, который рассматривал социальные революции, стихийные бедствия, войны и конфликты как важные факторы, влияющие на социальную динамику и изменения в обществе. П. А. Сорокин разработал свою теорию социальной динамики и обратил особое внимание на роль конфликтов в обществе. Исследовал различные типы конфликтов, их причины и последствия, а

---

<sup>4</sup> Крисберг Л. Мирозидание, мирозохранение и разрешение конфликтов. // Социс. 1990. №11.; Burton J., Dukes F. Conflict in Management, Settlement and Resolution. – N. Y., 1990.;

<sup>5</sup> Звоницкая А. С. Опыт теоретической социологии. Социальная связь / А.С. Звоницкая. – Киев : Книгоиздательство И. И. Самоненко, 1914. Т. 1. – 294 с.; Ковалевский М. М. Социология: В 2 т. Т. 2: Современная социология / Отв. ред. А. О. Бороноев. - СПб.: Алетейя, 1997. - 414 с.; Сорокин П.А. Социология революции / П. Сорокин. – М : Астрель, 2008. – 784 с.

также роль в формировании социальных структур и изменении общественного порядка.

В настоящее время социальные конфликты изучают не только отдельные ученые, но и различные научные институты и центры: Центр конфликтологии ИС РАН (г. Москва), Центр социологического анализа межнациональных конфликтов РНИСиНП (г. Москва), Учебно-научно-практический Центр разрешения конфликтов (УНПЦРК) (г. Орел), Центр изучения проблем мира и разрешения конфликтов (г. Нижний Новгород), и многие другие. Обширная география и распределение центров изучения конфликтов в разных регионах, говорит о востребованности и высокой степени заинтересованности в изучении социальных конфликтов.

В исследованиях российских социологов А. Г. Большакова, А. К. Зайцева, А. Г. Здравомыслова, А. В. Дмитриева, А. Я. Анцупова, А. И. Шипилова, Н. В. Гришиной и О. Н. Громовой была разработана методология изучения социальных конфликтов, включающая в себя различные теоретические и практические подходы, рассмотрены различные аспекты социальных конфликтов<sup>6</sup>.

Развитие отечественной социологии, в том числе изучение социальных конфликтов важно для понимания политической ситуации современной России, и путей взаимодействия между государством и обществом. Уже в разрезе города Москвы можно заметить ряд серьезных противоречий. Размытость и обобщенность методов управления конфликтами, приводит к разрушению конструктивного диалога и отсутствию доверия к органам исполнительной власти и государства в целом.

---

<sup>6</sup> Большаков А. Г. Политическая конфликтология. Учебное пособие / А.Г. Большаков. - Казань: Центр инновационных технологий, 2010. - 90 с. - 5,6 п.л.; Зайцев А. К. Социальный конфликт / А. К. Зайцев. – М.: Academia, 2000. – 461 с.; Здравомыслов А. Г. Социология конфликта. Россия на путях преодоления кризиса / А. Г. Здравомыслов. – М.: Аспект Пресс, 1994. – 317 с.; Дмитриев, А. В. Конфликтология / А. В. Дмитриев. – М.: Гардарики, 2001. – 318 с.; Анцупов А. Я. Конфликтология / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – СПб.: Питер, 2007. – 490 с. Гришина Н. В. Психология конфликта. – СПб., 2005. – 464 с.; Громова О. Н. Конфликтология: курс лекций / О. Н. Громова. – Москва: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», изд-во ЭКМОС, 2000. – 320 с.



Создание общественных центров медиации, а также поддержка и развитие уже существующих, позволит установить открытый диалог между жителями и органами исполнительной власти и наладить коммуникацию.

Анализ литературы позволил выявить **противоречие**. Органы исполнительной власти, которые являются одними из ключевых участников в урегулировании конфликтов, могут сталкиваться с противоречием в собственных интересах и целях. Это происходит из-за политических и административных задач, которые противоречат принципам открытого диалога и справедливого разрешения конфликтов. Что может сказаться на реализации механизмов урегулирования конфликтами и налаживании коммуникативных связей. Противоречие формирует **проблему исследования**. Существует недостаточное количество исследований и разработок в области управления социальными конфликтами, в контексте взаимодействия между жителями и органами исполнительной власти. Это приводит к ограниченности знаний и практических инструментов. Отсутствие понятия «управление социальными конфликтами» в нормативно-правовой базе города Москвы. Существует разнообразное количество департаментов и ведомств, коммуникация между которыми не налажена, что приводит к отсутствию четкой структуры управления социальными конфликтами и неопределенности роли органов исполнительной власти в этой системе.

**Объект исследования** данной работы – органы исполнительной власти Правительства Москвы.

**Предмет исследования** – деятельность органов исполнительной власти Правительства Москвы в системе управления социальными конфликтами.

**Цель исследования** – проанализировать роль органов исполнительной власти Правительства Москвы в системе управления социальными конфликтами и разработать механизмы повышения её эффективности.

Достижение поставленной цели предполагает решить следующие **задачи**:

1. Рассмотреть теоретические и методологические подходы к определению понятий «социальный конфликт» и «управление социальным конфликтом».
2. Выявить условия и факторы управления социальными конфликтами органами исполнительной власти города Москвы.
3. Изучить проблемы и методический инструментарий исследования направлений повышения эффективности роли органов исполнительной власти города Москвы в управлении социальными конфликтами.
4. Проанализировать эффективность практик органов исполнительной власти города Москвы в системе управления социальными конфликтами.
5. Изучить проблемы реализации управления органами исполнительной власти в системе регулирования социальных конфликтов.
6. Разработать стратегию совершенствования повышения эффективности роли органов исполнительной власти города Москвы в системе управления социальными конфликтами.

Опираясь на объект, предмет и задачи исследования, была сформулирована **гипотеза**: развитие и совершенствование системы управления социальными конфликтами в Москве, с учетом роли и деятельности органов исполнительной власти Правительства Москвы, и внедрению в их структуру медиативных центров, может значительно повысить эффективность преодоления и предотвращения социальных конфликтов, снизить уровень социальной напряженности и улучшить качество жизни горожан.

**Теоретико-методологическую основу исследования составляют:**

- Теория конфликта: работы зарубежных (Л. Козера, Р. Дарендорфа, К. Боулдинга, Г. Зиммеля, Г. Спенсера) и отечественных ученых (Т. И. Ойзермана, А. И. Колганова, М. Н. Руткевича, А. Я. Анцупова, А. Г. Здравомыслова), рассматривающих природу, причины и механизмы возникновения, а также способы управления конфликтами.

- Теория социальных систем: общество представляет собой социальную систему, в которой осуществляется взаимодействие между основными акторами, она имеет структуру и функции, а также способна справляться с конфликтами. Эту идею развивали Т. Гоббс, Ж. Ж. Руссо, Ч. Дарвин, Г. Спенсер, Э. Дюркгейм, К. Маркс, Ф. Энгельс.
- Теория коммуникации: Р. Т. Крейг, К. Э. Шеннон, У. Уивер, Т. Н. Персикова, У. Липман, Г. Лассуэлли, исследовали роль коммуникации в возникновении и разрешении конфликтов, а также ее влияние на взаимодействия между различными сторонами конфликта.
- Теория управления конфликтами: Дж. Бертон, К. Томас, Р. Килманн, описали различные методы и подходы к урегулированию конфликтов, их эффективность и ограничения.
- Психологические аспекты конфликта: Х. Корнелиус, Д. Майер, Р. Фишер, К. Хорни, У. Юри; О. В. Алахвердова, В. И. Андреева, Ф. М. Бородкина, Н. В. Гришина, М. М. Рыбакова, исследовали психологические аспекты конфликта, такие как восприятие, эмоции, мотивация и влияние на поведение сторон конфликта, их роль в возникновении и разрешении конфликтов.

#### **Эмпирическая основа исследования.**

1) с помощью метода анкетирования был проведен социологический опрос жителей, и социологический опрос государственных гражданских служащих, охватывающий широкий спектр тем, связанных с конфликтами и конфликтными ситуациями. Респондентам предлагалось поделиться своим опытом столкновения с подобными ситуациями в своей жизни. Опрос также включал блок вопросов, направленных на изучение мнения респондентов о медиации, и её использовании в системе управления конфликтами. В исследовании принимали участие жители Москвы – 51 человек и сотрудники органов исполнительной власти – 51 человек. Гендер: муж/жен. Возраст: от 18 до 55 лет.

2) вторичный анализ данных, результаты работы и проведение опросов общественных советников главы управы Тверского района города Москвы АНО «Социальная открытая линия», контент анализ нормативно-правовых актов и законов города Москвы, отчеты главы управы Тверского района города Москвы о результатах деятельности за период с 2019 по 2022 годы.

В исследовании применялась совокупность **научных методов** исследования. К **теоретическим методам**, можно отнести теоретическую интерпретацию используемых понятий, анализ и синтез, сравнение, классификацию, дедукцию. К **эмпирическим методам** можно отнести: опрос с использованием интернет-платформ; анализ документов; методы статистической обработки данных, экспертные мнения, интервью, наблюдения.

#### **Источниковая база исследования:**

- Научные публикации (статьи, монографии, книги), написанные учеными и экспертами в области управления социальными конфликтами, социологии, политологии, права.
- Официальные документы, законы, постановления, стратегические планы и отчеты государственных органов, служащие источниками информации о социальной политике, программных мероприятиях и практиках.
- Статистические данные, предоставляемые официальными статистическими органами, для анализа и оценки социальных конфликтов, их распространенности, тенденций и последствий.
- Интернет-ресурсы: онлайн-ресурсы, включая академические базы данных, электронные библиотеки, официальные веб-сайты органов исполнительной власти и неправительственных организаций, предоставляющие доступ к актуальной информации, исследованиям, отчетам и статистике в области управления социальными конфликтами.

Такое многоаспектное исследование с использованием различных методов позволило получить всесторонний и глубокий анализ управления социальными

конфликтами и сформулировать рекомендации и решения, основанные на надежных данных и аналитическом подходе.

**Научная новизна исследования** может быть обоснована следующим образом:

1. На основе проведенного анализа и сравнения различных теоретических и методологических подходов к определению содержания понятий «социальный конфликт» и «управление социальным конфликтом».
2. Выявлены факторы и условия, влияющих на эффективность управления социальными конфликтами органами исполнительной власти в городе Москве.
3. Определены основные проблемы в управлении социальными конфликтами в городе Москве.
4. Проведена оценка эффективности применяемых практик органами исполнительной власти города Москвы в управлении социальными конфликтами, выявлены успешные подходы и определены области для улучшения и оптимизации управления социальными конфликтами.
5. Определены препятствия в управлении социальными конфликтами органами исполнительной власти города Москвы.
6. Разработана стратегия по повышению эффективности органов исполнительной власти в управлении социальными конфликтами, реализация которой будет способствовать оптимизации существующих практик и развитию новых подходов в системе управления социальными конфликтами.

**Теоретическая значимость исследования:** авторский подход к исследованию проблемы органов исполнительной власти в системе управления социальными конфликтами обогащает существующие теории и расширяет понимание природы и особенностей социальных конфликтов и вносит вклад в развитие социологической науки. Результаты исследования могут служить основой для разработки новых концепций и подходов к управлению социальными конфликтами, формулированию теоретических гипотез и предположений, а также стимулируют дальнейшие исследования в данной области.

**Практическая значимость исследования** заключается в его применимости и полезности для решения реальных проблем и задач в области управления социальными конфликтами. Результаты исследования могут быть использованы органами исполнительной власти, общественными организациями, специалистами в данной области и другими заинтересованными сторонами. Оно предоставляет практические рекомендации и решения, помогает выявить основные проблемы и вызовы, и предлагает стратегии и инструменты для их преодоления.

Результаты исследования могут быть использованы при разработке программ повышения квалификации специалистов, занимающихся управлением социальными конфликтами. А также способствует повышению эффективного взаимодействия между органами исполнительной власти и жителями, и развитию общественных медиативных центров.

**Достоверность и обоснованность результатов исследования.** Основывается на широком спектре источников, включая научную литературу, нормативно-правовые акты, законы, статистические данные, экспертные мнения. Опирается на общепризнанные методы проведения исследований: корреляционно-регрессионный анализ, статистико-математические методы, анализ эмпирических данных и социологических методов исследования. Результаты исследования могут быть проверены и подтверждены другими независимыми исследователями.

**Соответствие диссертации паспорту научной специальности.** Работа соответствует формуле специальности 22.00.08 и областей её исследования. Методология включает применение социологических методов (анкетирование, интервьюирование, наблюдение). Тематика и вопросы, поставленные в данной работе, релевантны для социологии и социальных наук. Проведенный анализ социальных процессов, структур, отношений и проблем, может вызывать интерес в научном сообществе данной области.

**Положения, выносимые на защиту:**

1. Социальный конфликт - это противоречие, которое основано на столкновении интересов, вызванных неравенством в обществе, имеющее свои закономерности развития, позволяющие рассматривать его на диалектических основаниях. Отсюда понятие «управление социальным конфликтом» определяется как совокупность действий, включающих медиацию и согласование на основе сложившейся системы правовых механизмов, учитывающих структуру общества и самого конфликта, которые основываются на системном воздействии управляющей подсистемы на управляющую.

2. Органы исполнительной власти города Москвы в управлении социальными конфликтами используют нормативную правовую базу, определенную организационную структуру, разработанные механизмы медиации и посредничества, использование информационной поддержки и общественности, межведомственное взаимодействие. Факторами, влияющими на эффективность управления социальными конфликтами органами исполнительной власти в городе Москве, являются: уровень понимания сущности, структуры и природы социального конфликта, осуществление превентивных мер, дефицит ресурсов, персонала, времени и информации, наличие культурных различий, учет кризисных ситуаций в результате принятых управленческих решений и др.

3. Существующая система управления социальными конфликтами в городе Москве не полностью сформирована и не обеспечивает эффективного решения возникающих конфликтов. Органы исполнительной власти города Москвы сталкиваются с рядом проблем при реализации управления социальными конфликтами, таких как недостаточная информационная прозрачность, сложность координации между ведомствами и ограниченность ресурсов.

4. Разработано и проведено эмпирическое исследование, позволившее провести оценку эффективности применяемых практик органами исполнительной власти города Москвы в управлении социальными конфликтами.

5. Существующий методический инструментарий для повышения эффективности органов исполнительной власти города Москвы в управлении социальными конфликтами, ограничен и требует дополнительной проработки.

6. Необходимы изменения в системе управления, такие как широкое привлечение граждан к процессу управления, увеличение прозрачности и открытости, и укрепление механизмов координации между ведомствами, расширение возможностей применения медиативных служб при урегулировании социальных конфликтов.

**Апробация и внедрение результатов исследования** осуществлялась по ряду направлений. Основные результаты диссертационного исследования были представлены на Международных и Всероссийских научно-практических конференциях с 2019 по 2023 годы. По теме диссертации было опубликовано 8 статей, 3 из них в научных изданиях, рецензируемых Высшей аттестационной комиссией. Общий объем публикаций 3,7 печатных листа (личный вклад автора 2,2 печатных листа).

**Структура и объем работы:** определены предметом и поставленной целью исследования, потребностью решения поставленных исследовательских задач и нацелены на убедительное обоснование выдвигаемых в работе положений. Работа состоит из введения, двух глав, семи параграфов, заключения, списка литературы и приложения. Общий объем работы составляет 136 страниц.

## **II. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ**

Во **введении** рассмотрено основное содержание работы. Определена ее актуальность, степень разработанности исследуемой проблемы, выявлено основное противоречие, объект, предмет и цели. Задачи, предполагаемые решить для достижения поставленной цели. Выявлены теоретико-методологические основы исследования, его эмпирическая и источниковая база. Научная новизна и методы проведения исследования, теоретическая и практическая значимости, достоверность и обоснованность результатов исследования. Рассмотрен паспорт



специальности и соответствие ему данной работы. Положения, выносимые на защиту, апробация и внедрение результатов. Структура и объем выпускной квалификационной работы.

**В первой главе «Теоретические и методологические подходы к исследованию роли органов исполнительной власти Правительства Москвы в управлении социальными конфликтами»** рассмотрена сущность понятий «социальный конфликт» и «управление социальным конфликтом», а также проанализирована система управления социальными конфликтами в городе Москве. Выявлены условия и факторы, влияющие на управление социальными конфликтами, рассмотрены проблемы и методический инструментарий.

*В параграфе 1.1. «Методологические и теоретические подходы к сущностному содержанию понятий «социальный конфликт» и «управление социальным конфликтом»* социальный конфликт рассматривается как важный аспект взаимодействия людей в обществе. Он возникает на основе противоречий между конфликтующими сторонами, из-за ценностей, правил, интересов или потребностей. Является динамичным процессом, способным привести к изменению социальных отношений и структур в обществе.

Различные теоретические подходы к изучению социального конфликта, предлагают множество обоснований его причин и механизмов развития. Они могут быть связаны с экономическими, политическими, социокультурными или психологическими факторами.

Рассмотрены идеи зарубежных (Р. Дарендорф, Л. Козер, К. Томас и Р. Килманн, К. Боулдинг, Г. Зиммель, К. Маркс, Г. Спенсер, Ч. Миллс, Ф. Энгельс) и отечественных ученых (Т. И. Ойзерман, А. И. Колганов, М. Н. Руткевич, В. Н. Иванов, А. Я. Анцупов, Н. В. Гришина, В. Н. Шаленко, А. Г. Здравомыслов).

Органы исполнительной власти Правительства Москвы в своей работе сталкиваются с различными проявлениями социальных конфликтов. Однако

чаще всего они сталкиваются с уже существующей конфликтной ситуацией, которой необходимо грамотно управлять, для её разрешения.

Управление социальным конфликтом – это процесс урегулирования конфликтных ситуаций, с целью достижения мирного и конструктивного разрешения противоречий между различными сторонами. Оно включает в себя меры по предотвращению эскалации конфликта, смягчению его последствий и поиску решений, способствующих нивелированию разногласий и восстановлению сотрудничества.

Может осуществляться на разных уровнях, и использовать различные подходы, методы и стратегии, в зависимости от характера и масштаба конфликта, а также от целей и задач. Сюда можно отнести медиацию, фасилитацию, переговоры.

Методологические подходы к изучению социального конфликта могут быть основаны на системном, структурном, поведенческом или субъективно-деятельностном подходах, которые позволяют рассмотреть конфликт с разных точек зрения.

Понимание и управление социальным конфликтом имеет важное значение для поддержания стабильности и создания гармоничных отношений в обществе.

*В параграфе 1.2. «Система управления социальными конфликтами в городе Москве»* рассматривается новый вектор коммуникации между обществом и властными структурами, который оказывает своё влияние на систему управления социальными конфликтами в целом. Стало очевидно, что жители должны получить возможность выражать своё мнение и быть услышанными, чувствовать свою значимость в управлении городом. В связи, с этим появляются различные площадки («Активный Гражданин», «Электронный дом») основные задачи которых - получение мнений горожан, касающихся развития Москвы.

Несмотря на это, конфликты в обществе продолжают возникать. И даже если они напрямую не связаны с деятельностью органов исполнительной власти, то последние нередко бывают в них втянуты. Органы исполнительной власти могут быть как сторонами конфликта, так и арбитрами конфликтующих сторон.

По результатам опроса общественных советников главы управы Тверского района города Москвы, в количестве - 175 человек, Автономной некоммерческой организацией «Социальная открытая линия» в 2017 году, были выделены основные социальные конфликты, возникающие в районе. Между соседями в местах общего пользования (лестничные площадки, коммунальные квартиры); между жильцами и представителями бизнеса, расположенного в нежилых помещениях (в том числе из-за шума); с собственниками бизнеса по вопросам использования общей территории; между жителями и владельцами собак; между жителями в отношении границ микрорайона; между жильцами и управляющими компаниями, предприятиями ЖКХ по уборке домов, дворовых территорий и улиц, особенно в зимний период (вывоз снега, чистка кровель, уборка наледи); конфликты поколений, проживающих в одном доме; конфликты между различными этническими группами; возникающие из-за присутствия в доме социально неблагополучных людей; между собственниками и арендаторами жилья; связанные с деятельностью общественных советников главы управы (при взаимодействии с советами домов, муниципалитетом); между гражданскими активистами (общественными советниками).

В основе всех перечисленных конфликтов лежат потребности людей, в безопасности, благополучии, самоутверждении, идентичности. Неудовлетворение этих потребностей способно создать конфликтную ситуацию.

Система управления социальными конфликтами - комплекс организационных, институциональных и процедурных механизмов, которые позволяют эффективно и мирно разрешать конфликты. В обобщенном виде может быть представлена:

1. Нормативно-правовой базой: законы, правила и регламенты, определяющие порядок разрешения конфликтов.
2. Организационной структурой: органы исполнительной власти Правительства Москвы, в задачу которых входит урегулирование и разрешение социальных конфликтов по направлениям их деятельности.

3. Механизмами медиации и посредничества. Медиаторы могут быть независимыми специалистами или работниками органов власти, обладающие необходимыми компетенциями.

4. Общественным участием: вовлечением общественности, гражданских организаций и других заинтересованных сторон в процесс.

5. Информационной поддержкой: публичные отчеты, коммуникационные кампании и другие меры, направленные на информирование общества.

6. Мониторингом и анализом конфликтов: которые позволяют отслеживать и анализировать ситуацию, выявлять тренды, причины и факторы конфликтов, а также оценивать эффективность принимаемых мер.

7. Профилактикой и предупреждением конфликтов: включая социально-экономическую поддержку, проведение информационных кампаний, организацию диалога между сторонами.

8. Разрешением конфликтов: с помощью переговоров, посредничества, медиации и других процессов разрешения конфликтов, с участием представителей органов власти и других заинтересованных сторон.

9. Судебными разбирательствами: привлечение судебных инстанций для разрешения конфликтов в соответствии с законодательством.

10. Межведомственным взаимодействием: координация и сотрудничество между различными департаментами и ведомствами органов исполнительной власти, и другими заинтересованными структурами

Эти элементы могут взаимодействовать и дополнять друг друга в рамках системы управления конфликтами города Москвы.

Не существует одной типовой схемы управления социальными конфликтами, но важным условием является получение достоверной информации, которая внесет ясность в ситуацию и купирует порождение домыслов и слухов.

Система управления социальными конфликтами в городской среде должна быть комплексной, интегрированной и гибкой, учитывая сложность городской

среды и многообразии социальных конфликтов. Она должна включать в себя различные механизмы и строится на принципах справедливости, уважения прав человека, диалога и сотрудничества.

В параграфе 1.3. «Условия и факторы управления социальными конфликтами органами исполнительной власти города Москвы» описано как они влияют на процесс разрешения и предотвращения конфликтов. Управление социальными конфликтами органами исполнительной власти города Москвы является сложным и многогранным процессом, который требует комплексного подхода. Во многом, зависит от политической и экономической стабильности, выработанной нормативно-правовой базы, качества коммуникации и культурного контекста. В Москве культурный контекст определен реализацией стратегии национальной политики. Условия и факторы управления социальными конфликтами могут меняться со временем, необходим постоянный анализ, оценка, и готовность к адаптации стратегий и тактик управления. К основным условиям и факторам управления социальными конфликтами отнесем:

- Активное взаимодействие и партнерство с заинтересованными сторонами;
- Эффективная организационная структура с определенными полномочиями, функциями и ресурсами;
- Внедрение инновационных технологий;
- Анализ и мониторинг социальной ситуации, и заблаговременное выявление потенциальных конфликтных ситуаций;
- Открытость и прозрачность в принятии решений и коммуникации с общественностью;
- Обучение и повышение компетенций сотрудников в области конфликтологии и медиации;
- Наличие финансовых, информационных, технологических и людских ресурсов.

Органы исполнительной власти могут сталкиваться с рядом вызовов и ограничений в своей деятельности: множество заинтересованных сторон и

недостаточное доверие между ними, разный характер и масштабы социальных конфликтов, дефицит ресурсов, сложное взаимодействие между различными уровнями власти, быстрые изменения, культурные различия, социально-экономические неравенства.

Учет различных условий и факторов позволяют более эффективно управлять социальными конфликтами. Ключевыми аспектами такого управления являются, построение диалога с различными сторонами.

*В параграфе 1.4. «Проблемы и методический инструментарий исследования направлений повышения эффективности роли органов исполнительной власти города Москвы в управлении социальными конфликтами»* приведена типология видов социальных конфликтов, которые могут возникнуть между органами исполнительной власти и обществом, и способы их разрешения. Она включает в себя: внутриличностный конфликт самого индивида, который он проецирует на органы исполнительной власти, конфликт между личностью и группой, межличностные конфликты, между группами людей, между властью и обществом.

Конфликт - это сложное социальное явление, каждый из типов конфликтов обладает собственной структурой, последовательностью и расположением своих элементов.

Прогнозирование, как часть управления социальным конфликтом, позволяет заранее выявлять социальные противоречия, и принимать меры для их предотвращения. Выделяют системное и оперативное прогнозирование. Для того, чтобы конфликтами можно было управлять, нужно пройти определенные шаги: институционализация, легитимизация, структурирование конфликтующих групп и редукция.

Технологии управления социальными конфликтами, подразделяются на юридические, конфликтологические и психологические. Главной задачей всех технологий является поддержание и укрепление сотрудничества между участниками взаимодействия.

Конфликт может быть завершён самостоятельно, либо с помощью третьих лиц. Полное завершение возможно только когда будет устранено противоречие его породившее. Если противоречие остаётся неразрешённым, его завершение будет неполным и может интерпретироваться как завершение этапа конфликтного взаимодействия.

Социальные конфликты являются основным механизмом адаптации в государственно-административной сфере, так как они выявляют и отслеживают существующие проблемы, а также повышают эффективность всей системы при умелом управлении.

Методический инструментарий, основанный на системном подходе, методах социологического исследования, механизмах медиации и согласования, профилактике и предупреждении конфликтов, внедрении информационных технологий, механизмах партнёрства, системе обратной связи, проведении исследований и анализа, позволяет учитывать множество факторов, влияющих на конфликт, и разрабатывать эффективные решения для его управления.

**Во второй главе «Направления и механизмы повышения эффективности роли органов исполнительной власти города Москвы в системе управления социальными конфликтами»** раскрываются содержание и методика эмпирического исследования роли органов исполнительной власти Правительства Москвы в системе управления социальными конфликтами, представляются результаты исследования и проводится их анализ, позволивший разработать стратегию реализации повышения эффективности.

*В первом параграфе второй главы проводится «Анализ эффективности практик органов исполнительной власти города Москвы в системе управления социальными конфликтами».*

Анализ эффективности этих практик, рассмотрен на примере территориальных органов исполнительной власти.

Территориальные органы исполнительные власти представлены префектурами административных округов и управами районов, их деятельность регламентируется постановлением Правительства Москвы № 157-ПП от

24 февраля 2010 года «О полномочиях территориальных органов исполнительной власти города Москвы».

Ближе всего к жителям находится районная управа, основной задачей которой является выполнение поручений, полученных от префектуры, а также управление районом в соответствии с законодательством города Москвы. В своей работе управа района взаимодействует с множеством организаций и групп людей.

В области социальной политики управа района уделяет большое внимание вопросам, связанным с урегулированием социальных конфликтов, которые могут возникнуть на подведомственной ей территории. Заместитель главы управы по работе с населением, который руководит организационным отделом, отделом по взаимодействию с населением и службой по работе со служебной корреспонденцией и письмами граждан, является одним из ключевых специалистов в данной области. В работе перечислены некоторые из его должностных обязанностей, туда входят: согласование проведения публичных мероприятий, оказание адресной социальной помощи, взаимодействие с общественными объединениями, укрепление межнационального и межконфессионального согласия, информирование населения, рассмотрение обращений граждан и организаций.

Доступность социальных услуг и удовлетворение потребностей населения, говорит о хорошей работе органа исполнительной власти. Один из инструментов, который используют районные управы для управления социальными конфликтами, является систематический анализ обращений жителей, которые поступают через различные каналы связи: портал «Наш город», электронная приемная и служба «Одно окно». Динамика обращений рассмотрена на примере управы Тверского района города Москвы.

Если проблемная ситуация в районе переросла в конфликт, то органы исполнительной власти могут использовать различные методы для её урегулирования: консультации и переговоры, привлечение медиаторов, проведение общественных слушаний, юридические и информационные методы.



С 2017 года под научным руководством Центра медиации и общественного взаимодействия РГСУ реализуется проект «Центр общественного взаимодействия». Он является нейтральной некоммерческой структурой, разрабатывающей организационную технологию, позволяющую осуществить мероприятия по профилактике эскалации спорных ситуаций и разрешению социальных конфликтов в локальных сообществах городских жителей в качестве независимой «площадки». Глава муниципального округа Тверской в Москве стал одним из первых представителей власти, поддержавших реализацию проекта РГСУ в районе. К работе данного проекта подключились все службы Тверского района, осуществляющие работу с населением. В процессе работы, руководством управы Тверского района было отмечено, что деятельность «Центра общественного взаимодействия» по примирению конфликтующих групп населения помогает в отработке обращений граждан по конфликтным вопросам. И хотя полного решения проблемы не всегда возможно достичь, благодаря участию медиаторов, конфликты достигают завершающей стадии своего развития. Управа получает значительную помощь в урегулировании конфликтов и приближении к их решению.

*В параграфе 2.2. «Проблемы реализации управления органами исполнительной власти в системе регулирования социальных конфликтов», для эмпирического исследования была разработана программа его проведения, в которой обоснованы проблема, цели, задачи, гипотеза, основания для формирования выборки и методы проведения опроса. Наиболее универсальным и распространенным методом проведения прикладных исследований в социологии является метод социологического опроса. Поэтому был разработан опросник, состоящий из 15 схожих пар вопросов, для жителей и сотрудников территориальных органов исполнительной власти, всего в нем приняли участие 102 человека. Опрос был проведен с помощью интернет-платформы Survio, на которой он был размещен, ссылка на опрос отдельно направлялась жителям и отдельно госслужащим.*

На основе полученных результатов опроса была подтверждена гипотеза исследования, медиация имеет потенциал стать эффективным инструментом управления конфликтами в городе Москве. Однако, были выявлены некоторые проблемы, наблюдается низкий уровень знаний о медиации среди жителей и государственных служащих. Большинство респондентов не знают, где получить информацию о медиации. Ограниченный доступом к медиативным службам. Недостаточное вовлечение заинтересованных сторон в процесс управления социальными конфликтами. Существуют и другие проблемы в данной области.

*Решение этих проблем описано в параграфе 2.3. «Стратегия совершенствования повышения эффективности роли органов исполнительной власти города Москвы в системе управления социальными конфликтами».* Основой данной стратегии должна стать хорошо структурированная система управления, которая будет эффективно функционировать. Предлагается создать еще один департамент или возложить обязанности на уже существующий, в структуре Правительства Москвы, и законодательно его закрепить, разработать основные положения работы. В обязанности данного департамента будут входить полномочия по управлению социальными конфликтами, он станет связующим звеном, между всеми департаментами, и иными ведомствами, например: правоохранительными органами, общественными и религиозными организациями, представителями бизнес структур, медиативных центров, в данном направлении. Для мотивации участников процесса предлагается разработать систему стимулов и поощрений. Контроль за работой департамента, должен быть возложен на заместителя мэра Москвы в правительстве Москвы по вопросам социального развития.

Реализацию проекта предлагается разбить на этапы с конкретными сроками. Первый этап должен быть посвящен разработке и утверждению системы управления социальными конфликтами. На этом этапе необходимо провести исследование, анализ и консультации с заинтересованными сторонами для определения оптимальной структуры и механизмов функционирования системы. Этот этап может занять примерно 6 месяцев.

Второй этап предполагает практическую реализацию системы управления социальными конфликтами - обучение персонала, создание необходимых инструментов и ресурсов, проведение пилотных проектов для тестирования эффективности системы. Этот этап может занять примерно 1-2 года.

Третий этап связан с оценкой и корректировкой системы управления на основе полученных результатов и обратной связи. На этом этапе необходимо провести анализ эффективности системы, выявить ее сильные и слабые стороны, а также внести необходимые изменения и усовершенствования. Этот этап может занять примерно 6-12 месяцев.

Четвертый этап заключается в укреплении и институционализации системы управления социальными конфликтами. Обеспечить устойчивость и узаконить функционирование системы, а также создать механизмы ее регулярной оценки и обновления. Этот этап может занять примерно 1-2 года.

Общая продолжительность реализации стратегии совершенствования роли органов исполнительной власти города Москвы в управлении социальными конфликтами может составлять примерно 3-5 лет, в зависимости от сложности и длительности каждого этапа.

**В Заключении** сформулированы выводы, которые подтвердили сформулированную гипотезу исследования. В целом результаты проведенного исследования позволяют подтвердить предположение о том, что развитие и совершенствование системы управления социальными конфликтами в Москве, с учетом роли и деятельности органов исполнительной власти Правительства Москвы, и внедрению в их структуру медиативных центров, может значительно повысить эффективность преодоления и предотвращения социальных конфликтов, снизить уровень социальной напряженности и улучшить качество жизни горожан. В работе показано, что управление социальными конфликтами органами исполнительной власти на сегодняшний день является актуальной проблемой, которая в значительной мере оказывает влияние на атмосферу в обществе.

В приложении к работе дана существующая структура Правительства Москвы, приведен разработанный социологический опрос.

### **III. ОСНОВНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Проведенный анализ позволил в качестве рекомендаций для совершенствования системы управления социальными конфликтами предложить следующее:

1. Расширить сеть медиативных служб в разных районах города и увеличить численность медиаторов. Расширение спектра услуг медиаторов и обеспечение бесплатного доступа к ним позволит более широко применять медиативные технологии в разрешении конфликтов и обеспечит гражданам всестороннюю поддержку при решении их проблем.

2. Разработать законодательные акты, которые зафиксируют понятие «социальных конфликтов» и регламентируют процедуры и механизмы их урегулирования.

3. Повысить квалификацию сотрудников органов исполнительной власти в управлении социальными конфликтами, обеспечить им соответствующую подготовку и обучение. Для установления правильной и продуктивной коммуникации с жителями. Стимулировать использование более понятного языка в диалоге с жителями, отойти от методов бюрократии.

4. Совершенствовать систему информированности жителей о деятельности органов исполнительной власти, и реализуемых городских программах. Повысить прозрачность принятия решений.

5. Совершенствовать координацию и сотрудничество между различными структурами, гражданским обществом, некоммерческими организациями и другими заинтересованными сторонами.

6. Ввести критерии оценки эффективности управления социальными конфликтами органами исполнительной власти. Регулярно её проводить, с целью

осуществления контроля за деятельностью, в случае неэффективности, корректировать стратегии и методы управления.

#### **IV. ПУБЛИКАЦИИ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ**

Основные положения проведенного исследования отражены в публикациях автора:

**1) в ведущих рецензируемых научных журналах и изданиях, рекомендованных ВАК РФ:**

1. Нескородева Е. П., Рычихина Э. Н., Щеткина М. А. Конфликтологическая компетентность в структуре управленческой культуры // Вестник Самарского муниципального института управления. – 2020. — №3. — 101 – 108 с. (0,75 п.л.)

2. Нескородева Е. П., Рычихина Э. Н., Боровикова А. М. Взаимодействие с населением в социальных сетях для устранения конфликтов «местная власть-население» // Мир науки. Социология, филология, культурология. — 2022 №3.— URL: <https://sfk-mn.ru/PDF/31SCSK322.pdf> (0,6 п.л.)

3. Нескородева Е. П., Рычихина Э. Н., Боровикова А. М. Мониторинг социальных сетей в информационном сопровождении государственного управления // Мир науки. Социология, филология, культурология. — 2022 №4. — URL: <https://sfk-mn.ru/PDF/64SCSK422.pdf> (0,9 п.л.)

**2) в статьях в других печатных изданиях:**

1. Нескородева Е. П. Типология и особенности конфликтов районного уровня. В сборнике Тезисы V Всероссийской студенческой научно-практической конференции с международным участием «Актуальные проблемы теории и практики психологии и социологии» 6 декабря 2018. – В 2-х т. М.: Издательство «РИТМ», 2019. — 460 с. – С. 38-43 (0,4 п.л.)

2. Нескородева Е. П. Роль информирования жителей в управлении конфликтами на муниципальном уровне. В сборнике Тезисы VI Всероссийской студенческой научно-практической конференции с международным участием

«Актуальные проблемы теории и практики психологии и социологии» 3 декабря 2020 / Сост.: Э.Н. Рычихина. — М.: Издательство «РИТМ», 2020. — 712 с. — С. 42-46 (0,25 п.л.)

3. Нескородева Е. П. Социальная медиация как средство разрешения конфликтов на местном уровне. В сборнике: Тезисы III Международной студенческой научно-практической конференции «Актуальные проблемы личности, образования и общества в контексте социально гуманитарных наук» 20 февраля 2020. - В 2-х т. — М.: Издательство «Ритм», 2020. – 456 с. – С. 34-39 (0,25 п.л.)

4. Нескородева Е. П. Проблемы управления коллективом молодого руководителя и пути их решения. В сборнике Тезисы IV Международной студенческой научно-практической конференции «Актуальные проблемы личности, образования и общества в контексте социально-гуманитарных наук» 25 февраля 2021 / Сост. Э.Н. Рычихина — М.: Издательство «РИТМ», 2021. — 524 с. – С. 503-509 (0,35 п.л.)

5. Нескородева Е. П. Роль пресс-служб в организации взаимодействия органов исполнительной власти города Москвы со средствами массовой информации. В сборнике V Международной студенческой научно-практической конференции «Актуальные проблемы личности, образования и общества в контексте социально-гуманитарных наук» 24 февраля 2022 — М.: Издательство «Перо», 2022. – 348 с. – 0,9 Мбайт. [Электронное издание]. – С. 22-24 (0,2 п.л.)